



U.O.C.E-Procurement  
Settore Prodotti e Diagnostici  
Via Enrico Fermi,15  
01100 Viterbo  
Tel. 0761 237846-849 – Fax 0761 237837

## **CAPITOLATO SPECIALE**

**PROCEDURA APERTA TELEMATICA IN AMBITO COMUNITARIO, AI SENSI DEGLI ARTT. 58 E 60 DEL D. LGS 50/2016, VOLTA ALL’AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITA’ LOGISTICHE INERENTI IL FLUSSO FISICO ED INFORMATIVO NECESSARIO PER EVADERE LE RICHIESTE D’APPROVVIGIONAMENTO INVIATE DAI REPARTI OSPEDALIERI O DA ALTRE UNITA’ AZIENDALI, AL FINE DI GARANTIRE IL RIFORNIMENTO DEI BENI SANITARI (FARMACI E DISPOSITIVI MEDICOCHIRURGICI) E DEI BENI NON SANITARI.**

## **INDICE**

### **PARTE I**

**Art. 1 – Premessa**

**Art. 2 – Oggetto e descrizione dei servizi compresi nell'appalto**

**Art. 3 – Centrale Logistica**

### **PARTE II**

**Art. 4 – Requisiti e Individuazione dei principali processi logistici**

**Art. 5 – Contenuto di dettaglio dei processi del servizio logistico**

**P. 1 - *Predisposizione inventario iniziale in contraddittorio***

**P. 2 - *Presa in carico merce iniziale***

**P. 3 - *Evasione della RDA ordinaria***

**P. 4 - *Evasione RDA urgente***

**P. 5 – *Spedizione***

**P. 6 – *Trasporto e consegna merce ai centri richiedenti***

**P. 7 – *Emissione proposta d'ordine***

**P. 8 – *Gestione ordini fornitore***

**P. 9 – *Reportistica di gestione***

**P. 10 – *Ricevimento e stoccaggio merce***

**P. 11 – *Resi merce da Centri Richiedenti***

**P. 12 – *Resi merce a fornitore***

**P. 13 – *Gestione materiale in quarantena***

**P. 14 – *Gestione materiale obsoleto o da alienare***

**P. 15 – *Predisposizione inventari semestrali e rotativi***

**P. 16 – *Verifica e visualizzazione dei prodotti disponibili e delle rispettive giacenze a cura della farmacia aziendale con possibilità di estensione della visualizzazione anche ai CDR.***

**Art. 6 – Responsabilità**

**Art. 7 – Differenze inventariali**

**Art. 8 – Livelli minimi del servizio richiesto**

**Art. 9 – Modalità di funzionamento dei servizi di magazzino**

**Art. 10 – Eventi Fortuiti**

**Art. 11 – Furto**

**Art. 12 – Danni**

**Art. 13 - Tariffe**

**Art. 14 - Fatturazione**

**Art. 15 – Revisione dei prezzi**

**Art. 16 – Materiale per le spedizioni**

**Art. 17 – Valutazione prestazioni**

**Art. 18 – Penali**

**Art. 19– Disponibilità ad ispezioni audit**

**Art. 20 – Sicurezza**

# CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO LOGISTICO DELL’AZIENDA SANITARIA LOCALE DIVITERBO

## PARTE I

### ART. I PREMESSA

L’Azienda Sanitaria Locale di Viterbo ha rinnovato i processi della Logistica Sanitaria ed Economale predisponendo la centralizzazione della gestione del Servizio Logistico con riguardo alle referenze individuate dalle Farmacie Ospedaliere/Territoriali e dalla Tecnostruttura (servizi amministrativi), mediante la conclusione di un contratto con un soggetto terzo, riconducibile alla categoria dei contratti di outsourcing.

Il presente Capitolato descrive le attività logistiche inerenti il flusso fisico ed informativo necessario a soddisfare l’evasione di tutte le richieste d’approvvigionamento provenienti dai reparti ospedalieri o da altre unità aziendali, comprese quelle evase in modalità “*home delivery*” ai pazienti, al fine di garantire il rifornimento dei beni sanitari (Farmaci e Dispositivi Medici e Supplementi Nutrizionali e Alimenti) e non sanitari.

La gestione del Servizio Logistico dell’Azienda Sanitaria Locale di Viterbo interessa nello specifico le aree di seguito riportate:

- **Distretto A** Montefiascone e Tarquinia;
- **Distretto B** Viterbo;
- **Distretto C** Vetralla e Civita Castellana.

### ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI COMPRESI NELL’APPALTO

Il presente Capitolato descrive i contenuti essenziali del contratto di appalto (nel seguito “l’Accordo”) che disciplinerà i termini e le condizioni alle quali un fornitore esterno (nel seguito “l’Appaltatore”) svolgerà il Servizio Logistico aziendale, come di seguito indicati.

Preliminarmente, l’Appaltatore dovrà prevedere un presidio fisso presso la farmacia del P.O. di Belcolle per 36 ore settimanali (per 2) costituito almeno da due risorse con compiti di ricevimento, controllo e stoccaggio della merce in entrata e in uscita, di predisposizione delle richieste provenienti dai centri richiedenti e validate dai farmacisti attraverso l’utilizzo dei sistemi informatici dell’Azienda.

Dunque, il servizio dovrà essere espletato sotto la responsabilità diretta dell’aggiudicatario e sottoposto alla verifica del Direttore dell’Unità Operativa che potrà avvalersi dell’ausilio degli altri Dirigenti farmacisti, o del Direttore Esecutivo del contratto con articolazione dell’orario di servizio su sei giorni settimanali, dalle ore 08:00 alle ore 14:00, festività escluse.

In sintesi, il flusso logistico comprende il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce proveniente dai fornitori esterni, a seguito di acquisti effettuati dall’Azienda Sanitaria; la preparazione degli ordini pianificati ed urgenti provenienti dai centri richiedenti e validati dai soggetti preposti; la preparazione delle unità di carico; il trasporto e la consegna delle unità di carico ai centri richiedenti; l’emissione della documentazione cartacea ed informatica relativa alle varie attività; l’evasione delle richieste ordinarie e urgenti; la gestione dei materiali resi dai centri

richiedenti e del materiale obsoleto da alienare; l'effettuazione degli inventari obbligatori, almeno semestrali (giugno e dicembre).

All'operatore logistico è richiesto inoltre di gestire operativamente il livello delle scorte presenti nel sito, con l'obiettivo di emettere una proposta d'ordine per il reintegro delle stesse da inoltrare, per la validazione, ai soggetti preposti dall'Azienda secondo le modalità e gli obiettivi concordati con le stesse.

All'Operatore Logistico è richiesto di sviluppare le proprie prestazioni descritte nel presente capitolato in modo da adeguarle nel futuro ai cambiamenti ed agli sviluppi delle relazioni tra fornitori e l'Azienda.

In casi eccezionali e di urgenza potrà essere richiesto il prelievo/consegna con mezzo dell'outsourcer di prodotti anche al di fuori dell'Azienda nell'ambito dell'area regionale, senza costi aggiuntivi per l'Appaltante.

Nella Tabella n. I sono riportati sinteticamente i **principali processi** del Servizio Logistico richiesto dall'Azienda:

**Tabella n. I**

<b>Tipologia Processi</b>	<b>Descrizione attività</b>
<b>Inventario iniziale</b>	Predisposizione dell'inventario al momento della presa in carico della merce in contraddittorio tra l'Azienda e l'Operatore Logistico.
<b>Evasione richieste d'approvvigionamento</b>	Evasione delle richieste di approvvigionamento pianificate dai Centri Richiedenti con relativa consegna diretta in loco.
	Evasione delle richieste di approvvigionamento (RDA) secondo la procedura "urgenze" (vedere P4).
<b>Gestione proposte d'ordine</b>	Emissione delle proposte d'ordine validate dai soggetti preposti dall'Azienda e gestione degli ordini inoltrati (solleciti, reportistica etc.).
<b>Gestione merce</b>	Ricevimento e stoccaggio della merce proveniente dai fornitori esterni e destinata a ripristinare il livello della giacenza presente in magazzino.
<b>Reso merce</b>	Ricevimento e controllo del materiale reso dai centri richiedenti.
	Reso merce a fornitore.
<b>Inventari semestrali e/o rotativo</b>	Redazione degli inventari semestrali (giugno e dicembre) e degli eventuali inventari rotativi che si rendano necessari in relazione a specifiche esigenze di verifica amministrativo contabile.

L'Appaltatore dovrà garantire altresì il flusso logistico dei beni sanitari e non sanitari come descritti nell'Allegato I al presente Capitolato.

Nella tabella I.I. si riportano i dati medi storici (ultimo anno):

**Tabella I.I**

<b>BENI</b>	<b>Ordini annui per fornitore</b>	<b>Codici prodotto (16/11/2021- 17/11/2022)</b>	<b>Richieste Centri Richiedenti (16/11/2021 - 17/11/2022)</b>	<b>Urgenze</b>	<b>Fornitori</b>
SANITARI	16331	2441	26938	1620	-
NON SANITARI	1210	582	5697	142	-
HOME DELIVERY	800 pazienti all'anno	-	-	-	-
TOT.	17541	2993	32635	1762	356

La UOC Farmacia Aziendale, attualmente organizzata in una UOC e in tre UOS, presenta 7 punti di attività: in particolare, presso il PO Belcolle Viterbo, PO Tarquinia, PO Civita Castellana, stabilimento Montefiascone, Stabilimento di Ronciglione, Stabilimento di Acquapendente, farmacia territoriale Vetralla e farmacia territoriale Viterbo.

L'Unità Operativa utilizza il Sistema Informatico dell'Azienda **AREAS<sup>1</sup> AMC** della Ditta Engineering S.P.A.

A titolo informativo ed al fine di valutare la congruità della proposta organizzativa, sulla base dell'esperienza maturata negli ultimi anni, si riportano i seguenti dati:

I Centri Richiedenti da servire sono circa 400, comprensivi delle 35 UPC ( MMG E PLS distrettuali), afferenti a circa 127 centri di responsabilità ubicati nelle varie strutture aziendali e ad oggi dislocati in 24 stabilimenti fisici di consegna su tutta la provincia e circa 800 punti di consegna al domicilio "home delivery" (con frequenza di consegna di 60gg salvo diversa indicazione) di pazienti selezionati (presso i distretti A, B e C) per le attività di Pronto Farmaco e Nutrizione o device, da attivare su richiesta.

Il numero dei Centri Richiedenti può aumentare o diminuire durante il corso della fornitura in misura massima del 20% senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere con riguardo all'adeguamento del canone.

È a carico dell'appaltatore la piena integrazione dei propri sistemi offerti in ragione della procedura con il sistema informatico aziendale Areas AMC della Ditta Engineering S.P.A., sia dal punto di vista tecnico sia dal punto di vista economico.

Sarà cura dell'Appaltatore mettere in atto tutte le attività necessarie alla piena integrazione con il sistema di cui sopra prima dell'avvio del servizio oggetto della presente procedura.

Inoltre, suddetta integrazione sarà oggetto di collaudo tecnico-funzionale propedeutico all'avvio del servizio.

Il sistema AMC Aziendale dal punto di vista tecnico espone dei Web Services per l'integrazione con sistemi terzi.

<sup>1</sup> Attuale sistema amministrativo – contabile dell'Azienda che potrà essere oggetto di revisione anche integrale nel corso di validità contrattuale del presente appalto.

Analogamente la Ditta dovrà farsi carico di eventuali propri costi e attività necessarie ad assicurare la continuità dell'integrazione tra i propri sistemi offerti e il sistema AMC Aziendale quando quest'ultimo verrà posto in cloud.

In ragione del presente appalto, relativamente aspetti informatici, il concorrente dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza e manutenzione attivabile mediante almeno un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica che dovranno essere forniti alla ASL in fase di avvio dell'esecuzione dei servizi.

L'apertura di una richiesta di assistenza dovrà essere garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Tali richieste dovranno essere prese in carico entro 1 (una) ora lavorativa dall'apertura della richiesta di assistenza.

Con la stipula del contratto di appalto di cui al presente Capitolato, l'Appaltatore si impegnerà a svolgere per conto dell'Azienda Sanitaria tutti i servizi e le attività, così come specificate, sia per le referenze di normale utilizzo sia per quelle utilizzate in relazione ad eventi o esigenze particolari. Resta inteso che la diffusione del presente Capitolato non costituisce offerta, né impegna l'Azienda Sanitaria ad assegnare effettivamente l'incarico di cui sopra, riservandosi la stessa il diritto di revocare la gara di appalto in qualsiasi momento precedente la conclusione del contratto con l'Appaltatore, senza che ciò giustifichi alcun diritto né pretesa da parte di coloro che avranno presentato offerte.

### **ART. 3 LA CENTRALE LOGISTICA: REQUISITI E CARATTERISTICHE**

La Centrale di Logistica ha il compito di ottimizzare la gestione fisica ed informatica dei beni di cui all'articolo 2 di tutti i centri richiedenti aziendali dei Presidi Ospedalieri (nel seguito P.O.), dei Servizi Territoriali e degli Uffici Amministrativi.

Il presente capitolato prevede che i locali adibiti a magazzino, gli arredi, le attrezzature della Centrale Logistica ed i necessari mezzi di trasporto non siano di proprietà dell'Appaltante.

L'Appaltante può avere accesso ai locali della Centrale di Logistica tramite personale incaricato.

L'Appaltatore svolgerà un ruolo operativo, con la possibilità di essere propositivo in merito al flusso logistico aziendale, ma il ruolo decisionale spetterà sempre all'Appaltante.

## **PARTE II**

### **ART. 4 INDIVIDUAZIONE DEI PRINCIPALI PROCESSI LOGISTICI**

L'Appaltatore ai fini dell'espletamento del servizio dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti di legge:

*a) Requisiti generali:*

Conforme al Decreto Legislativo 24 Aprile 2006, N.219 e s.m.i. recante attuazione della direttiva 2001/83/CE riguardante la distribuzione all'ingrosso dei medicinali per uso umano, del decreto legge 4 luglio 2006, convertito in legge dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 e successive rettifiche e/o integrazioni.

*b) Requisiti specifici:*

Requisiti del personale ai sensi del Decreto Legislativo 24 Aprile 2006, N. 219 e s.m.i. recante attuazione della direttiva 2001/83/CE riguardante la distribuzione all'ingrosso dei medicinali per

uso umano; il responsabile qualificato della struttura deve essere in possesso della Laurea in Farmacia (nel seguito “farmacista logistico”).

Inoltre dovrà rispondere ai requisiti di legge previsti nei seguenti Decreti Legislativi:

- D.Lgs 193/07 Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore;
- D.Lgs. del 6 luglio 1999 “Approvazione delle linee direttrici in materia di buona pratica di distribuzione dei medicinali per uso umano”;
- D.Lgs. del 19 giugno 1999, n. 229 “Norme per la razionalizzazione del SSN”, a norma dell’art. 1 della legge 30.11.1998, n. 419.

Le attrezzature in possesso dell’Operatore Logistico devono essere conformi a quanto previsto da:

- D.P.R. 14.1.1997 “Approvazione dell’atto di indirizzo e coordinamento alle regioni ed alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l’esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private” individua in apposito paragrafo i requisiti minimi per la “gestione farmaci e materiale sanitario” e s.m.i.
- Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio n.90 del 10/11/2010;
- Circolare 13 gennaio 2000, n. 2 del Ministero della Sanità “Informazioni sulla temperatura di conservazione dei prodotti medicinali”;
- Decreto Legislativo 6 luglio 1999, Allegato 1 del punto 3;

DM 6 luglio 1999 articoli 4.4 – 4.5 e 4.6 relativamente al trasporto dei medicinali.

L’insieme delle attività che descrivono l’intero processo logistico del Servizio sono state descritte attraverso l’individuazione dei processi elementari, in particolare:

- P.1 Predisposizione Inventario iniziale in contraddittorio
- P.2 Presa in carico merce iniziale
- P.3 Evasione richiesta di approvvigionamento (nel seguito RDA) ordinaria con indicazione dei prodotti non disponibili nell’ipotesi di parziale/totale impossibilità di evasione della richiesta medesima
- P.4 Evasione RDA urgente
- P.5 Spedizione
- P.6 Trasporto e Consegna merce ai centri richiedenti, o presso domicilio paziente (**home delivery**)
- P.7 Emissione proposta d’ordine
- P.8 Gestione ordini fornitori
- P.9 Reportistica di gestione
- P.10 Ricevimento e stoccaggio merce
- P.11 Resi merce da centri richiedenti
- P.12 Resi merce a fornitore
- P.13 Gestione materiale in quarantena
- P.14 Gestione materiale obsoleto o da alienare
- P.15 Predisposizione Inventari annuali e/o rotativi
- P.16 Verifica e visualizzazione dei prodotti disponibili e delle rispettive giacenze a cura della farmacia aziendale con possibilità di estensione della visualizzazione anche ai CDR.

## **ART. 5 CONTENUTO DI DETTAGLIO DEI PROCESSI DEL SERVIZIO LOGISTICO**

Di seguito si riportano le attività di dettaglio dei processi elencati all’art. 4.

Si richiede che tutti i processi siano governati dal massimo livello di informatizzazione, allo scopo di consentire nel rispetto delle tempistiche richieste la fornitura e l'elaborazione di dati con riferimento alle rendicontazioni.

In particolare, l'offerta tecnica dovrà evidenziare in che modo l'informatizzazione del processo potrà garantire la fornitura e l'elaborazione di detti dati in ogni sua fase: nello specifico, ogni reparto dovrà essere monitorato per consentire la formazione inventariale a richiesta, in ogni momento e, al contempo, gli attori coinvolti nei processi dovranno liberamente disporre di tutte le informazioni concernenti la dotazione momentanea dei singoli prodotti a reparto, delle quantità consumate e di ogni altra indicazione utile.

L'offerta tecnica, dunque, dovrà dettagliare come intenda realizzare quanto qui richiesto, con quali tecnologie, specificando, a seconda della tecnologia proposta, l'impatto sul lavoro dei vari attori coinvolti nel processo.

L'offerta tecnica, infine, dovrà essere redatta ponendo a carico dell'appaltatore tutti gli investimenti tecnici a realizzare il progetto proposto.

## **P. 1 PREDISPOSIZIONE INVENTARIO INIZIALE IN CONTRADDITTORIO**

Alla data di entrata in vigore dell'Accordo, tutta la merce oggetto della gestione del presente capitolato nel magazzino dell'attuale Operatore Logistico sarà affidata all'Appaltatore per l'espletamento dell'incarico conferitogli.

La consistenza fisica di tale merce risulterà da un inventario redatto dalle parti (Azienda Sanitaria, attuale operatore logistico e Appaltatore), in contraddittorio tra loro.

L'Attività di predisposizione dell'inventario iniziale segue quindi alla verifica delle parti sopra indicate della corrispondenza tra la merce contabilmente presente nei magazzini attuali e quella fisicamente conservata negli stessi. I prodotti, così inventariati, dovranno essere caricati (rispettando la codifica e l'identificativo di magazzino) sul sistema informatico condiviso, onde permettere all'Azienda di conoscere in ogni momento tutte le informazioni relative ai prodotti presenti (scadenza, lotto di produzione, etc.). L'identificazione dei beni presi in carico consentirà la collocazione in appositi vani del magazzino, dopodiché la merce dovrà essere pronta per essere prelevata e consegnata ai vari centri richiedenti dell'Azienda. Ad ogni quantitativo di merce presa in carico (all'avvio del servizio e successivamente) il sistema informatico della Centrale di Logistica dovrà attribuire una precisa collocazione all'interno del deposito che tenga presente delle specifiche tecniche di tutti i materiali immessi (ad esempio farmaci in contenitori frigo, prodotti infiammabili, prodotti fragili etc.) nel rispetto della normativa vigente.

## **P. 2 PRESA IN CARICO MERCE INIZIALE**

In relazione alle tipologie e le quantità di merci da ritirare dall'attuale Centrale di Logistica, l'Appaltante fornirà all'Appaltatore il calendario operativo riportante le informazioni necessarie per eseguire la presa in carico della merce, che dovrà avvenire alla presenza di personale aziendale.

Al momento del ritiro della merce l'Appaltatore dovrà garantire:

- L'identificazione dei singoli prodotti con il proprio codice;
- Il conteggio delle quantità presenti per singolo prodotto e relativo monitoraggio delle scadenze;
- Il trasferimento presso il magazzino della nuova Centrale di Logistica e il contestuale inizio attività, evitando interruzioni di servizio.

I soggetti preposti dall'Azienda attesteranno con dichiarazione scritta la buona conservazione del materiale consegnato all'Appaltatore.

### **P. 3 EVASIONE DELLA RDA ORDINARIA**

Il processo in oggetto inizia successivamente alla ricezione, da parte della Centrale di Logistica, delle RDA (informatiche) pianificate/programmate dai centri richiedenti aziendali e validate dai soggetti preposti. L'attività prosegue con il prelievo, il confezionamento e l'organizzazione di una o più unità di consegna dell'insieme delle referenze oggetto di una RDA ordinaria.

Tale processo include le seguenti attività:

- Creazione ed elaborazione delle liste di prelievo dal magazzino della Centrale Logistica;
- Prelievo della merce dalle posizioni di *picking* sulla base delle liste delle richieste elaborate dal sistema informativo secondo il calendario di rifornimento esistente;
- Confezionamento in unità di imballo o di spedizione secondo le modalità previste in relazione alla tipologia della singola referenza;
- Abbinamento con le referenze che non prevedono il confezionamento;
- Validazione lista preparazione;
- Inserimento dati nel sistema informativo;
- Preparazione delle unità di spedizione in conformità a quanto definito in relazione alle necessità di reparto (roll, contenitori, scatole, ecc.);
- Evasione richiesta di approvvigionamento ordinaria con indicazione dei prodotti non disponibili nell'ipotesi di parziale/totale impossibilità di evasione della richiesta medesima;
- Non dovranno essere visibili ai centri richiedenti i prodotti non coperti da contratto e con giacenza zero.

La tempificazione relativa alla preparazione della merce è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

### **P. 4 EVASIONE RDA URGENTE**

Una RDA è urgente quando esula dalla routine, dalla gestione ordinaria e pianificata del magazzino del centro richiedente, quando non è prevedibile.

Il processo in oggetto inizia, in presenza di una RDA emessa secondo la procedura "urgente", successivamente alla dichiarazione di disponibilità della merce da parte della Centrale di Logistica e termina con la consegna della merce al centro richiedente nei tempi e nei modi di servizio concordati.

Tale processo include le seguenti attività:

- Prelievo della merce sulla base delle RDA validate pervenute dai centri richiedenti;
- Confezionamento in colli (scatole, contenitori, ecc.) del materiale richiesto o preparazione dell'apposito contenitore;
- Inserimento dati nel sistema informativo;
- Preparazione dei colli da spedire.

La tempificazione relativa alla preparazione della merce è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

### **P. 5 SPEDIZIONE**

Il processo in oggetto inizia successivamente alla predisposizione della merce oggetto del RDA su unità di consegna e termina con il caricamento della merce sul mezzo del vettore incaricato del trasporto, unitamente alla consegna della documentazione relativa.

Tale processo include le seguenti attività:

- Emissione e stampa dei documenti di trasporto e controllo degli stessi;
- Programmazione dei mezzi necessari per la consegna;
- Carico delle unità di spedizione (unità di consegna, contenitori, scatole, ecc...) sugli automezzi;

- Controllo dei colli pronti per la spedizione;
- Consegna del documento di trasporto all'addetto alla spedizione;
- Conferma al centro richiedente e al soggetto responsabile della validazione dell'avvenuta spedizione della merce come da allegato 2 e segnalazione dei prodotti mancanti (emissione ddt informatizzato);
- Inserimento dati relativi alla merce spedita nel sistema informativo condiviso.

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P. 6 TRASPORTO E CONSEGNA MERCE AI CENTRI RICHIEDENTI**

Il processo in oggetto inizia successivamente al caricamento della merce con relativo documento di trasporto e termina con la consegna della merce al centro richiedente.

L'attività prevede il trasporto della merce oggetto del RDA dal magazzino ai centri richiedenti e la consegna secondo i tempi e le modalità stabilite in relazione alla localizzazione degli stessi come da allegato 4.

Tale processo include le seguenti attività:

- Trasporto presso i centri richiedenti;
- Scarico merce presso i centri richiedenti con accettazione;
- Movimentazione e consegna ai centri richiedenti o nel locale indicato dal personale del centro richiedente o nei casi previsti o presso il domicilio del paziente (**home delivery**);
- Consegna dei documenti di trasporto;
- Invio al Responsabile dei centri richiedenti di provvedere al controllo della merce consegnata; Al fine di informatizzare il processo di scarico merce, l'appaltatore dovrà munirsi di opportuni sistemi palmari o tecnologie equivalenti per l'accettazione della merce da parte del centro richiedente lo scarico attraverso le modalità di cui sopra e dovrà allineare i relativi dati in tempo reale sul sistema aziendale AMC e sui propri sistemi.
- Eventuale ritiro della merce contestata.

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P. 7 EMISSIONE PROPOSTA D'ORDINE**

Il processo in oggetto inizia con la definizione dei livelli di scorta minima come obiettivo e regola della gestione delle stesse e termina con la trasmissione di una proposta di ordine per il fornitore ai soggetti preposti.

Tale processo include le seguenti attività:

- Definizione del livello scorte minime come obiettivo in collaborazione con i soggetti preposti dell'Azienda (vedi art. 18 Valutazione prestazioni);
- Determinazione dei parametri gestionali e relativo flusso di aggiornamento in collaborazione con i soggetti preposti dall'Azienda (vedi art.23 Valutazione prestazioni);
- Emissione proposta d'ordine per il fornitore secondo le modalità stabilite dai oggetti preposti dall'Azienda.
- La documentazione ed i relativi dati saranno gestiti secondo apposite procedure relative ai sistemi informativi utilizzati.

## **P. 8 GESTIONE ORDINI FORNITORI**

Il processo in oggetto inizia successivamente al ricevimento dell'ordine da parte dei fornitori e termina con la consegna della merce presso il magazzino della Centrale Logistica.

Tale processo include le seguenti attività:

- Ricevimento da parte del fornitore dell'ordine emesso dai soggetti preposti dall'Asl di Viterbo;
- Conferma della ricezione;
- Introduzione dell'ordine ricevuto nel portafoglio ordini (scadenario) dell'Operatore Logistico;
- Gestione portafoglio ordini dell'Operatore Logistico in funzione dei termini di consegna previsti;
- Eventuale emissione sollecito al fornitore;
- Comunicazione dei solleciti effettuati ai soggetti preposti dall'Azienda attraverso reports settimanali;
- Analisi servizio reso dal fornitore e segnalazione delle non conformità ai soggetti preposti dall'Azienda (in particolare, dando evidenza della non conformità dei tempi di consegna);
- Ricevimento merce (vedi processo P.10);

La documentazione ed i relativi dati saranno gestiti secondo apposite procedure relative ai sistemi informativi utilizzati.

Le consegne e gli eventuali prelievi concernenti i resi, nonché ogni altra prestazione prevista nei servizi di trasporto, dovranno essere effettuate dall'Appaltatore in conformità alle modalità di esecuzione e ai livelli di servizio indicati negli allegati.

Invio alla Farmacia Aziendale degli ordini inevasi/evasi parzialmente dopo il 14 giorno o dall'eventuale mancata evasione degli ordini (a fornitore) in NSO.

L'Azienda e l'Appaltatore concorderanno eventuali procedure per la rilevazione statistica dei servizi svolti, con particolare riferimento ai volumi trasportati e consegnati e ai termini delle consegne.

La tempificazione è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P.9 REPORTISTICA DI GESTIONE**

L'Appaltatore dovrà consentire l'accesso al personale individuato dalla Direzione Aziendale:

- Reports mensili con i dati di movimentazione e spese suddivisi per centri richiedenti;
- Reports mensili di tutte le RDA inevase da trasmettere alla Farmacia Aziendale;
- Reports mensili di rilevazione e monitoraggio delle scadenze, materiale in quarantena e obsoleto;
- Reports giornalieri delle giacenze del magazzino della Centrale Logistica;
- Report annuale (al 31/12) con i dati di movimentazione e spesa suddivisi per centri richiedenti;
- Report annuale riportante le giacenze e relativo valore dei prodotti a magazzino della Centrale Logistica e tutti i centri richiedenti al 31 dicembre (inventario annuale);
- Report annuale riportante le giacenze e relativo valore dei prodotti a magazzino della Centrale Logistica e tutti i centri richiedenti al 31 giugno (inventario annuale);
- Report su richiesta dell'azienda riportante le giacenze e relativo valore dei prodotti a magazzino (inventari rotativi) della Centrale Logistica e tutti i centri richiedenti.
- Comunicazioni tempestive ai centri richiedenti e ai soggetti preposti dall'Azienda sulle problematiche di approvvigionamento riguardanti ritardi di fornitura, comunicazioni del fornitore, ecc.

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P. 10 RICEVIMENTO E STOCCAGGIO MERCE**

Il processo in oggetto inizia con l'arrivo al magazzino della Centrale Logistica della merce e termina con la validazione della referenza ed il suo stoccaggio in magazzino da parte del farmacista logistico.

Tale processo include le seguenti attività:

- Scarico automezzo in arrivo;
- Controllo della merce in entrata mediante riscontro dei documenti di trasporto e degli ordini al fine di accertare la corrispondenza quantitativa e qualitativa degli articoli consegnati rispetto a quelli ordinati;
- Immediata comunicazione al vettore delle anomalie riscontrate allo scarico con particolare riferimento alla integrità dei colli;
- Controllo della conformità del prodotto rispetto alle caratteristiche e requisiti tecnici con particolare riguardo al confezionamento, etichettatura, stato di conservazione e rispetto delle stesse durante le fasi del trasporto relative alla specificità del materiale (es. temperatura);
- Comunicazione ai soggetti responsabili preposti dell'Azienda di eventuali non conformità rilevate al controllo (es. differenze quantitative);
- Gestione delle non conformità secondo le procedure concordate con i soggetti responsabili preposti dell'Azienda. Messa a disposizione della merce per lo stoccaggio;
- Validazione del documento di consegna relativo alla merce ricevuta (spunta ed evidenza differenze);
- Consegna copia documento di consegna validato al vettore ed inserimento dati nel sistema informativo;
- Generazione ed applicazione di etichetta con codice a barre contenente le informazioni relative al lotto di produzione, al codice prodotto ed alla data di scadenza.

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P. 11 RESI MERCE DA CENTRI RICHIEDENTI**

Il processo in oggetto inizia con lo stato di merce stoccata presso il centro richiedente unitamente alla documentazione relativa e termina con la merce consegnata nel magazzino della Centrale Logistica.

Tale processo include le seguenti attività:

- Ritiro della merce e della relativa documentazione presso i centri richiedenti secondo un programma stabilito o in base ad esigenze tempestivamente comunicate e definite in termini di servizio (tempi e modalità) che prevedono normalmente l'effettuazione del servizio contemporaneamente all'effettuazione della consegna dell'ordine pianificato;
- Trasporto e consegna della merce presso il magazzino della Centrale Logistica;
- Controllo della merce in entrata a fronte dei documenti di consegna e controllo della conformità del prodotto;
- Validazione documenti di ricevimento ed inserimento dati nel sistema informativo condiviso;
- In caso d'accettazione positiva, si procederà allo stoccaggio dei materiali ed all'emissione dei documenti relativi con la conferma della disponibilità sul sistema informativo condiviso;
- In caso d'accettazione negativa, si procederà alla gestione del materiale definito obsoleto (vedere P. 14).

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P. 12 RESI MERCE A FORNITORE**

Il processo in oggetto inizia con l'accettazione da parte della Centrale Logistica della merce ordinata al fornitore e termina con la consegna e la contestuale contestazione della stessa e dei relativi documenti (contestazione, non conformità e di trasporto) al vettore.

Tale processo include le seguenti attività:

- Accettazione con riserva della merce;
- Determinazione della non conformità da parte del farmacista logistico, per i beni sanitari, e da parte del responsabile del magazzino della Centrale Logistica, per i beni non sanitari, che generano lo stato di reso al fornitore;
- Gestione delle non conformità secondo le procedure concordate con i soggetti preposti dall'Azienda;
- Consegna documento di non conformità e di reso a fornitore al vettore ed inserimento dati nel sistema informativo condiviso;
- Riconsegna al vettore del materiale da rendere al fornitore;
- Emissione documentazione di trasporto relativa;
- Validazione documenti relativi ed inserimento dati nel sistema informativo condiviso;
- Comunicazione ai soggetti proposti dall'Azienda delle conformità relative ai resi;
- Comunicazione al fornitore delle conformità rilevate e della merce resa.

## **P. 13 GESTIONE MATERIALE IN QUARANTENA**

Il processo in oggetto inizia con la comunicazione dai soggetti preposti dall'Azienda, dalle ditte fornitrici o da organi istituzionali (AIFA, Regione Lazio, Ministero della Salute, ecc.) all'Appaltatore, e termina con la validazione della referenza ed il suo stoccaggio in magazzino.

Tale processo include le seguenti attività:

- Comunicazione dai soggetti preposti dall'Azienda, dalle ditte fornitrici o da organi istituzionali (AIFA, Regione Lazio, Ministero della Salute, ecc.) all'Appaltatore della necessità di provvedere alla quarantena di farmaci o materiale sanitario;
- Ricerca ed identificazione del materiale stoccato presso il magazzino della Centrale Logistica e riscontro con i documenti di trasporto e gli ordini ai fornitori al fine di accertare la corrispondenza quantitativa e qualitativa degli articoli;
- Ricerca, identificazione e prelievo del materiale consegnato ai centri richiedenti con immediata comunicazione ai Responsabili dell'Azienda;
- Ritiro della merce dalle posizioni in magazzino, dai centri richiedenti e/o dalle unità aziendali interessate sulla base delle liste delle richieste elaborate dal sistema informativo;
- Movimentazione e stoccaggio della merce in quarantena nel magazzino della Centrale Logistica in appositi spazi idonei alla conservazione della stessa;
- Generazione ed applicazione di un'etichetta riportante la dicitura "Merce in Quarantena" contenente tutte le informazioni relative al lotto di produzione, al codice prodotto ed alla data di scadenza;

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

## **P. 14 GESTIONE MATERIALE OBSOLETO O DA ALIENARE**

Il processo in oggetto inizia successivamente allo stoccaggio della merce nel magazzino della Centrale Logistica e termina con la consegna della merce da alienare al cessionario selezionato dall'Appaltante previa accettazione dell'Azienda Sanitaria.

Nel processo sono incluse le seguenti attività:

- Stoccaggio del materiale da alienare dell'Azienda Sanitaria;
- Prelevamento e preparazione del materiale da alienare come da lista elaborata da sistema informativo;
- Conferma di avvenuta preparazione;
- Emissione della documentazione relativa;
- Messa a disposizione della merce da alienare;
- Conferma di avvenuta consegna al cessionario selezionato dall'Appaltante previa accettazione dell'Azienda Sanitaria;
- Validazione della documentazione relativa ed inserimento dati nel sistema informativo.

In relazione al processo in oggetto occorre evidenziare che sono stabilite procedure apposite, con riferimento ad alcune tipologie di referenze, che l'Appaltatore dovrà rispettare integralmente e che saranno fornite direttamente dai soggetti preposti dall'azienda.

#### **P. 15 PREDISPOSIZIONE INVENTARI SEMESTRALI E ROTATIVI**

Tale processo consiste nella verifica annuale e rotativa della corrispondenza tra la merce contabilmente presente nel magazzino della Centrale Logistica e quella fisicamente conservata nello stesso.

Gli inventari saranno eseguiti semestralmente e con cadenza rotativa per gli articoli che denunciano discrepanze fisiche contabili in base alle esigenze dell'Azienda ed alle modalità stabilite di volta in volta concordate.

La tempificazione relativa è definita nell'art. 8 del presente capitolato.

#### **P. 16 VERIFICA E VISUALIZZAZIONE DEI PRODOTTI DISPONIBILI E DELLE RISPETTIVE GIACENZE A CURA DELLA FARMACIA AZIENDALE CON POSSIBILITA' DI ESTENSIONE DELLA VISUALIZZAZIONE AI CDR**

Tale processo consiste nella verifica sistematica della merce fisicamente disponibile nel magazzino della Centrale Logistica a cura dei singoli reparti e della farmacia secondo un modello di visualizzazione personalizzato con riguardo alla specifica esigenza.

In particolare, ogni reparto al momento della predisposizione dell'ordine dovrà effettuare una verifica preliminare con riguardo alla merce disponibile attraverso la visualizzazione di tutti i prodotti disponibili con esclusione della visualizzazione delle rispettive quantità in giacenza. Tuttavia, tale sistema di visualizzazione dovrà consentire ai singoli CDR di effettuare le richieste solo per il massimo delle quantità disponibili.

Mentre, sarà cura della farmacia monitorare attraverso verifiche periodiche la merce fisicamente disponibile nel magazzino e, al contempo, visualizzare le rispettive quantità in giacenza.

L'Appaltatore garantirà le modalità ed i tempi di consegna descritti nell'art. 8 del presente capitolato.

### **ART. 6 RESPONSABILITÀ**

Per individuare correttamente le responsabilità relative al flusso logistico dei beni sanitari (Farmaci e Dispositivi Medici) e dei beni non sanitari nonché quelle relative all'ordine verso i fornitori si evidenziano rispetto agli elementi del processo il livello di responsabilità necessario a garantire il rispetto della legislazione e delle normative vigenti.

L'Azienda Sanitaria si riserva di nominare un'apposita *Task-force* Aziendale per permettere una corretta e completa applicazione delle disposizioni contenute nel presente capitolato, ovvero per procedere a forme di controllo qualitativo del servizio.

La *Task-force* Aziendale avrà il compito di procedere a controlli qualitativi sul servizio effettuato da parte della ditta, di segnalare agli organi gestionali dell'Azienda le eventuali inadempienze contrattuali da parte della Ditta aggiudicataria nonché i casi in cui si applicano le penali previste nell'art. 19; dunque, la *Task-force* Aziendale attraverso audit periodici, avrà la responsabilità di controllare, secondo specifiche check-list rese esplicite, le attività relative al flusso logistico.

In particolare il D.E.C., anche tramite suoi assistenti individuati secondo competenze relative a prodotti farmaceutici piuttosto che beni economici, effettuerà le verifiche per accertare:

- Le caratteristiche tecniche di stoccaggio e movimentazione dei beni oggetto del Servizio Logistico;
- Il controllo quali-quantitativo finale delle preparazioni;
- L'applicazione corretta delle regole di gestione delle scorte del magazzino della Centrale Logistica.

Per quanto concerne i processi svolti presso l'operatore logistico sono evidenziate le seguenti responsabilità:

### **Merce in entrata**

#### **Operatore logistico - Responsabilità operativa**

- Controllo della merce in entrata mediante riscontro dei documenti di trasporto e degli ordini v/fornitori al fine di accertare la corrispondenza quantitativa e qualitativa degli articoli consegnati rispetto a quelli ordinati;
- Controllo della conformità del prodotto rispetto alla scheda tecnica di riferimento concernente la verifica della data di scadenza, del lotto di fabbricazione, della integrità della confezione e delle caratteristiche relative alla specificità del materiale (temperatura, conformità confezione, marchio CE);
- Consegna documento di consegna validato ed inserimento dati nel sistema informativo condiviso ed eventuale gestione delle non conformità.

#### **Task-force Aziendale - Definizione caratteristiche e requisiti tecnici e modalità di controllo**

### **Stoccaggio della merce**

#### **Operatore logistico - Responsabilità operativa**

- Movimentazione e stoccaggio della merce nel magazzino della Centrale Logistica idoneo alla conservazione della merce immediatamente dopo la validazione;
- Conservazione del Materiale Sanitario nelle condizioni previste dalla normativa vigente.

#### **Direttive e specifiche tecniche - Task-force Aziendale**

### **Allestimento**

## **Operatore logistico - Responsabilità operativa**

- Prelievo della merce dalle posizioni di picking sulla base delle liste delle richieste elaborate dal sistema informativo dell'Operatore Logistico secondo il calendario di rifornimento esistente, utilizzando i prodotti primi entrati nel magazzino e di scadenza più prossima;
- Confezionamento in unità di imballo secondo le modalità previste in relazione alla tipologia della singola referenza ed alle necessità del centro richiedente (roll, contenitori, scatole, ecc.) abbinamento con le referenze che non prevedono il confezionamento;
- Validazione della lista allestimento e consegna dei documenti di preparazione ed inserimento dati nel sistema informativo condiviso.
- Generazione RDA da parte dei singoli Centri richiedenti;
- Validazione RDA da parte dei soggetti preposti dall'Azienda.

### **Controllo Materiale allestito (ultimo controllo) in spedizione**

## **Operatore logistico - Responsabilità operativa**

Carico delle unità di spedizione (unità di consegna, contenitori o scatole) sugli automezzi e controllo dei colli caricati sugli automezzi, ovvero, secondo i casi, consegna al personale addetto al servizio di trasporto;

Consegna del documento di trasporto all'autista con indicazione della data e dell'ora di ritiro;

Conferma alla Azienda Sanitaria dell'avvenuta spedizione della merce;

Validazione e consegna documenti di trasporto ed inserimento dati nel sistema informativo.

## **Task-force Aziendale Gestione delle non conformità rilevate e definizione modalità di controllo**

### **Consegna a centri richiedenti Aziendali**

## **Operatore logistico - Responsabilità operativa**

- Trasporto e scarico presso il centro richiedente dell'Azienda;
- Movimentazione e consegna al centro richiedente o nel locale indicato nell'RDA
- Consegna dei documenti di trasporto;
- Comunicazione dell'avvenuta consegna ai soggetti preposti dall'azienda;
- Invito al responsabile designato al ricevimento della merce di provvedere al controllo della merce consegnata.

## **Responsabilità di controllo - destinatari delle consegne (centri richiedenti aziendali)**

Verifica delle consegne ricevute dai centri richiedenti:

il responsabile del ricevimento della consegna (ad es. la capo sala per il reparto) riceve il materiale ordinato con l'obbligo di controllarne la corrispondenza con quanto indicato del documento di consegna, ed eventualmente contestarlo nell'ambito delle 24 ore successive alla consegna comunicandolo ai soggetti preposti dall'azienda che attiveranno le procedure di contestazione nei confronti dell'operatore logistico.

### **Ordini Fornitori**

## **Operatore logistico - Responsabilità operativa**

- Elaborazione ed emissione della proposta d'ordine;
- Trasmissione della proposta d'ordine ai soggetti preposti dall'Azienda conferma avvenuta consegna.

### **Task-force Aziendale - definizione e gestione regole**

- Definizione del livello delle scorte obiettivo e definizione delle regole di gestione delle stesse;
- Emissione ordini ai fornitori e conferma dell'avvenuta trasmissione dell'ordine all'operatore logistico.

## **ART. 7 DIFFERENZE INVENTARIALI**

Le modalità di calcolo e di addebito delle differenze inventariali provocate da mancanze, eccedenze, rotture ed "inversioni di referenze", saranno disciplinate conformemente ai principi di seguito indicati:

All'atto dello scarico nel magazzino della merce proveniente dai fornitori dovrà essere verificata la rispondenza:

- (a) fra la merce ordinata e quella consegnata;
- (b) fra le risultanze dei documenti di trasporto e la merce fisicamente disponibile ed utilizzabile.

A seguito di tale verifica dovranno essere segnalate al fornitore consegnatario e all'Azienda Sanitaria i casi di palese inutilizzabilità della merce.

Le anomalie rilevate a ricevimento avvenuto e dovute a mancanze o eccedenze di colli, inversioni di referenze e rotture o anomalie non rilevate all'atto dello scarico, dovranno essere verbalizzate entro 24 ore decorrenti dallo scarico nel magazzino della Centrale Logistica e comunicate ai responsabili dell'Azienda nonché al fornitore.

All'atto delle suddette constatazioni l'operatore logistico dovrà redigere i verbali di cui sopra i quali dovranno essere gestiti a cura dell'Appaltatore conformemente alla procedura attualmente in vigore che sarà tempestivamente descritta all'Appaltatore dall'Azienda.

L'Appaltatore è responsabile nei confronti dell'Azienda Sanitaria della merce di proprietà di quest'ultima giacente presso il magazzino della Centrale Logistica.

È comunque facoltà dell'Appaltatore segnalare eventuali mancanze o eccedenze per allineare la situazione fisico-contabile in qualunque momento dell'anno.

L'autorizzazione ad effettuare tali rettifiche dovrà essere rilasciata per iscritto dalla Azienda Sanitaria.

Il materiale tecnico mancante e/o danneggiato dall'uso non appropriato sarà addebitato all'Appaltatore al costo di sostituzione.

Gli ammanchi di merce, fatta eccezione per quelli dovuti a cause tempestivamente comunicate dall'Appaltatore, saranno addebitati a quest'ultimo ad un valore pari al prezzo di acquisto della merce mancante.

La quantità degli ammanchi sarà determinata sulla base dei risultati dell'inventario annuale.

Laddove dall'inventario annuale risultassero presenti nel magazzino della Centrale Logistica merci in eccesso, rispetto alle risultanze contabili, tali merci rimarranno di proprietà dell'Azienda Sanitaria, senza che nulla abbia dovuto all'Appaltatore. L'Appaltatore sarà comunque responsabile nei confronti della Azienda Sanitaria per ogni eventuale conseguenza pregiudizievole (ivi incluse le sanzioni fiscali e tributarie) derivante dalla presenza a magazzino di merci in eccesso rispetto alle risultanze contabili.

Le risultanze dell'inventario, una volta verificate ed approvate dalla Azienda Sanitaria, costituiranno il riferimento iniziale per l'esecuzione dei successivi inventari.

## ART. 8 LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO RICHIESTO

Gli aspetti fondamentali sui quali si concentra la definizione e la successiva valutazione del livello minimo di servizio richiesto dall'Azienda Sanitaria all'Operatore Logistico sono le prestazioni quantitative e qualitative in modo conforme al contenuto di dettaglio dei processi del servizio logistico (vedi art. 5).

Di seguito sono illustrate le attività rispetto alle quali si definiscono le principali prestazioni che, opportunamente misurate, andranno a concorrere nel calcolo della prestazione complessiva.

Si precisa inoltre che l'Appaltatore, nello svolgimento del servizio logistico, dovrà seguire tutte le fasi dettagliatamente descritte dall'Azienda nell'art. 4 del presente Capitolato Speciale.

**Tabella n. 2**

Processo	Servizio Minimo
<b>P. 1 Inventario iniziale</b>	L'inventario dovrà essere redatto in contraddittorio tra le parti (Appaltante, attuale operatore logistico e Appaltatore) rispettando il calendario operativo fornito dall'Azienda all'avvio del servizio
<b>P. 2 Presa in carico merce iniziale</b>	La presa in carico dovrà essere effettuata secondo la tempistica e le modalità riportate nel calendario operativo fornito dall'Azienda all'avvio del servizio
<b>P. 3 Evasione della RDA ordinaria</b>	L'RDA dovrà essere evasa secondo il calendario di consegna proposto dall'Appaltatore rispettando la frequenza di consegna dei centri richiedenti fornita dall'Azienda (vedi allegato 4). L'Appaltatore dovrà soddisfare le RDA ordinarie informatiche pervenute entro le ore 14,00 del giorno precedente la consegna
<b>P. 4 Evasione RDA urgente</b>	L'RDA urgente dovrà essere evasa: - entro 2 ore dal ricevimento della richiesta informatica dalle ore 8,00 alle ore 14,00 di ogni giorno feriale; - entro 2 ore dal ricevimento della richiesta cartacea trasmessa via fax e validata dai soggetti preposti (previo accordo telefonico), dalle 14,00 alle 8,00 del giorno successivo alla richiesta nei giorni feriali, dalle 14,00 del sabato alle 8,00 del lunedì successivo in tutti i giorni festivi. Tale richiesta sarà regolarizzata informaticamente dal responsabile del centro richiedente il primo giorno lavorativo utile

Processo	Servizio Minimo
<b>P. 5 Spedizione</b>	L'Appaltatore dovrà garantire la spedizione, per le RDA ordinarie, secondo il calendario di consegna proposto dallo stesso rispettando la frequenza di consegna dei centri richiedenti fornita dall'Azienda (vedi allegato 4)
<b>P. 6 Trasporto e consegna merce ai centri richiedenti</b>	Successivamente alla spedizione l'Appaltatore dovrà garantire il trasporto e la consegna ai centri richiedenti entro le ore 14,00 del giorno stabilito nel calendario di consegna. In caso di disservizi relativi a consegne in luogo errato o in merito ad errori di quantità o referenze errate, l'Operatore Logistico dovrà ripristinare le condizioni richieste, entro 6 ore dal momento della

	notifica di non conformità
<b>P. 7 Emissione proposta d'ordine</b>	L'Appaltatore dovrà raggiungere e preservare il livello delle scorte obiettivo definito con l'Azienda
<b>P. 8 Gestione ordini fornitori</b>	Monitoraggio quotidiano degli ordini ai fornitori aperti e relativi solleciti comunicati ai soggetti preposti dall'Azienda
<b>P. 9 Reportistica di gestione</b>	L'Appaltatore dovrà inoltrare all'Azienda tutti i Reports richiesti nei tempi e con il rispetto dei contenuti minimi definiti dall'Azienda <i>Reports mensili:</i> dovranno essere forniti entro il 6° giorno lavorativo successivo alla scadenza prefissata <i>Reports annuali d'inventario:</i> dovranno essere forniti entro il 15 gennaio dell'anno successivo <i>Reports rotativi:</i> dovranno essere resi disponibili entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta <i>Reports giornalieri sulle giacenze:</i> dovranno essere inviati in automatico entro le ore 10,00 del giorno lavorativo seguente
<b>P. 10 Ricevimento e stoccaggio merci</b>	Il magazzino dovrà ricevere la merce dai fornitori dell'Azienda almeno dalle ore 8,00 alle ore 14,00 di tutti i giorni feriali. Dovrà comunque essere disponibile ad aperture straordinarie in caso di consegne urgenti (cioè relative a quei prodotti già richiesti e di cui non esiste disponibilità). Qualora il materiale non sia conforme, l'Appaltatore dovrà farne comunicazione ai soggetti preposti dall'Azienda entro 4 ore lavorative, ed avviare la procedura di gestione della non conformità come dall'art. 7. La presa in carico della merce e il relativo inserimento nel sistema informatico condiviso, dovrà avvenire entro la giornata lavorativa. Per i prodotti urgenti (cioè quei prodotti già richiesti e di cui non esiste disponibilità) il tempo di presa in carico merce e il relativo inserimento nel sistema informatico condiviso si riduce a due ore lavorative
<b>P. 11 Resi merce da centri richiedente</b>	Il reso da centro richiedente viene inoltrato all'Appaltatore attraverso i canali informatici dal responsabile dello stesso. L'Operatore Logistico dovrà preparare una bolla d'accompagnamento della merce in uscita dal centro richiedente verso la Centrale Logistica riportante articolo/quantità/lotto/scadenza. Il reso dovrà essere regolarizzato, successivamente alla richiesta informatica del centro richiedente, il giorno della consegna programmata

<b>Processo</b>	<b>Servizio Minimo</b>
<b>P. 12 Resi merce a fornitore</b>	L'Appaltatore successivamente alla comunicazione della non conformità dai soggetti preposti dall'Azienda, dalle ditte fornitrici o da organi istituzionali (AIFA, Regione Lazio, Ministero della Salute, ecc.), entro 4 ore lavorative, dovrà relazionarsi con il fornitore per avviare al disservizio
<b>P. 13 Gestione materiale in quarantena</b>	L'Appaltatore, in seguito a comunicazioni Aziendali in merito alla necessità di provvedere alla quarantena di farmaci o materiale sanitario, dovrà controllare tutti i relativi lotti presenti nella Centrale Logistica e quelli

	consegnati ai centri richiedenti e se del caso, avviare le relative procedure di reso da centro richiedente e di materiale in quarantena
<b>P. 14 Gestione materiale da alienare o obsoleto</b>	L'Appaltatore riceverà disposizioni dall'Azienda relativamente alle tempistiche e modalità da seguire
<b>P. 15 Predisposizione inventari semestrali e rotativi</b>	L'Appaltatore dovrà effettuare gli inventari riportando per ciascuna referenza la quantità stoccata in magazzino e il relativo valore, rispettando le tempistiche richieste dall'Azienda

## ART. 9 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI MAGAZZINO

L'Appaltatore si impegna a eseguire a regola d'arte tutti i Servizi di magazzino, predisponendo i mezzi, gli strumenti, gli impianti, le attrezzature e le risorse necessarie.

L'Appaltatore si obbliga a far sì che in ogni fase dell'attività:

- (a) siano utilizzate le migliori e più opportune tecnologie in relazione al tipo di prestazioni da svolgere ed al tipo delle referenze da trattare;
- (b) siano utilizzati i sistemi e le procedure organizzative e tecnologiche idonee alla migliore organizzazione dei Servizi di magazzino;
- (c) siano applicati standard di qualità allineati a quelli normalmente utilizzati attualmente dall'Appaltante.

L'Appaltatore s'impegna a mantenere aperto ed operante il magazzino della Centrale Logistica con dimensioni congrue atte a soddisfare la mole relativa alla movimentazione dei beni sanitari indicati in tabella e la tempistica richiesta dall'Azienda per le consegne sia delle RDA ordinarie sia di quelle urgenti.

L'Appaltatore si impegna, altresì, a mantenere a disposizione dell'Azienda Sanitaria una superficie di circa 20 metri quadri adibita ad uffici nei quali il personale della stessa opererà con funzioni di verifica delle procedure e modalità complessive di funzionamento e gestione del magazzino, anche in relazione alle specifiche norme in materia avendo libero accesso a tutte le informazioni necessarie e/o utili per procedere a detti controlli.

Il contraente s'impegna a seguire tutte le procedure attualmente in vigore, ivi comprese le procedure in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs n. 81/2008).

L'Appaltatore s'impegna a far sì che le attrezzature siano adeguate alla fornitura del servizio per tutta la durata del contratto. Qualora si rendesse necessario procedere ad investimenti per l'innovazione delle attrezzature, ovvero la sostituzione di attrezzature obsolete e/o usurate, l'Appaltatore dovrà darne comunicazione all'Azienda Sanitaria e provvederle a proprie spese.

Sono a carico dell'Appaltatore tutti i costi inerenti alla gestione del servizio prestato compresi i costi del proprio personale, i costi per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, i costi per l'acquisto di materiali di consumo necessari al compimento delle attività oggetto dell'Accordo (tipo imballaggi in cartone, pallets, unità di consegna ecc.).

L'Appaltatore utilizzerà per la gestione del Servizio il proprio sistema informativo interfacciandosi opportunamente con quelli in uso da parte dell'Azienda Sanitaria per quanto riguarda lo scambio delle informazioni necessarie allo svolgimento delle attività inerenti il flusso logistico oggetto del presente capitolato, come già specificato nei precedenti articoli.

Il magazzino della Centrale Logistica dovrà soddisfare tutti i requisiti e gli standard tecnici, tecnologici e organizzativi prescritti dalla normativa vigente relativa alla custodia e alla movimentazione dei beni sanitari oggetto della presente procedura.

L'Appaltatore invierà, con periodicità mensile, situazioni di dettaglio riassuntive di tutte le movimentazioni del Magazzino della Centrale Logistica.

L'Appaltante dovrà accertarne la rispondenza con le proprie registrazioni contabili impegnandosi a segnalare per iscritto eventuali discordanze entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Per il controllo della gestione dei Servizi di magazzino l'Appaltatore utilizzerà un proprio sistema informativo, sul quale saranno registrate tutte le informazioni relative alla movimentazione dei Prodotti gestiti.

L'Azienda adotterà ogni più opportuna precauzione per impedire l'indiscriminato accesso dei propri dipendenti e/o collaboratori al magazzino. Al riguardo sarà apposto al sistema dell'Azienda un codice d'ingresso, che sarà comunicato esclusivamente ai dipendenti/utilizzatori dell'Appaltante incaricati di gestire i rapporti con l'Appaltatore.

L'Appaltatore è responsabile della corretta e puntuale registrazione sui sistemi informativi del carico e dello scarico delle merci e di tutte le altre movimentazioni di magazzino.

L'Appaltatore si impegna ad adottare le adeguate procedure per la salvaguardia dei dati e dei programmi costituenti il sistema informativo. L'Appaltatore si impegna altresì a predisporre attraverso il proprio sistema informativo, a partire dall'avvio del servizio, una procedura di monitoraggio che consenta di fornire all'Azienda, con periodicità mensile, rapporti scritti informativi sull'attività del Magazzino.

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le disposizioni normative vigenti, in materia di trasporti nazionali e internazionali.

## **ART. 10 EVENTI FORTUITI**

L'Appaltatore sarà responsabile nei confronti dell'Azienda per qualsiasi ritardo nelle consegne della merce ai centri richiedenti.

Tenuto conto della necessità di garantire la continuità del servizio sanitario nei confronti del cittadino-utente in quanto "servizio pubblico", l'Appaltatore dovrà garantire anche in presenza di eventi esterni (*scioperi, manifestazioni, eventi meteorologici, ecc.*) il servizio di preparazione e consegna delle RDA sia normali sia urgenti.

Qualora si verificano degli eventi di carattere straordinario non prevedibili, ovvero si abbiano motivi per ritenere che uno di detti eventi si possa verificare, l'Appaltatore dovrà darne immediata comunicazione all'Azienda e dovrà prestare la collaborazione necessaria a minimizzare le conseguenze di tale evento anche, se del caso, incrementando gli orari di lavoro e procedendo a consegne straordinarie.

## **ART. 11 FURTI**

Qualora si verificano furti, ovvero altri eventi criminosi che interessino la merce di proprietà dell'Azienda presente nel magazzino, l'Appaltatore dovrà:

- a) sporgere immediatamente denuncia all'autorità competente (*se l'evento lo necessita*);
- b) dare immediatamente avviso all'Azienda Sanitaria;

Inoltre, L'Appaltatore dovrà provvedere ad inviare all'Azienda Sanitaria, entro tre giorni dal verificarsi dell'evento, una comunicazione scritta contenente una sintetica descrizione dei fatti ed una copia della denuncia del furto o dell'attestato di presentazione vidimata dall'Autorità competente non appena sarà stata rilasciata.

## **ART. 12 DANNI**

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 11, l'Appaltatore sarà responsabile per tutti i danni subiti dalla merce oggetto dell'Accordo.

A tal fine si precisa che l'Appaltatore assumerà la responsabilità della merce all'atto del ricevimento della stessa nel magazzino e rimarrà responsabile sino ad avvenuta consegna della merce al centro

richiedente e, in caso di reso, riassumerà la responsabilità al ritiro della merce dal centro richiedente.

L'Appaltatore s'impegna a comunicare immediatamente all'Azienda ogni danno subito dalla merce e a tenere a disposizione di questa la merce stessa per l'esecuzione di eventuali perizie da parte delle compagnie assicurative.

L'Appaltatore s'impegna inoltre a tutelare tempestivamente i diritti dell'Azienda nei confronti dei terzi eventualmente responsabili di danni.

### ART. 13 TARIFFE

L'Appaltatore dovrà indicare, sulla base dei dati forniti dall'Azienda, per ciascuna Macro area riportata nella tabella n. 3, il relativo prezzo annuo rispetto alla totalità del servizio logistico.

Tali valori costituiranno la base per il calcolo della fatturazione mensile (vedi art. 15).

**Tabella n. 3**

<b>Macro area</b>	<b>Processo</b>	<b>Prezzo annuo per macro area iva esclusa</b>
TRASPORTO	Processi riferiti alla macroarea trasporto: P. 5; P. 6	
STOCCAGGIO	Processi riferiti alla macroarea stoccaggio: P.1; P.2; P. 10; P.11; P.12; P.13; P.14; P.15	
EVASIONE RDA ORDINARIA	Processi riferiti alla macroarea evasione RDA ordinaria: P3	
EVASIONE RDA URGENTE	Processi riferiti alla macroarea evasione RDA urgente: P4	
OPZIONE HOME DELIVERY	Consegna a domicilio farmaci e DM (800 pazienti consegna ogni 60GG)	
VACCINI MMGG	Consegna a MMGG vaccini (n.297 tra MMG e PDL – dato anno 2022)	

### ART. 14 FATTURAZIONE

Il valore complessivo del corrispettivo spettante all'Appaltatore, in relazione alle prestazioni inerenti le attività previste dal presente capitolato, corrisponderà al canone annuo.

Il pagamento avverrà a canone mensile posticipato.

La Ditta Aggiudicataria inizierà a fatturare dal momento di effettivo avvio del servizio.

La fattura sarà emessa solo previo ricevimento di apposito ordine NSO (mensile) da parte della Stazione Appaltante.

In caso di eventuale revisione tariffaria concordata, l'Appaltatore emetterà una fattura di conguaglio nel caso di scostamento in eccesso o una nota di credito nell'ipotesi di scostamento in difetto.

In caso di RTI ciascuna azienda potrà fatturare le macro aree di propria competenza, rispettando il prezzo annuo indicato nel fac-simile dell'offerta economica.

Le fatture e le eventuali note di credito saranno intestate a "Azienda USL Viterbo, Via Enrico Fermi, 15 - 01100, Viterbo".

Il pagamento avverrà entro 60 giorni dalla data di presentazione delle fatture relativamente alle quali risulti attestata la regolarità della fornitura del servizio.

In caso di ritardato pagamento verranno riconosciuti gli interessi legali.

È fatto divieto, anche in caso di ritardo nei pagamenti da parte dell'Azienda, di interrompere le prestazioni previste dal presente capitolato. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la Ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda, dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità di assicurare il buon andamento dell'Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi sui quali l'Azienda Sanitaria vigila.

## **ART 15 REVISIONE DEI PREZZI**

Relativamente alla revisione dei prezzi, si rimanda integralmente all'articolo 29 del Decreto Sostegni-ter (D.L. n. 4/2022), "Disposizioni urgenti in materia di contratti pubblici".

Le clausole di revisione dei prezzi sono previste dall'art. 106 c. 1 lett. a) primo periodo del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., e, nello specifico, dall'art. 2 del presente disciplinare per una quota percentuale massima fissata non superiore al 10%. La stessa è da ritenersi applicabile a seguito di istruttoria e comunque solo dopo il primo anno di validità.

Inoltre, previa apposita istruttoria, la stazione Appaltante si riserva la facoltà di utilizzare le eventuali economie di gara, derivanti dallo sconto sulla base d'asta, per la revisione dei prezzi.

## **ART. 16 MATERIALE PER LE SPEDIZIONI**

La gestione del flusso di materiali necessita di alcune tipologie di unità di movimentazione che devono possedere alcune caratteristiche:

- flessibilità nella movimentazione interna;
- sicurezza del contenuto;
- mantenimento caratteristiche materiali;
- identificazione del contenuto;
- applicabilità delle etichette.

Il materiale di supporto alle attività di magazzino è a carico dell'Appaltatore, il quale dovrà attenersi alle specifiche relative ai principali materiali di confezionamento attualmente in uso. In particolare si possono identificare le seguenti principali tipologie: unità roll, struttura in filo con pianale dotato di ruote, chiudibile da tutti i lati (roll di sicurezza); contenitori atermici; contenitori di sicurezza.

## **ART. 17 VALUTAZIONE PRESTAZIONI**

Al fine di verificare il livello delle prestazioni fornite si definiscono di seguito gli indicatori di gestione.

Tabella n. 4

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>
Domanda reale soddisfatta (RDA)	$N^{\circ} \text{ righe RDA ricevute} / N^{\circ} \text{ righe ordinate}$
Domanda reale soddisfatta (spedizioni)	$N^{\circ} \text{ spedizioni effettuate} / N^{\circ} \text{ spedizioni richieste}$

Incidenza n° di errori nelle consegne (non integre, quantità non corretta, referenze non corrette, luogo non corretto)	N ° errori/N ° consegne ai centri richiedenti X 100
% sui movimenti delle discrepanze significative tra giacenza registrata e giacenza rilevata	N ° di discrepanze/N ° di movimenti X 100
Rotazione delle scorte	Valore dell'ordinato/Valore delle giacenze medie
Incidenza degli scaduti/avariati	Valore del materiale scaduto e avariato/valore dell'ordinato X 100
Documenti errati	N ° documenti errati/tot documenti

L'Appaltatore dovrà trasmettere, ai soggetti preposti dall'Azienda, i suddetti indicatori di gestione con una frequenza trimestrale.

L'Azienda si riserva comunque di verificare o di far verificare i dati trasmessi dall'Operatore Logistico e utilizzati per il monitoraggio del servizio.

L'Azienda, provvederà, tramite soggetti incaricati, alla gestione di un sistema di reportistica per la segnalazione delle contestazioni da parte dei centri richiedenti.

#### ART. 18 PENALI

Ai fini del monitoraggio del livello del servizio, le parti concordano nell'applicare al contratto un sistema di penalità per il quale vengono utilizzati una serie di indicatori che, secondo quanto previsto dallo schema seguente, permetteranno all'Azienda di calcolare le relative note di credito.

Inoltre, la Ditta aggiudicataria dovrà predisporre la Centrale di Logistica per l'avviamento totale delle attività sopra descritte, secondo il piano di realizzazione e avviamento presentato in gara, che non dovrà superare i 180 gg consecutivi dalla data della firma del Contratto.

**Per ogni giorno di ritardo verrà applicata una penale di € 2.000,00.**

Il piano di realizzazione e avviamento verrà contestualizzato prima della firma del Contratto, come allegato integrativo al medesimo.

**Tabella n. 5**

	<b>Indicatori</b>	<b>evento</b>	<b>Penale</b>
<b>A</b>	Mancata comunicazione preventiva e tempestiva relativa all'indisponibilità temporanea dei prodotti	Documentato blocco/rallentamento delle attività sanitarie per mancata preventiva e tempestiva comunicazione relativa all'indisponibilità temporanea dei prodotti gestiti	sarà applicata una sanzione pari al 3 per mille del valore contrattuale, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.

B	Mancato rispetto della procedura relativa al ritiro dei prodotti in scadenza e dei prodotti oggetto di revoca ministeriale/ritiro	Mancato rispetto della procedura relativa al ritiro dei prodotti in scadenza e dei prodotti oggetto di revoca ministeriale/ritiro	Sarà applicata una penale pari al 15% del valore del quantitativo di prodotti scaduti non ritirati.
C	Mancata consegna RDA urgente	Ipotesi di Rda urgente inevasa	Ogni Rda urgente inevasa per la quale si registra una mancata consegna comporterà una penale di euro 5.000,00
D	Richiesta di assistenza e manutenzione per gli aspetti informatici	Mancata presa in carico di una richiesta di assistenza e manutenzione secondo le modalità descritte all'art. 2	Per ogni ora lavorativa eccedente 1 (una) ora dall'apertura di una richiesta di assistenza e manutenzione secondo le modalità descritte all'art. 2, si applicherà una penale di euro 100,00
E	Mancato interscambio dati	Mancato interscambio dati tra i sistemi informatici adottati dal concorrente e il sistema AMC in uso alla ASL, per ragioni tecniche imputabili ai sistemi del concorrente	Per ogni ora lavorativa eccedente le 4 (quattro) ore dalla presa in carico della richiesta di assistenza e manutenzione, si applicherà una penale di euro 200,00

Si concorda di iniziare il computo delle penali nel periodo successivo a quello di prova, cioè sei mesi dopo l'avvio del servizio.

### **ART. 19 DISPONIBILITÀ AD ISPEZIONI AUDIT**

L'Appaltatore dovrà consentire l'esercizio da parte dell'Azienda di verifiche periodiche sull'andamento delle attività descritte nel presente capitolato.

Tali verifiche potranno riguardare gli aspetti gestionali, organizzativi, amministrativi, contabili, legali (ivi comprese le problematiche di diritto del lavoro e di sicurezza sul lavoro).

Le verifiche potranno essere condotte direttamente dall'Azienda, ovvero da *Task-force* Aziendali e l'Appaltatore dovrà assumere l'obbligo di prestare la cooperazione necessaria a garantire la corretta esecuzione delle verifiche stesse, nonché a mettere a disposizione tutti i documenti, le informazioni, i prospetti, gli organigrammi, i tabulati che gli saranno richiesti nel corso delle verifiche.

### **ART. 20 SICUREZZA**

La ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la tutela della salute dei propri lavoratori in particolare deve predisporre la valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs n. 81/2008 per la struttura in oggetto.

Il personale deve essere accuratamente formato in merito ai rischi specifici inerenti l'attività svolta e la prevenzione degli incendi.

La Ditta aggiudicataria dovrà indicare se ha provveduto:

- all'istituzione, all'interno dell'Azienda, del Servizio di Prevenzione e Protezione;

- alla designazione dei Rappresentanti per la sicurezza e del medico competente.

La Ditta dovrà inoltre indicare se ha proceduto:

- all'individuazione dei fattori di rischio nelle diverse fasi dell'attività svolte dal proprio personale;
- alla elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali.

Come previsto dal D. Lgs n. 81/2008, la Ditta Appaltatrice si impegna ad informare gli operatori:

- sugli eventuali rischi connessi con lo svolgimento delle attività lavorative;
- sulle misure di sicurezza;
- sull'uso dei mezzi protettivi;
- sul percorso da seguire in caso di esposizione accidentale a materiali biologici, rifiuti ed infortuni.

Inoltre si impegna a dotare gli operatori di idonei mezzi di protezione individuali e collettivi.

Dott. Arturo Cavaliere



Ing. Francesco Saverio E. Profiti



Dott.ssa Flavia Verginelli



