



GARA EUROPEA PER LA FORNITURA DI ESTRATTI ALLERGENICI PER DIAGNOSTICA IN VIVO CON RELATIVI ACCESSORI E SERVIZI CONNESSI PER LE AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE DI CUI ALL'ART. 3 COMMA 1 LETT. a) L.R. 19/2007 (gara 06/2015)

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

1.	PREMESSA.....	3
2.	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
3.	DURATA.....	4
4.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	4
5.	REQUISITI TECNICI MINIMI DEI PRODOTTI.....	5
6.	CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO	6
7.	RITIRO DAL MERCATO E ACCETTAZIONE DI NUOVI PRODOTTI.....	6
8.	AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO.....	7
9.	SERVIZI CONNESSI	7
9.1	Trasporto e consegna.....	7
9.2	Resi.....	8
9.2.1.	Tempistiche dei resi per difformità qualitativa	8
9.2.2.	Tempistiche dei resi per difformità quantitativa.....	8
10.	VERIFICHE DEL PRODOTTO	9
11.	MONITORAGGIO E REPORTISTICA	9
12.	PENALI.....	9
13.	REFERENTE DELLE FORNITURA	10

1. PREMESSA

Il presente capitolato disciplina la fornitura di estratti allergenici per diagnostica in vivo con accessori ed i relativi servizi connessi a favore delle Aziende Sanitarie regionali di cui all'art. 3 comma 1 lettera a) della L.R. n. 19 del 6 agosto 2007 e s.m.i..

Nel corpo del presente Capitolato con il termine:

- “*Fornitore*”: si intende l'aggiudicatario della gara;
- “*Amministrazione Contraente-Ente*”: si intende l'Azienda del Servizio Sanitario Regionale che utilizza la Convenzione mediante l'emissione di ordinativi di fornitura;
- “*estratti allergenici per la diagnostica in vivo per terapia iposensibilizzante specifica (ITS)*”: si intendono i test per la ricerca, in vivo, di sensibilizzazioni allergiche;
- “*Ordinativo di fornitura*”: si intende l'ordine di esecuzione periodica/istantanea della fornitura, da inoltrarsi a mezzo fax, con cui l'Azienda del Servizio Sanitario utilizza la Convenzione e che dettaglia almeno, di volta in volta, la tipologia e quantità di prodotto che l'Azienda richiede, nonché il luogo di consegna ed i riferimenti per la fatturazione; lo stesso deve essere sottoscritto da persona autorizzata ad impegnare la spesa dell'Azienda;
- “*servizi connessi*”: si intende i servizi connessi ed accessori alla fornitura dei prodotti, compresi nel prezzo unitario, IVA esclusa, di ciascun prodotto offerto in sede di gara;
- “*giorni lavorativi*”: si intendono tutti i giorni dell'anno esclusi sabati, domeniche e festivi.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto la fornitura di estratti allergenici per diagnostica in vivo e relativi accessori come indicato nella “Tabella prodotti” allegata nonché la prestazione dei servizi connessi, di cui all'art. 9, da destinarsi alle Aziende del Servizio Sanitario regionale di cui all'art. 3, comma 1 lettera a) della L.R. n. 19 del 6 agosto 2007 e s.m.i..

Tale fornitura è suddivisa in 23 lotti e vale fino alla concorrenza delle quantità massime, indicate per singolo lotto e riferiti ad un periodo stimato massimo di 18 mesi (come Allegato “Tabella Prodotti”).

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata della Convenzione, anche prorogato, sia esaurito il quantitativo massimo relativo al singolo lotto, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni economiche e tecnico-organizzative, di incrementare lo stesso fino a concorrenza di un quinto ai sensi del R.D. 2440/1923.

I quantitativi massimi non sono vincolanti né per S.C.R. né per le Amministrazioni, che non risponderanno nei confronti degli aggiudicatari in caso di emissione di ordinativi inferiori, costituendo tali quantitativi solo un limite massimo di accettazione degli ordinativi da parte dei Fornitori.

L'aggiudicazione verrà effettuata al prezzo più basso ma si effettuerà un controllo di idoneità. Per questo motivo si richiede per tutti i lotti di partecipazione di presentare una dichiarazione di analisi attestante la metodica di standardizzazione e, ove disponibile, si richiede altresì la presentazione del contenuto in allergene maggiore per singolo estratto. Per determinati allergeni di seguito specificati, tale dichiarazione viene richiesta in via obbligatoria.

Il giudizio di idoneità è volto ad accertare la corrispondenza dei prodotti offerti con le specifiche tecniche di minima prescritte dal presente documento, ed è compiuto attraverso analisi della documentazione tecnica, nonché dei campioni richiesti per tutti i lotti nella quantità indicata nell'All.1 Tabella Prodotti. A tal fine, la stazione appaltante provvederà a nominare apposita commissione deputata a verificare la corrispondenza tra il/i prodotto/i offerto/i, la documentazione tecnica, i campioni e le specifiche tecniche di cui al presente documento.

3. DURATA

Con riferimento a ciascun lotto, la Convenzione avrà la durata di 18 (diciotto) mesi a decorrere dalla data di attivazione della stessa.

Per durata della Convenzione si intende il periodo di utilizzo della medesima mediante l'emissione di Ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni del Servizio Sanitario regionale.

Nella sola ipotesi in cui, alla scadenza del termine di cui sopra, non sia esaurito l'importo stabilito per ciascun Lotto, la Convenzione potrà essere prorogata per i Lotti non esauriti fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi, previa comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore da parte di S.C.R.-Piemonte S.p.A..

4. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I corrispettivi dovuti dalle Amministrazioni verranno calcolati moltiplicando i prezzi unitari offerti in sede di gara dal Fornitore per le quantità indicate negli Ordinativi di fornitura per singolo prodotto.

La fatturazione avverrà alla consegna dei Prodotti, allegando copie dei documenti di trasporto, salvo diverso accordo tra le parti.

I pagamenti delle fatture avverranno secondo quanto disposto dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, così come modificato dal D.Lgs. 9 novembre 2012, n. 192 e interpretato dal Ministero dello Sviluppo Economico 23 gennaio 2013, prot. n. 1293. La data di arrivo della fattura è attestata dal timbro apposto da protocollo dell'Amministrazione nel giorno lavorativo in cui il documento contabile perviene. L'attestazione di cui sopra fa fede ad ogni effetto. Le ditte concorrenti sono consapevoli di dover fornire Aziende sanitarie pubbliche e, pertanto, ferme restando le tutele accordate dagli art. 3 e 6 D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, non potranno addurre pretesti di qualsiasi natura, compreso il ritardato pagamento, per ritardare o non ottemperare, in tutto o in parte, alla prestazione oggetto del presente Capitolato.

Per tutti i lotti, nel caso di contestazione da parte delle Amministrazioni Contraenti per vizio o difformità di quanto oggetto della fornitura rispetto all'Ordinativo, i termini di pagamento restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

E' fatto obbligo al Fornitore di procedere alla fatturazione in forma elettronica, così come disposto dalla Legge 24.12.2007 n. 244 (Finanziaria 2008). A partire dai tre mesi successivi al 31.3.2015, le Amministrazioni non potranno procedere al pagamento, neppure parziale, fino all'invio del documento in forma elettronica. La trasmissione delle fatture elettroniche dovrà essere effettuata

attraverso il Sistema di Interscambio (SdI), le cui modalità di funzionamento sono state definite con il decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55.

5. REQUISITI TECNICI MINIMI DEI PRODOTTI

Ai fini dell'idoneità:

- 1) in relazione a ciascun lotto di prick test, i fornitori potranno offrire tutte le tipologie di prodotti che riterranno opportune, fermo restando la necessità di offrire almeno gli estratti allergenici espressamente indicati;
- 2) gli estratti allergenici offerti per ciascuna categoria, dettagliati nella documentazione tecnica e nell'offerta economica, devono essere sterili, privi di lattice, preparati secondo le Norme di Buona Fabbricazione (rif. Capo II del DM 219/2006). Per quanto concerne i dispositivi medici sterili, il metodo di sterilizzazione deve essere conforme alla F.U. e alle normative vigenti in materia, e deve far sì che il residuo dell'agente sterilizzante all'interno della busta rientri nei limiti previsti dalla normativa in vigore;
- 3) gli allergeni devono essere sufficientemente concentrati, purificati e standardizzati con le tecniche più accreditate, in modo tale da fornire preparati ad alta e costante concentrazione per ogni lotto di produzione;
- 4) relativamente agli allergeni indicati nella Tabella Prodotti (Lotto 1: Dermatofagoides farinae e Dermatofagoides pteronyssinus; Lotto 2: Graminacee mix, Parietaria, Betulla e Olivo; Lotto 4: Alternaria alternata) si richiede una dichiarazione circa la concentrazione di antigene maggiore espressa in mcg/ml e relativa metodica utilizzata per la titolazione;
- 5) gli allergeni per prick-test devono essere confezionati in flaconcini con tappo munito di contagocce. Gli allergeni per intradermoreazione devono essere confezionati in flaconcini dotati di tappo perforabile;
- 6) relativamente agli allergeni presentati in composizione Mix, deve essere indicata la composizione del mix;
- 7) tutti i prodotti offerti devono essere conformi alle norme comunitarie e nazionali vigenti per quanto concerne:
 - l'autorizzazione alla produzione, all'importazione ed all'immissione in commercio;
 - l'etichettatura il confezionamento e l'imballaggio,

ovvero alla normativa di seguito elencata e alle sue successive modifiche e integrazioni:

- D.M. 13 dicembre 1991 "Disposizioni sui radiofarmaci e sugli allergeni";
 - D.M. 24 aprile 2006, n. 219 "Attuazione della direttiva 2001/83/CE (e successive direttive di modifica) relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE";
 - Direttiva 93/42/CEE del Consiglio del 14 giugno 1993 concernente i dispositivi medici e conseguente Decreto Legislativo 24 febbraio 1997, n. 46 "Attuazione della direttiva 93/42/CEE, concernente i dispositivi medici";
- 8) tutti i prodotti offerti devono essere corredati delle informazioni necessarie per garantire un utilizzo corretto e sicuro (es. periodo assoluto di durata, condizioni per la conservazione, ecc);

- 9) tutti i prodotti offerti devono presentare, all'atto della consegna, una data di scadenza pari ad almeno i 3/4 del periodo complessivo di validità del prodotto (es. scadenza 24 mesi da data di produzione: almeno 18 mesi di validità dalla data di consegna a magazzino).

6. CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO

Le informazioni riportate in etichetta e sui sistemi di imballaggio devono essere in lingua italiana. Tutti i prodotti devono essere confezionati in imballaggi di materiale resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico oltre che idonei a garantire sia la corretta conservazione sia un'efficace barriera contro l'umidità e la polvere.

Senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione contraente, il Fornitore deve garantire un imballaggio robusto e realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto; detto imballaggio, che costituisce ciascun collo, deve in ogni caso garantire l'integrità finale del prodotto. Dovrà inoltre garantire l'osservanza delle norme di una corretta conservazione dei prodotti durante le fasi di trasporto fino al magazzino ricevente; qualora gli imballi non corrispondano a quanto richiesto ovvero presentino difetti, lacerazioni, o tracce di manomissioni, la merce sarà rifiutata e il Fornitore deve provvedere con spese a proprio carico alla immediata sostituzione della medesima o emissione di nota di accredito a seguito di accordo con l'Ente.

Dovranno essere assicurati confezionamenti ed etichettatura tali da consentire la lettura di tutte le diciture previste dalla vigente normativa. Tali diciture devono figurare sui confezionamenti primari e sull'imballaggio esterno. Pertanto nell'etichetta devono essere chiaramente leggibili le seguenti informazioni:

- denominazione dell'estratto;
- concentrazione dell'estratto;
- numero di lotto di produzione con data di preparazione e validità;
- codice identificativo del prodotto;
- nome del produttore;
- quantitativo espresso nell'unità di misura propria del prodotto;
- via di somministrazione ed altre eventuali avvertenze necessarie per l'uso corretto e la conservazione ottimale del preparato, in conformità con la normativa vigente;
- contrassegno del Fornitore, denominazione e indirizzo dell'Azienda produttrice, se non coincidente;
- numero di confezioni primarie.

7. RITIRO DAL MERCATO E ACCETTAZIONE DI NUOVI PRODOTTI

Nel caso in cui, durante il periodo di validità e di efficacia della Convenzione, il Fornitore non sia più in grado di garantire la fornitura del prodotto offerto in sede di gara per il ritiro dello stesso dal mercato, il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente, e con riferimenti puntuali, tale circostanza per iscritto sia alla S.C.R che agli Enti interessati e potrà indicare in sostituzione un nuovo prodotto che dovrà avere caratteristiche quali/quantitative equivalenti o migliorative rispetto a quelle del

prodotto ritirato dal mercato; in tal caso la fornitura del nuovo prodotto dovrà avvenire senza alcun aumento di prezzo rispetto a quello sostituito ed alle stesse condizioni convenute in sede di gara.

Contestualmente alla predetta comunicazione, il Fornitore dovrà presentare idonea dichiarazione contenente precisa indicazione del prodotto offerto in sostituzione.

La sostituzione con il nuovo prodotto avrà validità solo a seguito di comunicazione scritta di accettazione da parte di S.C.R. di quanto offerto. In caso di esito negativo della verifica, S.C.R. avrà facoltà di risolvere la Convenzione con il fornitore interessato.

8. AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

Nel corso della durata della Convenzione, in relazione ai prodotti aggiudicati, il Fornitore può proporre articoli aggiornati/analoghi con caratteristiche di rendimento e funzionalità migliorative, qualora questi siano dallo stesso posti in commercio durante la decorrenza della Convenzione. In tal caso, restano comunque ferme le condizioni economiche e/o contrattuali offerte in gara per la sostituzione dei prodotti aggiudicati con quelli di nuova generazione. In ogni caso, l'accettazione della proposta di aggiornamento tecnologico avviene a discrezionale giudizio di S.C.R. - Piemonte.

9. SERVIZI CONNESSI

9.1 TRASPORTO E CONSEGNA

Le attività di trasporto e consegna dei prodotti oggetto della fornitura dovranno essere effettuate a cura, rischio e spese del Fornitore nei locali indicati dall'Ente richiedente negli appositi ordinativi.

Il prodotto dovrà essere trasportato, fino alla consegna, mediante veicoli dotati delle necessarie condizioni di coibentazione e refrigerazione al fine di garantire la catena del freddo, ove necessaria.

Per lo scarico del materiale il Fornitore non potrà avvalersi del personale e dei mezzi dell'Ente richiedente; ogni operazione dovrà essere eseguita dal Fornitore ovvero dal corriere incaricato della consegna.

La merce dovrà essere consegnata:

- in porto franco nelle quantità e qualità descritte negli ordinativi inviati di volta in volta;
- entro il termine massimo di 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di invio dell'ordinativo salvo diverso accordo tra le parti.

Non sono ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione.

I documenti di trasporto devono obbligatoriamente indicare:

1. luogo di consegna della merce, che deve corrispondere a quello riportato sull'ordinativo emesso;
2. numero e data di riferimento dell'ordinativo;
3. prodotti consegnati e relativo quantitativo;
4. numero lotto di produzione dei singoli prodotti;
5. data di scadenza;
6. temperatura di conservazione (solo nei casi di consegna di materiale la cui conservazione presupponga una temperatura diversa dalla temperatura ambientale).

La firma posta dall'Ente su tale documento attesta la mera consegna; in ogni caso ciascun Ente avrà sempre la facoltà di verificare (art. 10), entro il massimo di 30 giorni dalla data di consegna dei prodotti, l'effettiva rispondenza delle quantità e qualità dei prodotti consegnati rispetto a quanto previsto nell'Ordinativo di Fornitura.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a fornire qualsiasi quantitativo ordinato nei tempi e modi descritti, anche se si trattasse di ordinativi minimi. Al Fornitore non sarà consentito fissare alcun importo minimo per l'esecuzione della fornitura.

9.2 RESI

Nel caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo errata etichettatura, assenza di integrità dell'imballo e confezionamento, prodotti non correttamente trasportati o tenuti sotto controllo termico) e/o quantitativa (numero in eccesso) tra l'ordinativo e quanto consegnato dal Fornitore che evidenzia la non conformità tra prodotto richiesto e consegnato, l'Ente invierà al Fornitore una contestazione scritta, anche a mezzo fax, mail o posta certificata, attivando la pratica di reso secondo quanto disciplinato ai paragrafi successivi. Nel caso in cui i prodotti resi siano già stati fatturati, il Fornitore dovrà procedere all'emissione della nota di credito. Le note di credito dovranno riportare indicazioni della fattura a cui fanno riferimento e del numero progressivo assegnato all'Ordinativo di fornitura.

Nell'ipotesi in cui venga consegnato del prodotto in quantità inferiore rispetto all'ordinato, l'Ente invierà una contestazione scritta, nelle forme indicate, al Fornitore che dovrà provvedere ad integrare l'ordinativo; la consegna sarà considerata parziale, con conseguente facoltà di applicazione delle penali per mancata consegna di cui al successivo art. 12 fino alla consegna di quanto richiesto e mancante.

9.2.1. Tempistiche dei resi per difformità qualitativa

Il Fornitore s'impegna a ritirare ed eventualmente sostituire, senza alcun addebito per l'Ente, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti che presentino difformità qualitativa, concordandone con l'Ente stesso le modalità, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del presente Capitolato. Superato il predetto termine massimo per la sostituzione dei prodotti non conformi, l'Ente potrà altresì, previa comunicazione scritta, procedere direttamente all'acquisto del prodotto sul libero mercato, addebitando al Fornitore gli eventuali maggiori oneri.

Se entro il termine sopra indicato il Fornitore non ha proceduto al ritiro dei prodotti non conformi, l'Ente potrà inviarli allo stesso con l'addebito di ogni spesa sostenuta.

Gli Enti non sono tenuti a rispondere di eventuali danni subiti dai prodotti in conseguenza della giacenza presso le loro sedi.

9.2.2. Tempistiche dei resi per difformità quantitativa

Il Fornitore si impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Ente ed entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, le quantità di prodotto in eccesso, concordandone con l'Ente stesso le modalità.

Gli Enti non sono tenuti a rispondere di eventuali danni subiti dai prodotti in conseguenza della giacenza presso le loro sedi. I prodotti in eccesso non ritirati entro il termine sopra indicato,

potranno essere inviati dall'Amministrazione contraente al Fornitore con l'addebito delle spese sostenute.

10. VERIFICHE DEL PRODOTTO

Le Amministrazioni Contraenti, entro trenta giorni dal ricevimento della merce, si riservano di verificare la conformità della stessa rispetto alle previsioni contrattuali e a quanto previsto nell'Ordinativo di fornitura, in conformità a quanto previsto dall'art. 4, comma 2 lett. d) del D. Lgs. 231/2002 e s.m.i..

Oltre il termine di cui sopra, e per tutta la durata della Convenzione, le Amministrazioni contraenti ed S.C.R.- Piemonte S.p.A., anche tramite terzi da essi incaricati, hanno comunque facoltà di effettuare in corso di fornitura verifiche, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche quali/quantitative del Prodotto consegnato con quelle descritte nel presente documento e nella documentazione tecnica presentata dal Fornitore in sede di partecipazione alla gara.

La verifica si intende positivamente superata solo se il prodotto consegnato presenta i requisiti quali/quantitativi previsti. Al positivo completamento delle attività verrà redatto un apposito verbale. In caso di esito negativo della verifica, l'Ente attiverà le pratiche di reso dei prodotti difettosi e/o non conformi, secondo quanto previsto all'art. 9.2.1 di tale evento l'Ente darà tempestiva comunicazione a S.C.R.-Piemonte S.p.A.

11. MONITORAGGIO E REPORTISTICA

Il Fornitore deve inviare alla S.C.R., su base trimestrale, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento, i dati riassuntivi relativi alle forniture effettuate.

In particolare i report trimestrali, da inviare via mail (avente nell'oggetto il nome della gara) in formato .xls, devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- indicazione del lotto di gara;
- nome dell'Amministrazione contraente;
- tipologia di prodotto acquistato con relativo quantitativo;
- prezzo unitario di aggiudicazione;
- importi fatturati a ciascuna Amministrazione;
- eventuali penali applicate dalle Amministrazioni contraenti

e ogni altra informazione richiesta dalla S.C.R..

12. PENALI

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili o eccezionali per i quali il Fornitore non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza e la specificità delle prestazioni, e non abbia omissso di trasmettere tempestiva comunicazione all'Amministrazione contraente o imputabili all'Amministrazione), qualora non vengano rispettati le tempistiche previsti nel presente Capitolato, la singola Amministrazione potrà applicare penalità secondo quanto di seguito riportato:

- a. in caso di ritardo nella consegna della fornitura rispetto al termine massimo stabilito al paragrafo 9.1, ovvero rispetto ai diversi termini pattuiti espressamente dalle parti, l'Amministrazione Contraente applicherà al Fornitore una penale pari all'1 (uno) per mille del valore dell'ordinativo di fornitura oggetto del ritardo per ogni giorno di ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;
- b. in caso di ritardo per il ritiro e sostituzione del prodotto contestato per difformità qualitativa rispetto al termine massimo stabilito al paragrafo 9.2.1, l'Amministrazione Contraente applicherà al Fornitore una penale pari all'1 (uno) per mille del valore dell'ordinativo di fornitura oggetto del ritardo per ogni giorno di ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni stabilite; in tal caso l'Amministrazione Contraente applicherà al Fornitore la penale di cui alla lettera a) sino al momento in cui la fornitura sarà prestata in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali.

In caso di ritardo rispetto ai termini stabiliti all'art. 11 per la consegna della reportistica e comunque della documentazione necessaria per il monitoraggio dei servizi prestati, sarà facoltà di S.C.R. – Piemonte S.p.A. applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore della Convenzione per ogni giorno solare di ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Sarà considerato ritardo anche il caso di invio di reportistica con contenuto difforme da quello richiesto e/o con palesi o gravi errori di compilazione, tali da comportare l'impossibilità per SCR di conoscere nei tempi prestabiliti il reale andamento della Convenzione.

13. REFERENTE DELLE FORNITURA

Per tutta la durata della Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione - indicandone, prima della sottoscrizione della Convenzione, nominativo e riferimento telefonico e e-mail - un Responsabile della fornitura che assumerà il ruolo di interfaccia del Fornitore nei confronti di S.C.R. e delle Amministrazioni Contraenti.

In particolare tale figura dovrà:

- essere il referente per tutti gli Enti che emettono Ordinativi di Fornitura;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/segnalazioni di disservizi provenienti dagli Enti o da S.C.R..