



**PROCEDURA NEGOZIATA PER LA STIPULA DI UN ACCORDO QUADRO  
PER LA FORNITURA DI MEDICINALI A BASE DI MIDAZOLAM 15 MG FL.  
E SERVIZI CONNESSI PER LE AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO  
REGIONALE DI CUI ALL'ART. 3 COMMA 1  
LETTERA A) L.R. 19/2007 E S.M.I.  
N. SIMOG 7969440  
LOTTO 1 CIG 854063856F**

**CAPITOLATO TECNICO**

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DURATA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. REQUISITI TECNICI DEI PRODOTTI .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO .....</b>	<b>6</b>
<b>6. PREZZI DI AGGIUDICAZIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>7. SERVIZI CONNESSI .....</b>	<b>8</b>
7.1. TRASPORTO E CONSEGNA.....	8
7.2. RESI.....	10
7.2.1 TEMPISTICHE DEI RESI PER DIFFORMITA' QUALITATIVA .....	11
7.2.2. TEMPISTICHE DEI RESI PER DIFFORMITA' QUANTITATIVA.....	11
7.2.3. SERVIZIO DI CALL CENTER.....	11
<b>8. EVENTI PARTICOLARI .....</b>	<b>12</b>
8.1 INDISPONIBILITÀ TEMPORANEA DEL PRODOTTO.....	12
8.2 “FUORI PRODUZIONE” E ACCETTAZIONE DI NUOVI PRODOTTI .....	12
8.3 DISPONIBILITÀ DI FORMULAZIONI/CONFEZIONAMENTI MIGLIORATIVI/ALTERNATIVI .....	13
<b>9. VERIFICHE DEL PRODOTTO .....</b>	<b>13</b>
<b>10. PENALI .....</b>	<b>14</b>
<b>11. RISOLUZIONE ACCORDO QUADRO.....</b>	<b>15</b>
<b>12. REFERENTI DELLE FORNITURA .....</b>	<b>15</b>

## 1. PREMESSA

Il presente capitolato disciplina la fornitura di medicinali a base di midazolam 15 mg fl. e servizi connessi per le Aziende del Servizio Sanitario della Regione Piemonte 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 i seguenti termini e abbreviazioni s'intende:

- "*Fornitore*" s'intende l'operatore economico selezionato nell'ambito dell'Accordo Quadro;
- "*Amministrazione Contraente-Ente*": l'Azienda del Servizio Sanitario che utilizza l'Accordo Quadro nel periodo di sua validità ed efficacia mediante l'emissione di ordinativi di fornitura;
- "*Ordinativo di fornitura*": s'intende l'ordine di esecuzione periodico/istantaneo della fornitura da inoltrarsi in forma elettronica e con la trasmissione per il tramite del Nodo di Smistamento degli Ordini o con altro idoneo mezzo, con cui l'Azienda utilizza l'Accordo Quadro e che dettaglia, di volta in volta, le quantità che l'Azienda intende acquistare, suddivise per prodotto, 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*": s'intendono i servizi connessi e accessori alla fornitura del prodotto, compresi nel prezzo offerto in sede di gara;
- "*giorni lavorativi*": s'intendono tutti i giorni dell'anno esclusi sabati, domeniche e festivi;
- "*AIC*": autorizzazione all'immissione in commercio;
- "*AIFA*": Agenzia Italiana del Farmaco;
- "*ATC*": Sistema di classificazione anatomico, terapeutico e chimico;
- "*RCP*": Riassunto delle caratteristiche del prodotto.

Per i tutti i principali termini e definizioni di natura medica, scientifica e farmacologica si rimanda all'art. 1 D.Lgs. 24 aprile 2006, n. 219 e s.m.i..

## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della presente gara è l'affidamento della fornitura dei medicinali a base di midazolam 15 mg fl e servizi connessi di cui all'art. 7, da destinarsi alle Aziende del

Servizio Sanitario della Regione Piemonte di cui all'art. 3 comma 1 lettera a) della L.R. n. 19 del 6 agosto 2007 e s.m.i.

Il quantitativo massimo del singolo lotto riportato nell'allegato (*fabbisogni*) è indicato in via del tutto presuntiva, in quanto l'effettivo consumo dei farmaci è subordinato a fattori variabili, a circostanze legate alla natura particolare del bene, al rispetto dei piani terapeutici personali in essere, alle esigenze del Servizio Sanitario Pubblico e alle decisioni assunte dagli organi nazionali/regionali competenti. Si precisa che i predetti quantitativi sono da ritenersi come fabbisogno stimato, definito sulla base della raccolta dei dati pervenuti da parte degli Enti che hanno già manifestato l'interesse di avvalersi dell'Accordo Quadro e, per quanto riguarda le esigenze delle Aziende Sanitarie piemontesi, sulla base dell'elaborazione dei flussi informativi regionali. Si precisa, inoltre, che i predetti quantitativi non sono vincolanti né per S.C.R. Piemonte S.p.A. né per le Amministrazioni Contraenti, che non risponderanno nei confronti dell'aggiudicatario in caso di emissione di ordinativi inferiori.

Potranno essere contrattualizzati anche quantitativi minori rispetto al fabbisogno massimo. In tal caso l'Accordo quadro verrà stipulato con tutti i fornitori, seguendo la graduatoria in ordine di prezzo, fino al raggiungimento del quantitativo massimo richiesto.

### **3. DURATA**

L'Accordo Quadro avrà una durata di 6 mesi a decorrere dall'inizio esecuzione dello stesso.

Per durata s'intende il periodo di utilizzo dell'Accordo Quadro mediante l'emissione di Ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni del Servizio Sanitario destinatarie dello stesso.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione della fornitura oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni per la durata di 3 mesi.

### **4. REQUISITI TECNICI DEI PRODOTTI**

I Prodotti offerti devono rispettare i requisiti minimi di cui al presente paragrafo e, segnatamente:

1. rispettare quanto indicato all'art. 2 in termini di:
  - a) codice ATC;
  - b) descrizione del principio attivo;
  - c) forma farmaceutica e via di somministrazione;

d) dosaggio;

- essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio;
- essere prodotti in conformità alle norme per la buona fabbricazione e per il controllo di qualità dei medicinali, con particolare riferimento ai requisiti previsti dalla Farmacopea Ufficiale vigente e relativi aggiornamenti ed alle altre disposizioni vigenti in materia;
- essere conformi, per quanto riguarda il confezionamento, le etichette, i fogli illustrativi e l'imballaggio, ai requisiti previsti dalle leggi vigenti all'atto della fornitura, come meglio descritto al paragrafo successivo.

Gli operatori economici dovranno, per ogni prodotto offerto, fornire apposita dichiarazione attestante la presenza/assenza di lattice, lattosio, glutine, sia nella sua composizione sia nei confezionamenti primario e secondario.

È facoltà delle singole Aziende Sanitarie richiedere anche su supporto informatico il "Riassunto delle Caratteristiche del Prodotto" (RCP). In fase di presentazione delle offerte il Fornitore deve produrre anche le Schede di Sicurezza dei prodotti, ove previste.

Resta inteso che il concorrente può presentare offerte per la fornitura di prodotti per i quali, al momento della presentazione dell'offerta, sia stata autorizzata da parte di AIFA l'immissione in commercio o l'importazione ai sensi del D.Lgs. n. 219 del 24 aprile 2006 e s.m.i., pena l'esclusione dalla procedura di gara per il lotto cui ha presentato offerta.

Qualora, nel corso di validità della fornitura, si verificasse l'emanazione di direttive statali e/o comunitarie per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, importazione ed immissioni in commercio, con particolare riferimento a requisiti previsti dalla Farmacopea Ufficiale vigente e relativi aggiornamenti, o qualsiasi altra disposizione vigente in materia, il Fornitore è tenuto a conformare la qualità dei prodotti forniti alla sopravvenuta normativa, senza alcun aumento di prezzo.

Qualora, nel corso della fornitura, intervenissero provvedimenti di sospensione, revoca o modifica dell'autorizzazione all'immissione in commercio o all'importazione dei prodotti aggiudicati, il Fornitore sarà tenuto a darne immediata notizia ai servizi farmaceutici delle Aziende Sanitarie e a provvedere all'immediato ritiro di quanto consegnato, emettendo nota di credito per il relativo importo. Qualora il ritiro non venisse effettuato nei tempi concordati, sarà facoltà di ogni Azienda provvedere alla distruzione addebitando al Fornitore anche le spese sostenute.

## 5. CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO

Il confezionamento si distingue in:

- 1) **confezionamento primario:** da intendersi quale il contenitore o qualunque altra forma di confezionamento che si trova a diretto contatto con il farmaco in esso contenuto (es. flaconi, siringhe, blister...);
- 2) **confezionamento secondario:** da intendersi quale l'imballaggio in cui è collocato il confezionamento primario;
- 3) **imballaggio esterno:** costituito dallo scatolone contenente più confezioni secondarie di prodotti.

Il confezionamento primario ed il confezionamento secondario devono rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 24 aprile 2006 n. 219 e s.mi.. I prodotti devono essere confezionati in modo tale da garantirne la corretta conservazione anche durante le fasi di trasporto.

Il confezionamento secondario deve consentire la lettura di tutte le diciture richieste dalla normativa vigente ed in particolare:

- denominazione del farmaco e nome del principio attivo;
- forma farmaceutica;
- dosaggio;
- ditta produttrice;
- codice A.I.C. (n. 9 cifre numeriche);
- numero del lotto di produzione;
- data di scadenza;
- eventuali pittogrammi rispondenti a quanto previsto dal Decreto Min. Salute 24 settembre 2003 e s.m.i..

I farmaci dovranno essere imballati in modo adeguato a contenere le vibrazioni durante il trasporto secondo quanto previsto dalla raccomandazione n°14.

Per ragioni di sicurezza dei pazienti, in osservanza alle raccomandazioni n° 7, 12 e 14 del Ministero della Salute, i prodotti dovranno avere confezionamento ed etichettatura tali da favorire la massima identificabilità limitando la possibilità di scambio fra prodotti simili per confezionamento, etichettatura, dosaggio, pronuncia e scrittura.

Eventuali avvertenze o precauzioni particolari da osservare per la conservazione dei prodotti devono essere chiaramente visibili, così come la data di scadenza. I confezionamenti dovranno riportare in modo evidente i simboli e le diciture indicanti eventuali caratteristiche di pericolosità.

Le confezioni dei farmaci dovranno essere provviste di codici a barre, relativi all'AIC, e alla tracciabilità della confezione (targatura) ed eventuale codice QR.

I farmaci dovranno essere forniti in confezione di vendita al pubblico con fustella opportunamente annullata dalla dicitura "Confezione Ospedaliera" apposta in modo tale da non rendere illeggibile il codice ministeriale di identificazione della confezione e il codice di tracciabilità (codici a barre), che dovranno essere indicati in modo tale da consentire la semplice lettura mediante lettore ottico. In caso contrario l'Azienda Sanitaria potrà restituire tale prodotto a spese del Fornitore.

L'imballaggio esterno deve essere in materiale resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico oltre che idoneo a garantire la corretta conservazione dei prodotti e le condizioni di temperatura previste dalla relativa scheda tecnica, dalla monografia del prodotto e dalla monografia riportata nella Farmacopea Ufficiale, edizione in vigore alla data della consegna dei Prodotti e s.m.i., anche delle specifiche riportate all'art. 7.1.

Gli imballaggi devono essere costituiti da materiale facilmente riciclabile.

Qualora gli imballaggi o il confezionamento dei prodotti non corrispondessero alle regole esposte o presentassero difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni la merce verrà rifiutata e il Fornitore aggiudicatario dovrà provvedere al ritiro della merce entro i termini e con le modalità stabilite al successivo art. 7.2 del presente Capitolato.

Le ditte devono comunicare tempestivamente la variazione dei fogli illustrativi e inviare almeno un nuovo foglio illustrativo alle singole Aziende Sanitarie Regionali (almeno uno per Azienda) con evidenziati i paragrafi modificati. In caso di mancato invio l'Azienda ha facoltà di applicare le penali di cui all'art. 10.

## 6. PREZZI DI AGGIUDICAZIONE

I prezzi di aggiudicazione sono fissi ed invariabili per l'intera validità della fornitura in oggetto, salvo quanto sotto specificato.

Nel caso di diminuzioni, anche temporanee, del prezzo al pubblico per effetto di provvedimenti dell'AIFA o per qualsiasi altro motivo, il prezzo di fornitura dovrà essere ridotto, con decorrenza dalla data stabilita nel provvedimento di modifica, applicando comunque al nuovo prezzo al pubblico al netto dell'IVA la percentuale di sconto offerto in sede di gara.

Nel caso di aumento del prezzo al pubblico, il prezzo di fornitura sarà incrementato soltanto nel caso in cui tale variazione sia disposta da provvedimenti dell'Agenzia Italiana del Farmaco. Non saranno riconosciuti aumenti dovuti ad adeguamenti o richieste di nuova classificazione avanzati all'Agenzia da parte delle singole Aziende farmaceutiche. Gli incrementi riconosciuti decorreranno dalla data di comunicazione ufficiale della modifica, **tramite PEC all'indirizzo di posta [acquisti@cert.scr.piemonte.it](mailto:acquisti@cert.scr.piemonte.it)**, corredata da copia del provvedimento AIFA, applicando comunque al nuovo prezzo al pubblico, al netto dell'IVA, la percentuale di sconto offerto in gara.

È fatto obbligo ai Fornitori di comunicare tempestivamente, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10, tutte le modifiche di prezzo (prezzo al pubblico, ex factory, ecc.)

che comportano una modifica del prezzo di aggiudicazione, tramite comunicazione scritta ad S.C.R. Piemonte S.p.A. (all'indirizzo PEC di cui sopra) e agli Enti sanitari contraenti e comunque non oltre 7 giorni dalla data del provvedimento dell'AIFA. In assenza di una comunicazione formale, non saranno riconosciuti aumenti di prezzo fino a che la stessa non sarà pervenuta.

I prezzi s'intendono fissi per tutta la durata della fornitura, ferme le sopra indicate precisazioni.

È fatto obbligo altresì alle ditte assegnatarie della fornitura, in caso di passaggio ad altra Azienda dell'autorizzazione all'immissione in commercio o della concessione di vendita dei prodotti aggiudicati, di trasmettere ad S.C.R. Piemonte S.p.A. preventiva e tempestiva comunicazione di tale variazione della titolarità della vendita, entro e non oltre 5 giorni lavorativi comprensivi della documentazione amministrativa del nuovo titolare.

I prezzi di fornitura s'intendono comprensivi di tutti gli oneri accessori (imballo, trasporto, facchinaggio, conservazione dei prodotti fino alla avvenuta consegna, ecc.) e l'I.V.A. sarà a carico delle Aziende Sanitarie.

Il prezzo offerto in sede in gara per ciascun lotto s'intende ad unità indicata nell'art. 2, per qualsiasi confezionamento disponibile sul mercato. Il prezzo offerto non potrà variare a seconda del confezionamento.

Non sono consentiti sconti in merce né altre forme di sconto se non legate al prezzo.

## **7. SERVIZI CONNESSI**

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi ed accessori alla fornitura dei prodotti.

### **7.1. 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 e negli orari indicati dall'Ente richiedente negli appositi ordinativi di fornitura.

Per i farmaci da conservare a temperature determinate il trasporto dovrà avvenire mediante veicoli dotati delle necessarie condizioni di coibentazione e refrigerazione ed in idonei contenitori termici, al fine di garantire le condizioni di temperatura previste dalle monografie dei singoli prodotti e dalla monografia della Farmacopea Ufficiale edizione in vigore e s.m.i., nonché dalle schede tecniche. Sul DDT e sull'imballaggio esterno dovrà essere riportata chiara indicazione della temperatura di conservazione se diversa dalla temperatura ambiente.



Il Fornitore deve dare garanzia dimostrabile che i corrieri specializzati incaricati per la consegna dei farmaci effettuino il trasporto in condizioni controllate tali da rispettare le specifiche di conservazione del prodotto; il rispetto della temperatura di conservazione prevista per il singolo prodotto oggetto della fornitura sarà, dunque, dimostrato tramite opportuna documentazione da allegare al DDT nonché eventualmente dall'indicatore di temperatura.

Ciascun ordinativo di fornitura, senza eccezione alcuna, dovrà essere evaso singolarmente ed i prodotti indicati in ciascun ordinativo dovranno essere inseriti in colli separati ciascuno accompagnato da proprio documento di trasporto visibile alla consegna; il Fornitore è tenuto ad effettuare anche consegne frazionate così come espressamente richiesto nell'ordinativo, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10.

In caso di consegne ripartite il Fornitore s'impegna a rispettare quanto richiesto espressamente nell'ordinativo di fornitura. L'Amministrazione contraente ha facoltà di rifiutare la merce eccedente ai quantitativi stabiliti nelle consegne ripartite presenti in ordinativo di fornitura, senza oneri aggiuntivi.

Al momento della consegna il farmaco dovrà avere una validità residua non inferiore a due terzi della validità massima; è facoltà di ciascuna Amministrazione Contraente accettare eventualmente prodotti con validità residua inferiore alla validità massima, ma la ditta fornitrice sarà tenuta ad emettere nota di credito ed effettuare il ritiro di quanto residuerà all'atto della scadenza.

L'Amministrazione Contraente si riserva inoltre la facoltà di chiedere al Fornitore di ritirare i prodotti già consegnati che hanno maturato una validità residua pari a 120 giorni.

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 modalità, quantità e qualità descritte nell'ordinativo di fornitura inviato di volta in volta;
- entro il termine massimo di 6 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'ordinativo di fornitura.

In caso di reiterati ritardi (uguale o superiore a 3 per ogni anno contrattuale) nella consegna della merce da parte di un Fornitore, comunicati anche unicamente da una singola Azienda Sanitaria, S.C.R. Piemonte S.p.A. ha facoltà di risolvere il contratto per il lotto in questione.

Gli operatori economici sono consapevoli di dover fornire Aziende Sanitarie pubbliche e, pertanto, 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 colli voluminosi, la merce dovrà pervenire in imballi su pedane EUR (cm 80 x 120); l'ingombro in altezza del materiale dovrà essere max 130 cm; qualora le dimensioni sopra indicate non vengano rispettate, la merce potrà essere respinta. Delle pedane con cui verranno effettuate le consegne non sarà tenuta contabilizzazione e la restituzione avverrà a descrizione delle Aziende Sanitarie.

I documenti di trasporto devono obbligatoriamente indicare:

- 1) luogo di consegna della merce, che deve corrispondere a quello riportato sull'ordinativo di fornitura;
- 2) numero e data di riferimento dell'Ordinativo di fornitura;
- 3) prodotti consegnati, codice A.I.C. e relativo quantitativo;
- 4) numero lotto di produzione dei singoli prodotti;
- 5) data di scadenza;
- 6) eventuali avvertenze e modalità di conservazione se diverse dalla temperatura ambiente.

La firma posta dall'Ente su tale documento attesta la mera consegna; in ogni caso ciascun Ente avrà sempre la facoltà di verificare successivamente (art. 9) 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.

## **7.2. 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 di fornitura e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate a seguito di verifiche e utilizzi successivi, che evidenzino la non conformità tra prodotto richiesto e consegnato, l'Ente, o suo delegato, invierà al Fornitore una contestazione scritta, anche a mezzo fax/e-mail, attivando la pratica di reso secondo quanto disciplinato ai paragrafi successivi. Nell'ipotesi in cui venga consegnato del prodotto in quantità inferiore, per cause diverse dall'indisponibilità del prodotto, rispetto all'ordinato l'Ente, o suo delegato, invierà una contestazione scritta, anche a mezzo fax/e-mail, al Fornitore che dovrà provvedere ad integrare l'ordinativo; il tempo necessario ad eseguire tale attività verrà considerato ritardo e darà facoltà all'Amministrazione di applicare le penali di cui

all'art. 10. 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 l'indicazione della fattura a cui fanno riferimento e al numero d'ordine ed, eventualmente, numero di pratica istituita dall'ente, o suo delegato.

### **7.2.1 TEMPISTICHE DEI RESI PER DIFFORMITA' QUALITATIVA**

Il Fornitore s'impegna a ritirare e comunque a sostituire, senza alcun addebito per l'Ente, entro 3 giorni lavorativi 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. 10. Superato il predetto termine massimo per la sostituzione dei prodotti non conformi, l'Ente può, altresì, procedere direttamente all'acquisto del prodotto sul libero mercato addebitando al Fornitore i maggiori oneri.

Inoltre, se entro 10 giorni lavorativi dal 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.

### **7.2.2. TEMPISTICHE DEI RESI PER DIFFORMITA' QUANTITATIVA**

Il Fornitore si impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Ente ed entro 3 giorni lavorativi 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 dal prodotto in conseguenza della giacenza presso le loro sedi. Il prodotto in eccesso non ritirato entro 10 giorni lavorativi dal termine sopra indicato, potrà essere inviato dall'Amministrazione contraente al Fornitore con l'addebito delle spese sostenute.

### **7.2.3. SERVIZIO DI CALL CENTER**

Qualora il Fornitore non abbia già attivo un Call Center, questi si impegna, entro 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, a mettere a disposizione delle Amministrazioni un Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Il Call Center permette agli Enti di richiedere:

- informazioni sul prodotto offerto e sui servizi compresi nell'Accordo Quadro;
- lo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- le modalità di inoltro dei reclami.

Nel medesimo termine il Fornitore dovrà comunicare a S.C.R. Piemonte S.p.A. almeno:

- un numero di telefono
- un numero di fax

- un indirizzo e-mail di posta certificata

dedicati. I dati verranno pubblicati sul sito di S.C.R. Piemonte S.p.A alla pagina della Convenzione.

I numeri di telefono e di fax potranno essere cosiddetti “numeri verdi”, secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa". Potrà trattarsi anche di un numero fisso purché non cellulare.

Tale servizio dovrà essere attivo tutti i giorni lavorativi dell'anno, per almeno 8 (otto) ore giornaliere in orario lavorativo.

Durante l'orario di disponibilità del servizio di Call Center le chiamate effettuate dagli Enti Contraenti devono essere ricevute da un operatore addetto.

In caso di mancata operatività del Call Center, rilevata da S.C.R. Piemonte S.p.A. a seguito di verifiche effettuate anche tramite terzi incaricati o a seguito di segnalazioni pervenute alla stessa dagli Enti, per un periodo che si protragga oltre 1 (un) giorno lavorativo, verrà applicata la penale di cui all'art. 10.

## **8. EVENTI PARTICOLARI**

### **8.1 INDISPONIBILITÀ TEMPORANEA DEL PRODOTTO**

Nel caso d'indisponibilità temporanea del prodotto, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione per iscritto ad S.C.R. Piemonte S.p.A. e necessariamente agli Enti che hanno aderito all'Accordo Quadro; in tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare la motivazione dell'indisponibilità e il periodo durante il quale non potranno essere rispettati i termini di consegna di cui all'art 7.1 ed evidenziare la successiva nuova disponibilità del prodotto. Contestualmente alla notifica d'indisponibilità potrà essere proposto un prodotto alternativo con identiche caratteristiche tecniche quali/quantitative che, previa accettazione da parte delle Amministrazioni richiedenti, potrà essere fornito in sostituzione.

In caso di mancata tempestiva comunicazione si applicherà una penale così come definita nell'art. 10.

### **8.2 “FUORI PRODUZIONE” E ACCETTAZIONE DI NUOVI PRODOTTI**

Nel caso in cui durante il periodo di validità e di efficacia dell'Accordo Quadro il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna del prodotto offerto in sede di svolgimento della procedura, a causa della messa “fuori produzione” dello stesso da parte della casa produttrice, il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente e con riferimenti puntuali tale circostanza, sia a S.C.R. Piemonte S.p.A., sia agli Enti interessati, allegando, se inviata, la copia della comunicazione di “fuori produzione” inoltrata all'Agenzia Italiana del

Farmaco. Nell'ambito della comunicazione in questione il Fornitore dovrà indicare, se disponibile, in sostituzione un prodotto avente caratteristiche quali/quantitative equivalenti rispetto a quelle del farmaco originariamente offerto.

Qualora il prodotto messo "fuori produzione" venga sostituito da uno nuovo avente caratteristiche equivalenti ovvero migliorative, la fornitura del nuovo farmaco dovrà avvenire senza alcun aumento di prezzo rispetto a quello sostituito ed alle stesse condizioni convenute in sede di gara.

Resta inteso che, relativamente al prodotto offerto in sostituzione, il Fornitore dovrà presentare la medesima documentazione presentata a corredo per il farmaco offerto in sede di gara.

La sostituzione con un nuovo prodotto avrà validità solo a seguito di comunicazione scritta di accettazione da parte di S.C.R. Piemonte S.p.A. di quanto offerto, rilasciata sulla base di visto favorevole da parte del supporto tecnico scientifico nominato dalla Regione Piemonte. In caso di esito negativo della verifica, la S.C.R. Piemonte S.p.A. avrà facoltà di risolvere l'Accordo Quadro con il Fornitore interessato.

### **8.3 DISPONIBILITÀ DI FORMULAZIONI/CONFEZIONAMENTI MIGLIORATIVI/ALTERNATIVI**

In caso di disponibilità di formulazioni/confezionamenti migliorativi/alternativi alla fornitura oggetto dell'Accordo Quadro e di conseguenti possibili modifiche da apportare alla fornitura stessa, nel corso della durata dell'Accordo Quadro, il Fornitore si impegna ad informare la S.C.R. Piemonte S.p.A..

Il Fornitore potrà formulare la proposta in merito a tali formulazioni/confezionamenti migliorativi/alternativi, che verrà valutata dalla S.C.R. Piemonte S.p.A. avvalendosi del supporto tecnico-scientifico indicato dalla Regione Piemonte. Resta inteso che, relativamente ai confezionamenti/formulazioni migliorativi/alternativi offerti, il Fornitore dovrà presentare la medesima documentazione presentata a corredo per il farmaco offerto in sede di gara. Solo a seguito di comunicazione da parte di S.C.R. Piemonte S.p.A. dell'esito positivo della verifica di conformità del prodotto migliorativo offerto con quanto dichiarato in sede di offerta, il Fornitore sarà autorizzato ad effettuare la relativa sostituzione/affiancamento, senza alcun aumento di prezzo ed alle medesime condizioni convenute in sede di gara.

## **9. VERIFICHE DEL PRODOTTO**

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro gli Enti ed eventualmente anche S.C.R. Piemonte S.p.A., anche tramite terzi da essi incaricati, hanno 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 nell'offerta economica del Fornitore.

La verifica si intende positivamente superata solo se il prodotto consegnato presenta i requisiti quali/quantitativi richiesti. Delle attività di verifica verrà redatto un apposito verbale. In caso di esito negativo della verifica, l'Ente attiverà le pratiche di reso del prodotto consegnato e non ancora utilizzato oggetto dell'ordinativo di fornitura dei prodotti sottoposti a verifica, secondo quanto previsto all'art. 7.2; di tale evento l'Ente darà tempestiva comunicazione a S.C.R. Piemonte S.p.A..

## **10.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 alla specificità delle prestazioni, e non abbia omesso di trasmettere tempestiva comunicazione all'Amministrazione Contraente, o imputabili all'Amministrazione), qualora non vengano rispettate le condizioni previste nella documentazione di gara, l'Amministrazione potrà applicare penalità secondo quanto di seguito riportato:

- a) in caso di ritardo nella consegna della fornitura, non causato da indisponibilità del prodotto, rispetto al termine massimo stabilito all'art. 7.1, per ogni giorno lavorativo di ritardo l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale pari al 2 (due) per cento del valore della fornitura oggetto del ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;
- b) in caso di ritardo per il ritiro e sostituzione del prodotto contestato per difformità qualitativa o quantitativa rispetto ai termini massimi stabiliti all'art. 7.2 per ogni giorno lavorativo di ritardo l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale pari al 2 (due) per cento del valore del prodotto oggetto di contestazione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;
- c) in caso di mancata comunicazione tempestiva per iscritto d'indisponibilità temporanea del prodotto oggetto dell'ordinativo di fornitura, l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale pari all'1(uno) per cento del valore dell'ordine, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;
- d) in caso di mancato invio dei fogli illustrativi modificati, ogni singola Amministrazione Contraente potrà applicare una penale pari ad Euro 200,00.

In caso di mancata tempestiva comunicazione di tutte le modifiche di prezzo del prodotto che comportano una modifica del prezzo di aggiudicazione, S.C.R. Piemonte S.p.A. potrà applicare una penale pari a Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine massimo di 7 giorni dal provvedimento dell'AIFA di cui all'art. 6.

In caso di mancata tempestiva comunicazione delle variazioni di titolarità del Prodotto aggiudicato (art. 6), S.C.R. Piemonte S.p.A. potrà applicare una penale pari a Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data del provvedimento dell'AIFA di autorizzazione alla variazione.

In caso di mancata disponibilità del servizio di Call Center, non imputabile a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto al termine di cui all'art. 7.2.3, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere a S.C.R. Piemonte S.p.A. una penale pari allo 0,1 (zero/10) per mille del valore del lotto per ogni ulteriore giorno lavorativo di mancata disponibilità, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Le penali di cui ai punti precedenti dovranno essere applicate con un importo minimo di 100,00 € quale costo minimo per la gestione dei disservizi determinati dagli inadempimenti e verranno applicate contestualmente all'invio del modello Allegato B).

Le Aziende Sanitarie procederanno con l'addebito formale delle penali. Il pagamento delle penalità potrà essere direttamente stornato dagli importi da liquidare all'impresa inadempiente.

## **11.RISOLUZIONE ACCORDO QUADRO**

E'facoltà di S.C.R. Piemonte S.p.A. risolvere l'Accordo Quadro per i lotti per cui si verifichino le seguenti condizioni:

- reiterati (uguale o superiore a 3 per ogni anno contrattuale) ritardi nella consegna della merce, per cause diverse dall'indisponibilità, da parte di un Fornitore, comunicata ad S.C.R. Piemonte S.p.A., anche unicamente da una singola Azienda Sanitaria Regionale;
- se nel primo mese di fornitura non vengono effettuate le consegne o vengono effettuate consegne parziali rispetto a quanto ordinato dalle Aziende;
- in caso di "fuori produzione" in caso di esito negativo della verifica della sostituzione con un nuovo prodotto, la S.C.R. Piemonte S.p.A. avrà facoltà di risolvere l'Accordo Quadro con il Fornitore interessato.

Nei casi sopra citati S.C.R. Piemonte S.p.A. invierà comunicazione scritta alla ditta inadempiente, mantenendo l'Accordo in essere fino all'individuazione di un nuovo Fornitore, garantendo in ogni caso la fornitura nei termini stabiliti dal presente capitolato.

## **12.REFERENTI DELLE FORNITURA**

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro il Fornitore dovrà mettere a disposizione:

- a) un Responsabile della fornitura che assumerà il ruolo di interfaccia del Fornitore nei confronti della S.C.R. Piemonte S.p.A. e delle Amministrazioni Contraenti.

In particolare la figura in questione dovrà essere in grado di:

- 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. Piemonte S.p.A.;
- b) un Collaboratore Scientifico che dovrà essere in grado di:
- fornire, anche presso le sedi di ciascun Ente, tutte le eventuali informazioni di carattere farmacologico e clinico relative al prodotto offerto;
  - gestire gli eventuali reclami/segnalazioni di natura scientifica provenienti dagli Enti o da S.C.R. Piemonte S.p.A..

Al fine di garantire un contatto diretto tra le Aziende Sanitarie Regionali e le due figure di riferimento aziendale sopra descritte, il Fornitore dovrà segnalare a S.C.R. Piemonte S.p.A. un numero telefonico personale e una e-mail personale sia per il Responsabile della Fornitura che per il Collaboratore Scientifico; ogni variazione dovrà essere comunicata ad S.C.R. Piemonte S.p.A. in modo tempestivo.