CONDIZIONI DI FORNITURA

PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO, SUDDIVISO IN 9 LOTTI, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI MACRO-LOGISTICA IN AMBITO SANITARIO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ID 2952

GLOSSARIO

Allestimento ordini	Composizione degli ordini secondo le richieste ricevute dalle Amministrazioni.
Distribuzione interna	Consegna ai singoli centri di costo (reparti, unità operative, ecc).
FIFO (first in first out)	Modalità di immagazzinamento di oggetti fisici in cui il primo oggetto introdotto è il primo ad uscire.
FEFO (first expired first out)	Modalità di immagazzinamento di oggetti fisici deperibili o con una specifica data di scadenza. il prodotto con la data di scadenza più prossima è il primo ad essere distribuito.
Hub	Magazzino centrale che riceve, stocca e distribuisce i prodotti alle Amministrazioni del territorio.
Materiale economale	Materiali non ricadenti nella definizione di dispositivi medici o farmaci. sono materiali economali: carta, stampati, cancelleria, materiali di consumo informatici (toner, drum, cd, dvd…), materiali per pulizia e di convivenza in generale.
Picking	Attività di prelievo dei prodotti dal magazzino per la preparazione degli ordini destinati alle Amministrazioni.
POD (Proof of Delivery)	Documento o evidenza digitale comprovante l'avvenuta consegna dei prodotti al destinatario, contenente almeno gli elementi identificativi della consegna, la data e l'ora di effettuazione, il punto di consegna, nonché l'attestazione di ricezione e le eventuali riserve, anomalie o non conformità rilevate al momento della consegna.
Prodotti in conto deposito	Prodotti di proprietà di fornitori terzi, detenuti presso il Magazzino o altra struttura individuata dall'Amministrazione, la cui gestione deve assicurarne la separata identificazione e la piena tracciabilità rispetto alle altre giacenze.
Prodotti in conto visione	Prodotti di proprietà di fornitori terzi, temporaneamente messi a disposizione dell'Amministrazione per finalità di valutazione, prova o verifica, gestiti in modo da garantirne la distinta identificazione e la piena tracciabilità fino all'eventuale utilizzo o restituzione.
Prodotti in transito	Prodotti che, pur transitando presso il Magazzino e/o il Transit Point, non sono destinati allo stoccaggio nelle giacenze, ma sono ricevuti, presi in carico e, ove necessario, smistati e predisposti per la successiva distribuzione verso i punti di consegna individuati dall'Amministrazione.
Ricevimento merci	Attività di presa in carico dei prodotti in ingresso, comprensiva di verifica documentale, quantitativa e qualitativa.

Riga in uscita (o movimentata):	Unità di valorizzazione del servizio logistico rappresentata da una singola riga d'ordine evasa, comprensiva delle attività operative, gestionali e informatiche necessarie alla preparazione e alla consegna dei prodotti alla struttura destinataria.
Roll	Tipologia di carrello per la movimentazione e il trasporto di merci.
Spedizione	Attività di predisposizione della documentazione e affidamento delle merci al vettore per la consegna.
Stoccaggio	Conservazione delle merci nelle aree dedicate del magazzino in base alle caratteristiche del prodotto e ai requisiti di conservazione.
Stoccaggio a temperatura controllata	Conservazione di prodotti che richiedono particolari condizioni termiche.
Tracciabilità	Capacità di identificare e monitorare ogni prodotto lungo l'intera filiera logistica mediante lotto, serializzazione e movimentazioni registrate.
Transit point	Magazzino temporaneo per lo stoccaggio di merce per non più di 48 ore.
TMS (transport management system)	Sistema informatico che gestisce le attività di trasporto e distribuzione, inclusa l'assegnazione dei viaggi, l'ottimizzazione dei percorsi, il monitoraggio delle consegne e la rendicontazione del servizio.
WMS (warehouse management system)	Sistema informatico per la gestione operativa del magazzino, delle giacenze, delle movimentazioni e della tracciabilità dei prodotti.

PREMESSA

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici, le Condizioni di fornitura relative al servizio di Macro-logistica in ambito sanitario.

1 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente documento ha per oggetto l'affidamento del servizio integrato di macro-logistica dei beni sanitari e non sanitari delle Pubbliche Amministrazioni.
Rientrano nel perimetro del servizio farmaci, dispositivi medici, sterili e non sterili, materiale economale e gli ulteriori beni sanitari e non sanitari indicati dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni, purché riconducibili alle categorie e ai processi logistici disciplinati dal presente documento. I beni possono essere gestiti a stock o in transito e possono comprendere anche i prodotti gestiti in conto deposito e conto visione.

Sono esclusi dal perimetro del servizio i radiofarmaci, i gas medicinali, i materiali destinati alla protesica territoriale, nonché le apparecchiature elettromedicali, gli arredi, le attrezzature e, più in generale, i beni patrimoniali oggetto di specifici flussi di movimentazione diversi da quelli rientranti nell'ordinaria logistica dei beni sanitari e non sanitari. Con riferimento ai beni

patrimoniali, resta ricompresa nel perimetro del servizio la sola attività di ricevimento, da effettuarsi previa programmazione e coordinamento con l'Amministrazione

I servizi richiesti risultano suddivisi in **servizi base** e **servizi opzionali** e riguardano principalmente la gestione dei seguenti macro-processi:

I servizi base sono:

- Gestione logistica del magazzino, comprensiva delle attività di ricevimento e controllo delle merci, stoccaggio, movimentazione interna, gestione delle scorte, *picking*, *packing*, preparazione e spedizione degli ordini, gestione degli inventari e dei resi, nonché delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, delle attrezzature e delle dotazioni funzionali all'esecuzione del servizio, al fine di garantirne la piena e continua operatività;
- Trasporto dal magazzino ai punti di raccolta e/o transit point delle Amministrazioni;
- Messa a disposizione, configurazione, gestione e manutenzione dei sistemi informativi a supporto dei processi logistici, necessari ad assicurare una gestione strutturata, integrata ed efficace delle attività oggetto del servizio, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sistemi WMS (*Warehouse Management System)*, TMS (*Transportation Management System*), interfacce di integrazione con i sistemi informativi delle Amministrazioni Contraenti e strumenti per il monitoraggio, la tracciabilità e il controllo delle attività e dei relativi livelli di servizio.

I servizi opzionali che il Fornitore dovrà erogare, qualora richiesti dall'Amministrazione, sono:

- Messa a disposizione di uno o più magazzini conformi e adeguatamente dimensionati e manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti e delle relative pertinenze, finalizzata ad assicurare nel tempo la piena funzionalità, efficienza, sicurezza e continuità di utilizzo dell'infrastruttura, nonché il mantenimento delle condizioni previste dalla normativa applicabile;
- Distribuzione interna dal punto di raccolta o transit point ai singoli centri di costo;
- Fornitura di cassette e/o roll.

Sono altresì comprese nei servizi, senza oneri aggiuntivi per le Pubbliche Amministrazioni, le attività di formazione agli operatori coinvolti a vario titolo nei processi descritti dal presente documento e un adeguato supporto per la fase di avvio sia on-site o, se indicato dal Committente, da remoto.
La configurazione dei servizi deve perseguire la piena tracciabilità dei beni e delle operazioni lungo l'intera catena logistica, garantendo la continuità delle informazioni tra ricevimento, stoccaggio, movimentazione, preparazione degli ordini, trasporto e consegna. Tale obiettivo deve essere conseguito mediante l'impiego integrato dei sistemi WMS e TMS, la loro interoperabilità con i sistemi dell'Amministrazione e la registrazione strutturata e tempestiva di tutte le principali fasi del processo.
Parallelamente, il Fornitore deve favorire la dematerializzazione dei flussi documentali e l'automazione delle attività ripetitive, al fine di semplificare i processi, accrescere l'affidabilità dei dati, ridurre gli interventi manuali e consentire una più efficiente allocazione delle risorse professionali. L'assetto organizzativo e tecnologico proposto dovrà pertanto contribuire al

contenimento del fabbisogno di risorse operative, assicurando in ogni caso un dimensionamento del personale coerente con i volumi gestiti e idoneo a garantire la continuità e i livelli prestazionali richiesti.

2 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

L'attivazione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro avverrà mediante un processo strutturato di adesione, che prevede la trasmissione, da parte dell'Amministrazione, di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) contenente la rappresentazione del fabbisogno e dei servizi richiesti riferito alla durata del contratto attuativo (7 anni). A seguito della verifica della RPF, l'Amministrazione e il Fornitore procederanno agli incontri preliminari e agli eventuali sopralluoghi necessari all'approfondimento delle esigenze rappresentate. Sulla base delle relative risultanze, il Fornitore predisporrà il Piano Dettagliato delle Attività (PDA), nel quale saranno definite le modalità operative di erogazione dei servizi. A seguito dell'approvazione e sottoscrizione del PDA, l'Amministrazione potrà procedere all'emissione dell'Ordine di Acquisto (ODA) e al conseguente perfezionamento del Contratto Attuativo, con successivo avvio delle attività propedeutiche all'attivazione dei servizi. Le modalità operative, i termini, gli adempimenti e le condizioni applicabili alle diverse fasi del processo di adesione e di attivazione dei servizi saranno puntualmente disciplinati nella documentazione di gara. Entro la data prevista per l'avvio dei servizi e, comunque, **non oltre 180 (centottanta) giorni dalla data di emissione dell'ODA**, il Fornitore deve aver completato tutte le attività necessarie ad assicurare la piena operatività dei servizi oggetto del Contratto Attuativo. In particolare entro il predetto termine il Fornitore deve aver completato la messa a disposizione del magazzino, ove applicabile, e i relativi allestimenti, reso disponibili le risorse professionali, i mezzi e le attrezzature previsti, installato e reso operative le soluzioni tecnologiche e informatiche, completato le attività di integrazione e collaudo dei sistemi informativi, ultimato le attività organizzative e formative propedeutiche all'avvio, reso operativo il Piano dei Trasporti e implementato i sistemi di monitoraggio delle prestazioni.

3 FORMAZIONE AFFIANCAMENTO

Il Fornitore dovrà assicurare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, adeguate attività di formazione e affiancamento rivolte al personale coinvolto nei servizi, con particolare riferimento alle procedure operative e organizzative, alla gestione dei flussi logistici e all'utilizzo delle soluzioni tecnologiche e dei sistemi informativi previsti. Le attività saranno programmate in coerenza con il piano di attivazione dei servizi e comprenderanno l'affiancamento operativo nella fase di avvio, nonché eventuali successivi aggiornamenti. Modalità, contenuti e articolazione delle attività formative e di affiancamento saranno puntualmente disciplinati nella documentazione di gara.

4 SERVIZI BASE

4.1. GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO

Il servizio di gestione logistica del magazzino comprende l'insieme delle attività necessarie alla presa in carico, alla corretta conservazione, alla movimentazione e alla tracciabilità dei

beni affidati al Fornitore, dal ricevimento delle merci fino alla preparazione e alla spedizione degli ordini, incluse la gestione delle scorte, degli inventari, delle non conformità e dei resi.
Sono integralmente a carico del Fornitore la fornitura, l'installazione, la messa in esercizio, la gestione e la manutenzione di tutte le attrezzature, i mezzi e le tecnologie necessari all'organizzazione, movimentazione, gestione e automazione dei flussi logistici di magazzino.
Rientrano in tale ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- mezzi e attrezzature per la movimentazione interna delle merci;
- carrelli elevatori, transpallet e analoghe attrezzature operative;
- sistemi di movimentazione e trasporto interno;
- sistemi automatici e semiautomatici di stoccaggio, prelievo, movimentazione, smistamento e allestimento degli ordini;
- sistemi di automazione e meccanizzazione del magazzino;
- attrezzature e dotazioni necessarie alle attività di ricevimento, stoccaggio, picking, packing, consolidamento e spedizione;
- dotazioni informatiche e relativi materiali di consumo necessari all'operatività del magazzino, quali, a titolo esemplificativo, personal computer, monitor, stampanti, lettori, carta, toner ed etichette.
- ogni ulteriore attrezzatura o soluzione tecnologica che il Fornitore ritenga necessaria per garantire l'efficiente esecuzione del servizio nel rispetto delle prestazioni contrattualmente previste.

La scelta, il dimensionamento e la configurazione di tali dotazioni sono a esclusiva cura e responsabilità del Fornitore, che dovrà assicurarne l'adeguatezza rispetto ai volumi, ai flussi e alle caratteristiche operative del servizio. La verifica o approvazione da parte dell'Amministrazione del PDA, del Piano Operativo o di ulteriori documenti non esonera il Fornitore dalle responsabilità relative all'adeguatezza, sicurezza, conformità e sufficienza delle soluzioni adottate.

Resta ferma, qualora il servizio sia svolto presso un magazzino messo a disposizione dall'Amministrazione, la ripartizione degli oneri e delle responsabilità prevista dal paragrafo 7 del presente documento.

Orari di operatività del magazzino

Il Fornitore è tenuto a garantire l'operatività del magazzino tutti i giorni dal lunedì al venerdì festivi esclusi, secondo fasce orarie adeguate. In aggiunta ai predetti 5 (cinque) giorni lavorativi settimanali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere l'apertura del magazzino anche nella giornata di sabato, secondo le modalità e le esigenze dell'Amministrazione definite nel Piano Operativo e comunque nel rispetto dei seguenti requisiti minimi.

- **orario di apertura ai fornitori terzi:** il magazzino deve garantire una fascia giornaliera di apertura non inferiore a **6 (sei) ore consecutive**, destinata alle attività di ricevimento e accettazione delle merci provenienti dai fornitori terzi. Tale fascia deve essere compresa tra le **ore 7:00 e le ore 15:00**, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di definire, nell'ambito del Piano Operativo, una diversa articolazione oraria in funzione delle proprie esigenze.

- **orario di operatività interna:** il magazzino deve garantire una fascia giornaliera di operatività non inferiore a **8 (otto) ore consecutive**, destinata allo svolgimento delle attività di gestione interna del magazzino e all'evasione delle richieste provenienti dai reparti e dai Centri di Costo (CdC). Tale fascia deve essere compresa tra le **ore 7:00 e le ore 20:00**, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di definirne una diversa articolazione nel Piano Operativo.

Nell'ambito dell'orario di operatività interna devono essere assicurate tutte le attività necessarie alla gestione dei flussi logistici, ivi comprese le attività di stoccaggio e movimentazione, prelievo, picking, packing, preparazione delle spedizioni e gestione delle richieste provenienti dalle strutture destinatarie.

Le fasce orarie sopra indicate costituiscono requisiti minimi di servizio e devono essere organizzate dal Fornitore in modo da assicurare il rispetto dei livelli minimi di servizio e delle tempistiche previste dal presente documento.

Resta fermo l'obbligo del Fornitore di garantire, **anche al di fuori dell'orario ordinario di operatività del magazzino**, la gestione delle richieste straordinarie e urgenti mediante l'attivazione del personale reperibile, secondo le modalità e le tempistiche previste dal presente documento.

4.1.1. Servizio di ricezione e accettazione merci

Il servizio di ricezione e accettazione merci prevede le seguenti attività:

1) Accettazione autotrasportatore merce a terra. L'accettazione prevede la predisposizione dell'area, degli strumenti, dei mezzi e delle attrezzature per le operazioni di accettazione e ricevimento. Il personale deve controllare la bolla del fornitore e verificare che le merci arrivate siano effettivamente indirizzate al magazzino; deve controllare inoltre che l'etichettatura sia stata fatta correttamente e che la consegna sia collegata ad un Ordine di acquisto. In tale fase è necessario altresì controllare che siano stati rispettati tutti i criteri per il trasporto a temperature controllate senza avere interrotto la catena del freddo;
2) Accettazione colli/Accettazione colli con riserva di controllo. Il personale provvede a controllare l'integrità dei colli ricevuti, a verificare la conformità quantitativa della consegna, ovvero della merce in entrata, con quanto riportato nella bolla e rispetto a quanto ordinato ed in riferimento alle caratteristiche immediatamente visibili;
3) Controllo di conformità qualitativa dei beni ordinati. Il Fornitore è tenuto a effettuare il controllo di conformità qualitativa dei beni ricevuti, verificando la corrispondenza tra i prodotti consegnati e quanto riportato nella relativa documentazione di trasporto.
   Il controllo comprende, a titolo esemplificativo, la verifica:
   - della corretta referenza e delle caratteristiche del prodotto;
   - dell'integrità delle confezioni;
   - della conformità della data di scadenza;
   - ove applicabile, della presenza sulla fustella dei medicinali della dicitura "confezione ospedaliera";
   - di ogni ulteriore requisito di conformità applicabile ai prodotti gestiti.

Le attività di controllo sono effettuate secondo apposite procedure di verifica e validazione, definite in fase di avvio del servizio e condivise con i Referenti individuati dall'Amministrazione.

Qualora venga rilevata o segnalata una non conformità relativa a materiale presente presso il magazzino, il Fornitore deve, entro 4 ore dalla relativa segnalazione e indipendentemente dalla causa che l'ha determinata, provvedere all'individuazione dei prodotti interessati, alla loro segregazione rispetto al materiale conforme e alla relativa collocazione in un'area appositamente identificata, adottando le misure necessarie a impedirne l'utilizzo, la movimentazione e la distribuzione.

La medesima procedura si applica in caso di richiamo o ritiro dal mercato di prodotti presenti presso il magazzino. I prodotti segregati non possono essere nuovamente resi disponibili, movimentati o distribuiti senza la preventiva autorizzazione dei Referenti dell'Amministrazione a ciò preposti.

Qualora i prodotti oggetto di non conformità, richiamo o ritiro siano già stati distribuiti ai Punti di raccolta/Transit Point o eventualmente CDC, il Fornitore deve provvedere all'emissione di una richiesta di ritiro all'Amministrazione. Il relativo ritiro presso i Punti di raccolta/Transit Point o eventualmente CDC e il conseguente rientro presso il magazzino dovrà avvenire entro il primo giorno utile successivo alla validazione della richiesta di ritiro ovvero entro i diversi termini e secondo le modalità operative definite nel Piano Operativo.

4) Gestione dei documenti in ingresso e inserimento del documento di trasporto nel sistema informativo. Il personale incaricato deve provvedere a firmare con firma leggibile "per accettazione colli" la bolla del fornitore terzo, effettuare il carico della bolla a sistema, dopo essersi autenticato in procedura con profilo personale, e riportare il numero progressivo del documento assegnato dalla procedura.

Relativamente alle tempistiche da rispettare per il completamento delle attività di ricezione e accettazione merci si rinvia al paragrafo 8 "Livelli minimi di servizio"

4.1.2. Servizio di stoccaggio

Questa fase logistica prevede lo stoccaggio dei prodotti nel magazzino secondo modalità idonee alla loro corretta conservazione e all'immediato reperimento e in conformità alle normative sulla sicurezza.

Il Fornitore deve garantire la completa tracciabilità e individuabilità dei prodotti gestendo attraverso il sistema informativo almeno le seguenti informazioni: lotto di produzione, serial number, codice prodotto, data di scadenza, numero di pezzi e relativa unità di misura.

Il Fornitore deve assicurare un adeguato monitoraggio dei prodotti a garanzia della corretta conservazione dei beni e nel rispetto delle temperature richieste.

In particolare, il Fornitore deve garantire il monitoraggio e la registrazione della temperatura nelle aree di stoccaggio interessate, mediante idonei sistemi e dispositivi di rilevazione, nonché assicurare la tracciabilità e la conservazione delle registrazioni effettuate.

Il Fornitore deve altresì prevedere sistemi di segnalazione degli eventuali scostamenti rispetto agli intervalli di temperatura previsti e adottare tempestivamente le necessarie misure correttive, assicurando la gestione e la segregazione dei prodotti eventualmente interessati

fino alla verifica della loro idoneità alla successiva movimentazione o utilizzo. In caso di rilevazione di variazioni o scostamenti rispetto agli intervalli di temperatura previsti per la corretta conservazione dei prodotti, il Fornitore è tenuto ad attivare tempestivamente le misure necessarie al ripristino delle condizioni previste, dandone comunicazione all'Amministrazione. Mensilmente il Fornitore deve predisporre l'elenco dei prodotti in scadenza il trimestre successivo e trasmetterlo all'Amministrazione. L'elenco deve riportare almeno, per ciascun prodotto, il codice e la descrizione del prodotto, il lotto, la data di scadenza, la quantità disponibile, la relativa unità di misura e l'ubicazione di stoccaggio.
Per i farmaci e per gli altri prodotti caratterizzati da una data di scadenza relativamente breve, il Fornitore applica, ove pertinente, la logica First Expiry First Out (FEFO), privilegiando in fase di prelievo i prodotti con scadenza più ravvicinata. Per gli altri prodotti è applicata, in via generale, la logica First In First Out (FIFO).
Le unità di carico devono avere le seguenti caratteristiche:

- tutti i contenitori necessari per lo stoccaggio, la movimentazione e la consegna dei materiali, ad eccezione di roll container e cassette sono forniti a carico del Fornitore aggiudicatario;
- i contenitori utilizzati devono rispondere adeguatamente a quanto previsto dalla normativa vigente in relazione alle modalità ed alla tipologia del materiale gestito e trasportato;

Per tutti i colli consegnati deve essere previsto apposito segnacollo dotato di codice a barre, o strumenti similari, indicante (oppure dal quale si evinca) chiaramente il codice descrizione del CDC destinatario, luogo di consegna e indicazione del Punto di raccolta o Transit point ove previsto.
Nel caso di fornitura di sistemi automatizzati di stoccaggio, i contenitori, forniti, acquistati e gestiti dal Fornitore, dovranno possedere caratteristiche tali da preservare i farmaci stoccati da eventuali contaminazioni. Ciascun contenitore destinato alla gestione e alla movimentazione dei materiali dovrà essere univocamente identificabile mediante codice a barre, tag RFID o altra tecnologia equivalente e dovrà consentire l'associazione e la tracciabilità delle informazioni relative al contenuto, ivi compresi, ove applicabili, il lotto e la data di scadenza.
Il Fornitore dovrà gestire i contenitori necessari per la movimentazione (pallet/roll, ecc.), lo stoccaggio e distribuzione e gestire i rientri dai CDC e la restituzione ai fornitori terzi e/o trasportatori; qualsiasi eventuale onere determinato dalla perdita, mancata contabilizzazione, mancata restituzione, ecc. di tali materiali è a carico del Fornitore qualora siano diretta conseguenza di una sua condotta o una sua omissione.
Le operazioni di pulizia e di igienizzazione di tutti i contenitori sono a carico del Fornitore e dovranno essere eseguite secondo le normative vigenti.

4.1.3. Servizio di gestione dei prodotti in transito

Anche per i prodotti in transito, all'atto dell'arrivo in piattaforma logistica dovrà essere verificata preliminarmente la corrispondenza qualitativa e quantitativa dei prodotti consegnati rispetto a quelli ordinati e risultanti nei documenti di trasporto, successivamente dovrà essere verificata la conformità dei prodotti con particolare riguardo al confezionamento, etichettatura, alla

validità residua degli stessi, allo stato di conservazione delle merci. Qualsiasi anomalia deve essere prontamente segnalata.
Il materiale in transito ricevuto deve essere collocato in spazi idonei e dedicati alle diverse tipologie di materiale per il tempo necessario sino alla consegna ai Punti di raccolta/Transit Point o eventualmente ai CDC. Ove necessario, il Fornitore deve garantire la conservazione della catena del freddo secondo quanto previsto dalla normativa.
Il materiale ordinato in transito deve essere inserito nella prima consegna utile programmata, salvo casi particolari concordati con l'Amministrazione.
Relativamente alle tempistiche da rispettare per il completamento delle attività di ricezione e accettazione dei prodotti in transito si rinvia al paragrafo 8 "Livelli minimi di servizio".

4.1.4. Evasione richieste e preparazione delle consegne

Le richieste provenienti dai Centri di costo devono essere effettuate con il sistema informativo aziendale il quale deve interfacciarsi con l'applicativo informatico proposto in gara e implementato dal fornitore.
Il Fornitore deve provvedere ad avviare le seguenti attività nel rispetto delle regole per la corretta conservazione dei beni:

- predisposizione della lista di prelievo;
- prelievo dei prodotti dalle posizioni di stoccaggio, sulla base delle richieste elaborate dal proprio sistema informativo;
- verifica integrità di confezionamento;
- scarico da magazzino in modalità informatizzata;
- etichettatura delle unità di consegna che consenta la tracciabilità (dalla richiesta, movimentazione e lo scarico dettagliato per codice prodotto, lotto e scadenza);
- le referenze che, per caratteristiche dimensionali, quantità o modalità di movimentazione, non necessitano di essere inserite in un apposito contenitore o collo di spedizione e che fanno parte di una richiesta comprendente ulteriori prodotti devono essere opportunamente identificate mediante etichettatura, in modo da garantirne l'univoca associazione alla relativa richiesta e alla destinazione prevista. Tale associazione deve essere assicurata anche attraverso il sistema informativo, garantendo la tracciabilità almeno per codice prodotto/referenza, lotto e data di scadenza, ove applicabili;
- messa a disposizione dei colli allestiti per gli eventuali controlli, anche a campione, da parte dei Referenti dell'Amministrazione, secondo le modalità e nei casi definiti nei protocolli operativi, con il supporto del personale di magazzino;
- registrazione e aggiornamento nel sistema informativo di magazzino dei dati necessari alla gestione e alla tracciabilità dei prodotti, quali, ove applicabili, codice prodotto/referenza, lotto, data di scadenza, quantità, ubicazione e informazioni relative alle movimentazioni effettuate;
- validazione della lista di prelievo e predisposizione dei documenti per il trasporto e la consegna, con tracciatura delle unità di consegna.

Il Fornitore organizza le attività di presa in carico della richiesta, prelievo, controllo, allestimento, predisposizione della documentazione e trasporto secondo modalità idonee a

garantire il rispetto dei termini di consegna previsti per ciascuna tipologia di richiesta (ordinaria, straordinaria e in emergenza). I tempi relativi alle singole fasi interne del processo logistico sono oggetto di tracciatura mediante il Sistema Informativo ai fini del monitoraggio del servizio, fermo restando che il rispetto dello SLA è verificato con riferimento al termine complessivo di consegna previsto.
Fermo restando quanto specificamente previsto per la fornitura delle **cassette in plastica e dei roll**, remunerata secondo i relativi corrispettivi dedicati, si intendono **a totale carico del Fornitore e ricompresi nel corrispettivo unitario espresso in €/riga movimentata** tutti gli ulteriori contenitori, imballaggi e dispositivi necessari a garantire la corretta esecuzione delle attività di movimentazione, trasporto e consegna dei prodotti, in funzione delle relative caratteristiche e condizioni di conservazione.
Rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, **contenitori isotermici e/o refrigerati, contenitori o sistemi per il mantenimento della temperatura controllata**, nonché ogni altro contenitore o dispositivo necessario a preservare, durante il trasporto, l'integrità e le condizioni di conservazione dei prodotti.

4.2. INVENTARIO E RETTIFICHE INVENTARIALI

Il Fornitore è tenuto ad assicurare, per l'intera durata del Contratto Attuativo, la corretta gestione e riconciliazione delle giacenze fisiche e contabili dei beni affidati in gestione, mediante l'esecuzione delle attività inventariali e l'utilizzo delle funzionalità del Sistema Informativo previste dal presente documento.
Prima dell'avvio del servizio, il Fornitore e l'Amministrazione procedono, secondo modalità concordate nell'ambito del Piano Operativo, alla rilevazione delle giacenze iniziali dei beni presi in carico dal Fornitore. Le risultanze delle operazioni sono formalizzate in apposito verbale, che costituisce il riferimento iniziale ai fini della successiva verifica delle giacenze.
Nel corso dell'esecuzione contrattuale, il Fornitore deve assicurare l'esecuzione degli inventari periodici secondo la pianificazione definita con l'Amministrazione, nonché degli eventuali inventari straordinari richiesti dalla stessa. Le attività inventariali possono essere effettuate, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione, sull'intera giacenza ovvero su singole aree, categorie merceologiche, referenze o campioni di prodotti.
Per ciascuna referenza sottoposta a inventario, il Fornitore deve verificare la corrispondenza tra giacenza fisica e giacenza risultante dal Sistema Informativo, tenendo conto, ove applicabili, almeno del codice prodotto, della quantità, del lotto, della data di scadenza, dello stato del prodotto e della relativa ubicazione. Le operazioni effettuate e le relative risultanze devono essere registrate e storicizzate nel Sistema Informativo, in modo da garantirne la completa tracciabilità e verificabilità.
Qualora dalle attività inventariali emergano differenze tra giacenza fisica e contabile, il Fornitore è tenuto a effettuare tempestivamente le necessarie verifiche, individuando, ove possibile, la causa dello scostamento e predisponendo la relativa proposta di rettifica inventariale.

La proposta di rettifica deve riportare almeno:

- la referenza interessata;
- la quantità risultante dal Sistema Informativo e la quantità fisicamente rilevata;

- l'entità e il segno dello scostamento;
- il lotto e la scadenza, ove applicabili;
- l'ubicazione interessata;
- la causale della rettifica;
- la data della rilevazione;
- l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la verifica;
- l'eventuale documentazione o evidenza a supporto.

Le relative proposte devono essere sottoposte alla preventiva verifica e autorizzazione dell'Amministrazione, secondo il processo e i profili autorizzativi definiti in fase di avvio del servizio. A seguito dell'autorizzazione, la rettifica è registrata nei sistemi interessati assicurando il corretto riallineamento tra le giacenze fisiche e contabili e la piena tracciabilità dell'operazione.
Il Fornitore deve rendere disponibile all'Amministrazione apposita reportistica sulle risultanze inventariali e sulle rettifiche effettuate, contenente almeno il numero e il valore delle differenze rilevate, le relative causali, le rettifiche proposte, quelle autorizzate e lo stato delle eventuali anomalie ancora da riconciliare.
Le differenze inventariali riconducibili a perdita, danneggiamento, errata movimentazione, errata registrazione o altra causa imputabile al Fornitore devono essere distintamente identificate e rendicontate ai fini delle verifiche dell'Amministrazione.
Le attività inventariali devono essere organizzate dal Fornitore in modo da non determinare interruzioni o pregiudizi alla continuità del servizio, assicurando in ogni caso l'evasione delle richieste e delle consegne secondo i livelli di servizio previsti dal presente documento.
Il Fornitore non può procedere autonomamente alla modifica delle giacenze contabili nei sistemi dell'Amministrazione. La rettifica è effettuata esclusivamente a seguito della verifica e dell'autorizzazione dell'Amministrazione, secondo il processo autorizzativo definito in fase di avvio.
L'autorizzazione alla rettifica ha la sola funzione di consentire il riallineamento tra giacenza fisica e contabile e non comporta, di per sé, il riconoscimento dell'assenza di responsabilità del Fornitore in relazione allo scostamento rilevato. Il Sistema Informativo deve garantire la completa tracciabilità dell'intero processo di rettifica, consentendo di ricostruire la situazione precedente, lo scostamento rilevato, la causale, le verifiche effettuate, l'utente che ha proposto la rettifica, il soggetto che l'ha autorizzata e l'esito dell'operazione.

4.3. SERVIZIO DI TRASPORTO SU GOMMA DAL MAGAZZINO AI PUNTI DI RACCOLTA/TRANSIT POINT

Per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, ai sensi dell'art. 113 del Codice, è richiesto che l'attività di trasporto sia eseguita esclusivamente da operatori economici in possesso dell'iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori di cose per conto terzi di cui all'art. 1 Legge 6 giugno 1974, n.298.
L'aggiudicatario potrà adempiere a tali obblighi mediante ricorso al subappalto o a operatori terzi qualificati, nel rispetto dell'art. 119 del d.lgs. 36/2023 e, in tal caso, il predetto requisito dovrà essere posseduto dal subappaltatore esecutore delle relative prestazioni.

Il possesso della suddetta iscrizione costituisce condizione di esecuzione del contratto e dovrà essere garantito anteriormente all'avvio dell'attività di trasporto.
L'aggiudicatario resta in ogni caso responsabile nei confronti dell'Amministrazione del corretto adempimento di tutte le attività connesse all'attività di trasporto e del rispetto della normativa di settore vigente.
Il servizio di trasporto ai Punti di Raccolta e/o Transit Point comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- presa in carico delle unità di carico già allestite e relativo carico sugli automezzi;
- trasporto dei materiali mediante automezzi idonei, nel rispetto delle condizioni di conservazione e sicurezza previste per le diverse tipologie di prodotto;
- consegna e scarico dei materiali presso il Punto di Raccolta e/o Transit Point di destinazione;
- ritiro, ove previsto, dei contenitori vuoti, delle unità di trasporto e degli eventuali supporti riutilizzabili.

Il Fornitore dovrà garantire che ciascun collo sia trasportato nel rispetto delle condizioni di temperatura e conservazione previste per i prodotti in esso contenuti, adottando mezzi, attrezzature, contenitori e soluzioni tecniche idonei ad assicurare il mantenimento delle condizioni richieste per l'intera durata del trasporto.
In particolare, per i prodotti soggetti a temperatura controllata, il Fornitore dovrà adottare soluzioni idonee a garantire la continuità delle condizioni di conservazione prescritte, anche nel caso di colli di grandi dimensioni.
L'organizzazione dei carichi e dei trasporti dovrà inoltre essere effettuata in modo da prevenire qualsiasi rischio di contaminazione, danneggiamento o alterazione dei prodotti, assicurando, ove necessario in relazione alla natura dei beni trasportati, un'adeguata separazione fisica degli stessi all'interno del mezzo.
Il Fornitore dovrà predisporre, mantenere aggiornate e applicare specifiche procedure per la gestione di eventi accidentali verificatisi durante le operazioni di trasporto, quali rottura dei contenitori o degli imballaggi, perdita o sversamento accidentale dei prodotti. A tal fine, gli automezzi utilizzati per il trasporto di farmaci antiblastici, tossici o comunque di prodotti che presentino specifici rischi in caso di dispersione dovranno essere dotati degli appositi kit di intervento e dispositivi necessari alla gestione in sicurezza dell'evento.
Gli automezzi utilizzati per il trasporto di prodotti soggetti a specifiche condizioni termiche dovranno essere dotati di impianti, sistemi o soluzioni tecniche idonei al mantenimento e, ove richiesto, alla registrazione della temperatura, in funzione delle caratteristiche dei prodotti trasportati.
Per i trasporti a temperatura controllata, il Fornitore dovrà assicurare la tracciabilità delle condizioni di conservazione per l'intera durata del trasporto. Le relative registrazioni dovranno essere rese disponibili nel sistema informatico e conservate secondo quanto previsto dal presente documento, in modo da consentire all'Amministrazione lo svolgimento delle attività di verifica e controllo.
Le registrazioni dovranno consentire, per ciascuna consegna, almeno la riconducibilità univoca al viaggio effettuato, al mezzo utilizzato e ai dati di temperatura rilevati durante il trasporto, nonché l'individuazione di eventuali scostamenti rispetto alle condizioni di conservazione previste.

Il personale del Fornitore in fase di consegna deve: 1) accertare l'identità del soggetto incaricato del ritiro dei beni, 2) contare mediante lettura informatizzata il numero dei colli consegnati e 3) acquisire la firma di ricevimento per la merce consegnata su sistema elettronico. La firma apposta al momento della consegna dei colli rende responsabile il ricevente unicamente sul numero dei colli consegnati e sulla loro integrità; pertanto, dovrà essere consentito al personale ricevente di poter attestare, all'occorrenza, nel sistema elettronico, che la merce viene accettata con "riserva di controllo per imballo non integro/imballo bagnato/collo mancante/collo eccedente/collo danneggiato/consegna parziale/difformità immediatamente rilevabile/sospetta alterazione delle condizioni di conservazione".

Il Fornitore dovrà disporre, a propria cura e onere, di tutte le attrezzature e i mezzi ausiliari necessari per l'esecuzione delle operazioni di ritiro, movimentazione e consegna dei materiali presso i punti di ritiro/consegna previsti nell'ambito del servizio, quali, a titolo esemplificativo, carrelli, transpallet e altre attrezzature idonee alla tipologia, al peso e alle dimensioni dei materiali movimentati.
L'utilizzo di attrezzature di proprietà dell'Amministrazione potrà avvenire esclusivamente previa autorizzazione della stessa e limitatamente ai casi in cui tali attrezzature risultino disponibili e utilizzabili presso il punto di ritiro/consegna interessato. Tale possibilità non costituisce in alcun caso un obbligo a carico dell'Amministrazione né esonera il Fornitore dall'obbligo di garantire, in autonomia e senza interruzioni o ritardi nell'esecuzione del servizio, la disponibilità delle attrezzature necessarie.
Ove autorizzato, potranno essere utilizzate esclusivamente le attrezzature manuali messe a disposizione dall'Amministrazione, nel rispetto delle relative modalità e condizioni di utilizzo.

Non è consentita la sosta incustodita di carrelli o ceste contenenti materiale sanitario presso i punti di raccolta/transit point. Qualora non fosse consentito l'utilizzo di bancali, il Fornitore deve mettere a disposizione dei carrelli (es. roll) di cui è responsabile per il ritiro. Ove necessario, per il traino dei carrelli possono essere usati sistemi trainanti.
Durante tutta la catena distributiva i prodotti per i quali è prevista una temperatura controllata o altre particolari condizioni di conservazione e di manipolazione (es. antiblastici, vaccini, ecc.) devono essere trasportati e distribuiti in sicurezza.
Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli strumenti atti a garantire la sicurezza del trasporto e della distribuzione, a proprie spese e secondo la propria organizzazione.
Il Fornitore deve comunque garantire un numero minimo di consegne secondo la frequenza e le modalità concordate con l'Amministrazione contraente in fase di redazione del Piano dei Trasporti di cui al par.2.
Le consegne si distinguono in:

- **Consegna programmata**: consegna concordata in contradditorio con l'Amministrazione definita sulla base di stabiliti giorni e orari di consegna presso i punti di raccolta o i transit point individuati dall'Amministrazione.
- **Consegna straordinaria**: consegna richiesta dall'Amministrazione per far fronte a esigenze di integrazione del fabbisogno rispetto a quanto programmato, da effettuarsi secondo le modalità previste per le consegne programmate entro il giorno successivo alla ricezione della richiesta. Le consegne straordinarie richieste entro il limite del 15%

del numero complessivo delle consegne programmate mensilmente sono ricomprese nel corrispettivo e non comportano alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. Le consegne straordinarie eccedenti tale limite sono considerate extra-corrispettivo e remunerate sulla base del prezzo unitario del trasporto offerto in gara (€/Km), esclusivamente qualora, nella giornata prevista per l'esecuzione della consegna straordinaria, non sia già programmata una consegna presso il medesimo punto di raccolta/transit point. Le consegne straordinarie devono essere preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, previa verifica della sussistenza dei presupposti che ne giustificano il carattere straordinario, e devono essere eseguite dal Fornitore entro i termini sopra indicati. Con riferimento alle consegne extra corrispettivo, il pagamento verrà effettuato previa trasmissione da parte del Fornitore della relativa documentazione fiscale. Le richieste straordinarie possono essere trasmesse dall'Amministrazione anche al di fuori degli orari ordinari di apertura e operatività del magazzino. A tal fine, il Fornitore è tenuto a garantire, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i giorni festivi, la disponibilità di personale reperibile in numero e con qualifiche adeguati ad assicurare, ove necessario, l'accesso al magazzino, il prelievo e l'allestimento dei prodotti, la predisposizione della relativa documentazione, nonché l'organizzazione e l'esecuzione del trasporto e della consegna. L'attivazione del personale reperibile deve avvenire senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, salvo gli eventuali corrispettivi espressamente previsti dalla documentazione di gara per la specifica tipologia di consegna. La richiesta straordinaria si considera ricevuta alla data e ora della relativa acquisizione da parte del Sistema Informativo ovvero della Centrale Operativa, secondo le modalità definite dal presente documento, e da tale momento decorre il termine previsto per la relativa evasione e consegna.

- **Consegna urgente**: consegna richiesta dall'Amministrazione per far fronte a esigenze indifferibili e non programmabili, connesse alla continuità delle attività delle strutture destinatarie o ad altre esigenze non procrastinabili, da effettuarsi entro e non oltre **2 ore** dalla ricezione, da parte del Fornitore, della richiesta dell'Amministrazione. Per ciascuna consegna urgente è riconosciuto al Fornitore un extra corrispettivo fisso e omnicomprensivo pari a € 15,00, invariato per l'intera durata del contratto. Tale corrispettivo comprende la consegna fino allo specifico centro di costo indicato dall'Amministrazione nella richiesta e non dà luogo ad alcun ulteriore corrispettivo o maggiorazione connessi alla distanza percorsa, ivi incluso il corrispettivo espresso in €/km. Le consegne urgenti devono essere preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, previa verifica della sussistenza dei presupposti che ne giustificano il carattere straordinario, e devono essere eseguite dal Fornitore entro i termini sopra indicati. Con riferimento alle consegne extra corrispettivo, il pagamento verrà effettuato previa trasmissione da parte del Fornitore della relativa documentazione fiscale.

Le consegne dei beni in transito sono effettuate nell'ambito della prima consegna ordinaria utile programmata verso il punto di raccolta/transit point di destinazione, compatibilmente con gli orari di apertura e/o ricezione della struttura destinataria. Eventuali esigenze di consegna al di fuori della programmazione ordinaria devono essere preventivamente concordate con l'Amministrazione e sono remunerate secondo quanto previsto per le consegne straordinarie.

Il Fornitore organizza le consegne ordinarie tenendo conto degli orari e delle finestre temporali di ricezione dei beni presso i punti di raccolta/transit point delle strutture destinatarie.

4.3.1. Caratteristiche degli automezzi

I mezzi che saranno utilizzati dal Fornitore per eseguire i servizi dovranno essere idonei alle diverse tipologie di trasporto da effettuare ed in regola con tutte le norme vigenti, emanate anche durante il periodo contrattuale; a titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere rispettate le seguenti disposizioni:

- idonea assicurazione contro i rischi derivanti dalla circolazione stradale garantendo sempre i massimali minimi stabiliti dalle norme vigenti e dal D. Lgs 198/2007 e s.m.i. La presente copertura assicurativa dovrà essere totalmente esente da franchigia e scoperti;
- licenze e/o autorizzazioni di legge;
- revisione generale dei veicoli a motore come disposto dal Ministero dei Trasporti;
- D.Lgs. 21 novembre 2005, n. 286 in materia di liberalizzazione regolata dell'esercizio dell'attività di autotrasportatore;
- Linee guida in materia di buona pratica di distribuzione dei medicinali per uso umano: 7 marzo 2013 e UE 2013/C 343/01;
- vano di carico sanificabile e non soggetto a corrosione da parte degli agenti disinfettanti, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza;
- Normativa HACCP;
- Normativa ADR;
- D.Lgs 81/2008.

La ditta aggiudicataria dovrà munirsi dei permessi necessari per poter circolare tutti i giorni dell'anno compresi i festivi e delle autorizzazioni indispensabili per transitare in deroga alle limitazioni della circolazione.
I mezzi devono essere mantenuti sempre in perfette condizioni di efficienza e di pulizia.
Il Fornitore è tenuto a dimensionare e organizzare i mezzi impiegati per il servizio di trasporto in funzione dei volumi e dei pesi da movimentare, delle caratteristiche e della tipologia dei prodotti trasportati, nonché dei luoghi, degli orari e delle modalità di consegna previste.
La tipologia, il numero e le caratteristiche dei mezzi destinati all'esecuzione del servizio sono individuati nel Piano dei Trasporti e aggiornati, ove necessario, nel corso dell'esecuzione.
Qualora, per cause imputabili al Fornitore, l'inadeguato dimensionamento o la mancata disponibilità dei mezzi necessari renda indispensabile effettuare uno o più viaggi aggiuntivi rispetto a quelli necessari per l'esecuzione della consegna programmata, tali viaggi si intendono ricompresi nel corrispettivo della prestazione e non danno luogo ad alcun compenso aggiuntivo, né possono essere oggetto di rendicontazione o fatturazione all'Amministrazione.
Gli automezzi utilizzati devono essere idonei al particolare tipo di trasporto, in regola con le coperture assicurative per trasporto cose e persone, possedere le licenze e/o autorizzazioni di legge nonché revisione generale dei veicoli a motore.
La scelta degli automezzi deve tenere conto delle seguenti ulteriori indicazioni:

- tipologia di materiale da trasportare (anche nella stessa tratta) e della relativa normativa di riferimento. I mezzi utilizzati dovranno essere idonei alle diverse tipologie

di materiale da trasportare e conformi alla normativa applicabile. Qualora, nell'ambito della medesima tratta, sia previsto il trasporto contemporaneo di differenti tipologie di materiale, i mezzi dovranno essere dotati di soluzioni di carico e, ove necessario, di sistemi di separazione e contenimento idonei a garantirne la corretta gestione, nel rispetto delle condizioni di trasporto previste dalla normativa vigente.

- deperibilità dei prodotti. In presenza di prodotti deperibili e/o soggetti a specifiche condizioni di conservazione, il Fornitore è tenuto a utilizzare mezzi e attrezzature idonei a garantire il mantenimento delle condizioni di temperatura previste per ciascuna tipologia di prodotto per l'intera durata del trasporto, dal momento della presa in carico fino alla consegna. Qualora nell'ambito della medesima tratta sia previsto il trasporto contemporaneo di prodotti soggetti a differenti condizioni di temperatura, il Fornitore dovrà assicurare il mantenimento simultaneo delle diverse temperature richieste mediante mezzi dotati di vani distinti e indipendentemente termoregolati ovvero mediante altre soluzioni tecniche equivalenti, purché idonee a garantire, per ciascuna tipologia di prodotto, le relative condizioni di conservazione. Il mantenimento delle temperature prescritte dovrà essere garantito in modo continuativo, in qualsiasi stagione e indipendentemente dalle condizioni climatiche esterne, nonché durante tutte le fasi del trasporto, comprese le eventuali soste e le operazioni intermedie che possano incidere sulle condizioni di conservazione dei prodotti. I sistemi di raffrescamento, refrigerazione e/o riscaldamento dovranno essere dimensionati e configurati in modo da assicurare l'uniformità della temperatura all'interno di ciascun vano di carico, evitando concentrazioni o flussi diretti di aria sui prodotti tali da poterne alterare le condizioni di conservazione. Ciascun vano destinato al trasporto a temperatura controllata dovrà essere dotato di un sistema automatico di rilevazione e registrazione continua della temperatura, attivo per l'intera durata del trasporto e tale da consentire la ricostruzione e la verifica dell'andamento della temperatura. Il Fornitore dovrà inoltre garantire, per ciascun vano a temperatura controllata, la disponibilità di un sistema di backup, idoneo ad assicurare la continuità della rilevazione e della registrazione delle temperature in caso di guasto, malfunzionamento o indisponibilità del sistema primario. Le registrazioni delle temperature dovranno essere conservate dal Fornitore e rese disponibili all'Amministrazione, su richiesta, ai fini delle verifiche sulla corretta esecuzione del servizio. Eventuali scostamenti rispetto agli intervalli di temperatura previsti dovranno essere rilevati e tracciati dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità di un parco mezzi adeguatamente dimensionato e di idonee soluzioni mediante l'impiego di mezzi sostitutivi, tali da garantire la continuità del servizio di trasporto anche in caso di guasto, indisponibilità o fermo dei mezzi ordinariamente impiegati.

Durante l'esecuzione del contratto, qualora fosse necessario sostituire i mezzi inizialmente offerti, dovrà esserne data preventiva comunicazione all'Amministrazione che autorizzerà l'utilizzo di mezzi diversi solo se equivalenti o migliorativi rispetto a quelli previsti nel Piano delle Attività e nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi così come previsto al par 4.3.2 del presente documento. I mezzi dovranno essere dotati di opportuna presa elettrica interna per poter collegare eventuali frigoriferi, emoteche, roll frigo, ecc.

I mezzi dovranno consentire la verificabilità e la regolazione delle temperature del vano di carico, dal posto di guida.
I mezzi dovranno essere dotati di sistema di geolocalizzazione.
Tutti i mezzi utilizzati dal Fornitore nell'esecuzione del servizio devono essere sempre mantenuti in condizioni ottimali, sia per quanto riguarda le parti meccaniche, sia per quanto riguarda la carrozzeria e la pulizia, diversamente dovranno essere sostituiti, con l'impegno del Fornitore a non usarli per l'espletamento dei servizi richiesti, salvo la messa a norma delle loro condizioni.
Tutti i mezzi devono essere dotati di appositi sistemi di bloccaggio dei contenitori e dei roll per evitare urti e sollecitazioni meccaniche dei contenitori stessi e conseguente danneggiamento del materiale trasportato.

4.3.2. Criteri Ambientali Minimi per i veicoli

Per l'esecuzione delle attività di trasporto e distribuzione su gomma previste dal presente documento trovano applicazione, per quanto pertinenti, i Criteri Ambientali Minimi per i veicoli adibiti al trasporto su strada, adottati con Decreto del Ministro della Transizione Ecologica del 17 giugno 2021, pubblicato nella G.U.R.I. n. 157 del 2 luglio 2021.
Limitatamente ai veicoli individuati dal Fornitore come stabilmente dedicati all'esecuzione del Contratto Attuativo devono essere conformi alle pertinenti specifiche tecniche previste dai suddetti Criteri Ambientali Minimi e devono essere corredati dei mezzi di prova previsti dai criteri ambientali applicabili.

Il Fornitore individua nel Piano Operativo delle Attività (POA) i veicoli stabilmente dedicati all'esecuzione del Contratto Attuativo e ne assicura l'aggiornamento per tutta la durata dello stesso.
Entro 15 giorni dall'approvazione del Piano Operativo, il Fornitore trasmette all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei pertinenti criteri ambientali applicabili.

Qualora, nel corso dell'esecuzione, il Fornitore intenda procedere all'ampliamento del parco veicoli stabilmente dedicato al Contratto Attuativo ovvero alla sostituzione di uno o più dei veicoli precedentemente individuati, ne dà preventiva comunicazione all'Amministrazione, indicando le caratteristiche ambientali dei veicoli che intende impiegare nel servizio.
Entro i successivi 30 giorni il Fornitore trasmette all'Amministrazione la relativa documentazione, unitamente ai mezzi di prova previsti dai pertinenti criteri ambientali applicabili.
L'Amministrazione verifica le informazioni e la documentazione trasmesse dal Fornitore e può richiedere ogni ulteriore documentazione probatoria ritenuta necessaria ai fini della verifica della conformità ai requisiti applicabili.
La mancata dimostrazione della conformità dei veicoli ai pertinenti Criteri Ambientali Minimi costituisce inadempimento degli obblighi contrattuali e comporta l'applicazione della penale.

Grassi e oli lubrificanti
Con riferimento ai veicoli stabilmente dedicati all'esecuzione del Contratto Attuativo, il Fornitore è tenuto a utilizzare grassi e oli lubrificanti biodegradabili e/o a base rigenerata

conformi alle pertinenti specifiche tecniche previste dai Criteri Ambientali Minimi applicabili, ovvero lubrificanti biodegradabili in possesso del marchio Ecolabel UE o di etichette ambientali equivalenti conformi alla norma UNI EN ISO 14024.
Ai fini della verifica del rispetto del predetto obbligo, il Fornitore trasmette all'Amministrazione, con cadenza semestrale, un report recante almeno la denominazione commerciale, il produttore e le caratteristiche tecniche dei grassi e degli oli lubrificanti acquistati e utilizzati nel semestre di riferimento per i suddetti veicoli.
Il report è corredato dai mezzi di prova idonei a dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti ambientali applicabili, quali, ove pertinenti, certificazioni, etichette ambientali, schede tecniche o documentazione equivalente. L'Amministrazione si riserva di richiedere ulteriore documentazione probatoria, inclusa la documentazione fiscale relativa agli acquisti effettuati.

4.3.3. Ritiro dei contenitori vuoti e resi

Il Fornitore è tenuto a garantire il ritiro dei contenitori e delle attrezzature di movimentazione vuoti utilizzati nell'ambito del servizio, quali, a titolo esemplificativo, cassette, roll, bancali e altri contenitori, nonché degli eventuali prodotti oggetto di reso.

Il ritiro deve essere effettuato, di norma, in occasione di ciascuna consegna:

- presso il punto di raccolta/transit point, qualora non sia attivo il servizio opzionale di distribuzione interna;
- direttamente presso i CDC, qualora l'Amministrazione abbia attivato il servizio opzionale di distribuzione interna di cui al par. 6.2.

Il Fornitore è tenuto a ritirare i contenitori e le attrezzature resi disponibili dall'Amministrazione, assicurandone la tempestiva rimozione al fine di evitare accumuli e limitare l'ingombro degli spazi presso le Amministrazioni.

Ove richiesto dalla singola Amministrazione, il ritiro dei contenitori e delle attrezzature lasciati presso i CDC dovrà essere effettuato nella medesima giornata della consegna, secondo modalità organizzative tali da non interferire con le attività delle strutture interessate.

Per le modalità di ritiro, presa in carico e gestione dei prodotti oggetto di reso al magazzino si rinvia al successivo paragrafo.

4.3.4. Gestione dei resi

Per **reso** si intende la restituzione al magazzino di prodotti precedentemente consegnati nell'ambito del servizio, qualora ricorra, a titolo esemplificativo, una delle seguenti circostanze:

- provvedimenti di ritiro, richiamo o altra disposizione delle Autorità competenti;
- prodotti prossimi alla scadenza, ove ne sia prevista o autorizzata la restituzione;
- prodotti erroneamente richiesti dall'Amministrazione o dal CDC;
- prodotti erroneamente allestiti e/o consegnati;
- ulteriori fattispecie di restituzione autorizzate dall'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a garantire il ritiro dei prodotti oggetto di reso e il relativo trasferimento al magazzino, secondo modalità differenziate in funzione del livello di servizio attivato dall'Amministrazione.

In particolare:

- in caso di consegna al punto di raccolta/transit point, il Fornitore prende in carico i prodotti oggetto di reso presso il medesimo punto di raccolta/transit point. Resta pertanto a carico dell'Amministrazione l'organizzazione del trasferimento dei prodotti dai singoli CDC al punto di raccolta/transit point;
- in caso di attivazione del servizio opzionale di distribuzione interna ai CDC di cui al par. 6.2, il Fornitore provvede al ritiro dei prodotti oggetto di reso direttamente presso i singoli CDC e al successivo trasferimento al magazzino.

Il ritiro dei resi deve essere effettuato, di norma, contestualmente alle attività di consegna, salvo che la natura del prodotto, la causale del reso, ragioni di sicurezza o specifiche esigenze della PA richiedano modalità o tempistiche differenti.
I prodotti oggetto di reso devono essere adeguatamente identificati e accompagnati dalla documentazione prevista dall'Amministrazione, recante almeno gli elementi necessari all'identificazione del prodotto, le quantità interessate e la motivazione del reso. Il Fornitore è tenuto ad assicurare la tracciabilità del prodotto lungo l'intero processo di reso, a decorrere dalla relativa presa in carico presso il punto di raccolta/transit point ovvero presso il CDC, in funzione del livello di servizio attivato, fino al rientro in magazzino e alla successiva destinazione.
A seguito del rientro in magazzino, il Fornitore provvede alla presa in carico dei prodotti e alla loro collocazione in area fisicamente e/o logisticamente dedicata, assicurandone, ove necessario, la separazione dalle giacenze disponibili per la distribuzione fino alla definizione della relativa destinazione.

L'eventuale reintegro dei prodotti tra le giacenze disponibili può avvenire esclusivamente previa verifica della loro integrità, della corretta identificazione e, ove applicabile, del rispetto delle condizioni di conservazione previste per la specifica tipologia di prodotto, nonché secondo le eventuali procedure e autorizzazioni definite dall'Amministrazione. Qualora non sussistano le condizioni per il reintegro, i prodotti devono essere separati dalle giacenze disponibili, identificati e posti in apposita area dedicata, in attesa delle determinazioni dell'Amministrazione in merito alla relativa destinazione.

Gestione dei resi verso fornitori terzi
Qualora i prodotti debbano essere restituiti al relativo fornitore terzo, il Fornitore del servizio di macrologistica assicura almeno le seguenti attività:

- individuazione e identificazione dei prodotti oggetto di restituzione;
- presa in carico e trasferimento, anche a livello contabile, dei prodotti in apposita area/stato di giacenza dedicato, al fine di impedirne l'utilizzo o la distribuzione;
- gestione delle interlocuzioni operative con il fornitore terzo, secondo le indicazioni e le autorizzazioni dell'Amministrazione;

- predisposizione dei prodotti per il ritiro, nel rispetto delle condizioni di conservazione, movimentazione e trasporto applicabili;
- predisposizione e gestione della documentazione prevista per la restituzione;
- consegna dei prodotti al vettore o ad altro soggetto incaricato del ritiro dal fornitore terzo;
- acquisizione dell'evidenza dell'avvenuta presa in carico da parte del soggetto incaricato;
- aggiornamento tempestivo delle giacenze e delle relative movimentazioni nel Sistema Informativo, garantendo la completa tracciabilità dell'operazione fino alla chiusura del processo di reso.

5 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, configurare, integrare, avviare, gestire, manutenere e aggiornare, per l'intera durata contrattuale, un sistema informativo a supporto dei processi logistici oggetto del servizio, adeguatamente dimensionato rispetto alle caratteristiche organizzative, logistiche e tecnologiche delle singole Amministrazioni Contraenti.

La soluzione dovrà comprendere almeno:

- un Warehouse Management System (WMS) per la gestione delle attività di magazzino, incluse le fasi di ricevimento e accettazione dei beni, mappatura delle locazioni, stoccaggio e movimentazione, gestione delle richieste, picking e packing, gestione delle scorte, inventari, resi, lotti, scadenze e relative anagrafiche;
- un Transportation Management System (TMS), integrato con il WMS, per la pianificazione, gestione e monitoraggio dei trasporti e delle consegne, con funzionalità di gestione dei giri e delle tratte, tracking delle spedizioni e dei mezzi, gestione delle anomalie e acquisizione della prova di avvenuta consegna (POD);
- ove attivato il relativo servizio opzionale, funzionalità per la gestione e tracciabilità della distribuzione interna, dal punto di raccolta o transit point fino ai singoli Centri di Costo o alle ulteriori articolazioni organizzative individuate dall'Amministrazione;
- funzionalità per il monitoraggio delle temperature e delle ulteriori condizioni di conservazione, ove applicabili ai beni gestiti e trasportati, con possibilità di rilevare e tracciare eventuali anomalie;
- strumenti di monitoraggio, reportistica e rendicontazione, funzionali anche alla verifica dei livelli di servizio, degli indicatori di performance e delle prestazioni oggetto di remunerazione;
- le componenti applicative, infrastrutturali e tecnologiche necessarie alla corretta esecuzione del servizio.

Il sistema dovrà assicurare la tracciabilità end-to-end dei principali processi logistici, consentendo, ove applicabile, di ricostruire il collegamento tra richiesta dell'Amministrazione, movimentazioni di magazzino, spedizione, colli o unità di movimentazione, viaggio, trasporto e consegna presso la destinazione prevista. Dovrà inoltre supportare la gestione e la

storicizzazione degli stati di avanzamento, degli eventi e delle eventuali anomalie intervenute nel corso del processo.

La soluzione dovrà essere modulare, scalabile e configurabile, in funzione, tra l'altro, dei volumi e delle tipologie di beni gestiti, del numero di magazzini, transit point, punti di raccolta e Centri di Costo, nonché dell'articolazione organizzativa e tecnologica delle singole Amministrazioni.

Particolare rilievo sarà attribuito all'interoperabilità del sistema con le piattaforme e i sistemi informativi già in uso presso le Amministrazioni Contraenti, quali, a titolo esemplificativo, sistemi amministrativo-contabili, ERP, sistemi di gestione del magazzino e degli approvvigionamenti, sistemi di gestione delle anagrafiche, sistemi di tracciabilità, Business Intelligence e Data Warehouse.

Le integrazioni dovranno essere realizzate mediante interfacce standard, documentate, sicure e configurabili, privilegiando API e servizi web e prevedendo, ove necessario, ulteriori modalità di scambio di dati compatibili con i sistemi delle Amministrazioni. Dovranno inoltre essere assicurate adeguate funzionalità di monitoraggio delle interfacce, gestione degli errori, riallineamento e riconciliazione dei dati, in coerenza con la normativa e le Linee guida applicabili in materia di interoperabilità dei sistemi informatici della Pubblica Amministrazione.

La soluzione non dovrà comportare per le Amministrazioni l'obbligo di adottare specifici prodotti o piattaforme proprietarie ulteriori rispetto a quelli già in uso e dovrà essere configurata in modo da limitare condizioni di dipendenza tecnologica e fenomeni di lock-in.

Il sistema dovrà inoltre garantire adeguati livelli di sicurezza, protezione e disponibilità dei dati, profilazione degli accessi, registrazione delle operazioni, backup, continuità operativa e disaster recovery, prevedendo procedure che consentano la prosecuzione controllata delle attività essenziali anche in caso di temporanea indisponibilità dei sistemi e il successivo riallineamento delle informazioni.

Per l'intera durata contrattuale dovranno essere assicurate le attività di assistenza, manutenzione, aggiornamento tecnologico e adeguamento normativo, garantendo la continuità delle integrazioni con i sistemi delle Amministrazioni.

Alla cessazione del Contratto dovranno infine essere garantite la portabilità e la restituzione dei dati, delle configurazioni e della documentazione tecnica, in formati strutturati e documentati, nonché il necessario supporto al trasferimento della gestione, al fine di assicurare la continuità operativa e prevenire situazioni di lock-in.

Le specifiche funzionali e tecniche di dettaglio, i requisiti di interoperabilità e sicurezza, i flussi informativi, le modalità di integrazione, configurazione e collaudo, nonché le condizioni relative a manutenzione, assistenza, continuità operativa e trasferimento dei dati saranno puntualmente disciplinati nella documentazione di gara.

Trova applicazione la normativa vigente in materia di cybersicurezza - in particolare, la Direttiva (UE) 2022/2555 ("Direttiva NIS 2"), i relativi atti di recepimento nazionale, il Decreto Legislativo n. 138/2024 ("Decreto NIS"), tutte le disposizioni attuative emanate dalle Autorità competenti, come meglio chiarito nello Schema di Accordo Quadro.

Con riferimento alle soluzioni cloud offerte dal Fornitore, trovano applicazione le disposizioni di cui al Decreto Direttoriale n 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN, Regolamento Unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA.

Per tutta l'esecuzione dell'Accordo Quadro e dei contratti esecutivi, ai sensi dell'art. 113 del D.lgs.36/2023, è richiesto il possesso almeno del livello di qualificazione previsto per il trattamento dei dati ordinari, ossia il livello di qualificazione QC1 per i servizi cloud.

6 SERVIZI OPZIONALI

I servizi opzionali disciplinati nei successivi paragrafi devono essere obbligatoriamente inclusi nell'offerta del Fornitore.

L'inclusione dei servizi opzionali nell'offerta non comporta alcun obbligo di attivazione in capo all'Amministrazione. Quest'ultima, in sede di predisposizione della Richiesta Preliminare di Fornitura e quindi nel Piano dei Fabbisogni, può richiedere l'attivazione di uno o più servizi opzionali, in funzione delle proprie esigenze.

6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DEL MAGAZZINO

Qualora l'Amministrazione richieda, nella Richiesta Preliminare di Fornitura e quindi nel Piano dei Fabbisogni, l'attivazione del servizio opzionale di messa a disposizione del magazzino, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile una o più strutture logistiche dedicate, adeguatamente dimensionate e idonee all'esecuzione dei servizi oggetto del presente documento.
La struttura deve disporre, per l'intera durata del servizio, di tutti i titoli, autorizzazioni, certificazioni e requisiti previsti dalla normativa applicabile in relazione alle attività svolte e alle tipologie di prodotti ivi custoditi.

Il Fornitore è responsabile della piena funzionalità, conformità e idoneità del magazzino e delle relative pertinenze, nonché del mantenimento nel tempo dei relativi requisiti strutturali, impiantistici, tecnologici e di sicurezza.

La struttura messa a disposizione deve essere destinata esclusivamente alle attività oggetto del presente documento e organizzata in modo da assicurare la corretta separazione dei prodotti, dei flussi e delle attività, prevenendo commistioni o interferenze suscettibili di pregiudicare la sicurezza, l'integrità, la conservazione e la tracciabilità dei beni.

Il magazzino deve essere ubicato in posizione idonea ad assicurare il rispetto dei livelli di servizio e, in particolare, dei tempi di consegna previsti per tutti i Punti di raccolta/transit point/Centri di costo indicati dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. **La scelta dell'ubicazione della struttura resta pertanto nella responsabilità del Fornitore**, fermo restando il rispetto delle prescrizioni e dei livelli di servizio previsti dalla documentazione di gara.

Il magazzino deve essere strutturato e organizzato in funzione delle categorie di beni indicate dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni e deve essere idoneo, ove richiesto, allo stoccaggio e alla gestione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle seguenti categorie:

- medicinali;
- preparazioni galeniche, ove previste;
- soluzioni parenterali;
- dispositivi medici;
- dispositivi medico-diagnostici in vitro, reagenti, calibratori, controlli e relativi consumabili;
- materiale sanitario e di medicazione;
- soluzioni e materiale per dialisi;
- prodotti soggetti a condizioni di conservazione a temperatura controllata o refrigerata;
- sostanze e prodotti infiammabili;
- sostanze chimiche, inclusi prodotti corrosivi;
- materiale economale e altri beni di consumo necessari al funzionamento delle Amministrazioni;
- ulteriori categorie di beni espressamente indicate dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

Il Fornitore deve determinare le superfici, i volumi e le capacità di stoccaggio necessari, nonché definire il layout, gli spazi funzionali e le relative dotazioni, sulla base dei dati e delle informazioni riportati nel Piano dei Fabbisogni, tenendo conto almeno:

- dei volumi e delle tipologie dei beni da gestire;
- delle giacenze medie e dei picchi attesi;
- dei flussi in ingresso e in uscita;
- delle caratteristiche dimensionali e merceologiche dei prodotti;
- delle condizioni e temperature di conservazione;
- delle modalità e frequenze di approvvigionamento e distribuzione;
- delle esigenze di segregazione e sicurezza;
- delle attività operative previste;
- delle esigenze connesse alla continuità operativa.

Il dimensionamento deve essere effettuato secondo **criteri di efficienza e di ottimizzazione delle superfici, dei volumi e delle risorse**, evitando sovradimensionamenti non giustificati dal fabbisogno e garantendo, al contempo, adeguata capacità operativa e margini funzionali alla gestione delle normali variazioni dei flussi.

Le dimensioni e gli spazi dei magazzini devono garantire una gestione ottimale di tutte le fasi relative alla logistica (ricevimento, stoccaggio, picking, packing, ecc.).

La superficie complessiva deve inoltre comprendere tutti gli spazi accessori necessari al corretto svolgimento delle attività, inclusi, ove necessari, uffici, locali tecnici, servizi, spogliatoi, locali per il personale e ulteriori aree funzionali.
Le aree esterne devono consentire l'accesso, la manovra, il carico e lo scarico in condizioni di sicurezza degli automezzi destinati all'approvvigionamento e alla distribuzione delle merci.

Il Fornitore deve assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti e delle attrezzature installate, nonché la loro messa a norma a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni in materia.
I magazzini, oltre che adeguati all'attività da svolgere, devono avere caratteristiche di riconoscibilità ed accessibilità. Il corretto funzionamento degli stessi ed il mantenimento nel tempo delle conformità d'uso sono garantiti dal fornitore.

Organizzazione funzionale e segregazione delle aree
Il magazzino deve essere organizzato in aree funzionalmente distinte, opportunamente dimensionate, identificate e segnalate.
In funzione delle categorie di beni indicate nel Piano dei Fabbisogni devono essere previste, ove applicabili, almeno le seguenti aree:

- ricevimento e accettazione merci;
- controllo e quarantena, ove richiesto dalla natura dei prodotti;
- stoccaggio ordinario;
- stoccaggio dei prodotti a temperatura controllata (T<+25°C);
- stoccaggio refrigerato (+2°C <T<+8°C);
- stoccaggio dei prodotti soggetti a specifiche prescrizioni di sicurezza;
- stoccaggio separato di prodotti infiammabili, corrosivi, citotossici o appartenenti ad altre categorie per le quali sia prescritta una specifica segregazione;
- prodotti non conformi, danneggiati, sospesi, scaduti o destinati a reso/smaltimento, ove necessario;
- stoccaggio temporaneo dei prodotti in transito, sia a temperatura refrigerata (+2°C <T<+8°C) sia a temperatura controllata (<+25°C);
- picking e allestimento degli ordini;
- packing;
- consolidamento e preparazione delle spedizioni;
- spedizione merci.

Il layout deve assicurare la corretta gestione dei flussi fisici e operativi e limitare le interferenze tra ricevimento, stoccaggio, allestimento e spedizione.
Le aree di stoccaggio devono essere organizzate e dotate di sistemi idonei a garantire, per ciascuna tipologia di prodotto, il mantenimento delle specifiche condizioni di conservazione previste dalla normativa applicabile e/o indicate dal produttore, assicurando il controllo e, ove previsto, il monitoraggio e la registrazione dei pertinenti parametri ambientali per l'intero periodo di permanenza dei prodotti nel magazzino.
In funzione delle caratteristiche della struttura, dei beni custoditi e delle risultanze delle valutazioni previste dalla normativa applicabile, il magazzino deve essere dotato degli impianti e dei sistemi necessari ad assicurare condizioni di sicurezza, conservazione e continuità operativa, comprendenti almeno, ove applicabili:

- sistemi di rilevazione e protezione antincendio;
- impianti di climatizzazione e/o sistemi destinati al mantenimento delle condizioni ambientali richieste;

- sistemi di monitoraggio e registrazione delle temperature nelle aree per le quali tale controllo è richiesto;
- sistemi di allarme per anomalie, guasti e superamento delle soglie previste;
- impianti antintrusione;
- sistemi di videosorveglianza, nel rispetto della normativa applicabile;
- sistemi di alimentazione elettrica di emergenza o equivalenti sistemi di continuità, ove necessari per garantire il mantenimento delle condizioni di conservazione e la continuità delle funzioni essenziali.

Riconoscibilità e accessibilità

Il Fornitore deve assicurare l'adeguata identificazione degli accessi e delle aree della struttura mediante idonea segnaletica interna ed esterna, nel rispetto della normativa applicabile.
Il magazzino deve essere accessibile, secondo modalità compatibili con le esigenze di sicurezza e con il regolare svolgimento delle attività, ai fornitori dei beni, al personale dell'Amministrazione e agli ulteriori soggetti da questa autorizzati.
Il Fornitore deve adottare procedure per la gestione e la tracciabilità degli accessi, assicurando l'accessibilità alle persone con disabilità secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
Le modalità operative di accesso del personale dell'Amministrazione, degli incaricati e degli eventuali soggetti terzi sono definite in sede di avvio del servizio, ferma restando la facoltà dell'Amministrazione di effettuare le attività di verifica e controllo previste dalla documentazione di gara.

Conservazione

Il Fornitore deve assicurare che ciascuna area sia dotata di strutture, attrezzature, impianti e sistemi di monitoraggio idonei alle caratteristiche dei prodotti custoditi e alle relative condizioni di conservazione.
Per quanto applicabile alle attività effettivamente svolte, il Fornitore deve pertanto rispettare, nella versione vigente e successive modifiche e integrazioni, almeno le seguenti normative:

- Decreto L.vo 24/04/2006 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" e normativa in esso richiamata, per quanto applicabile ai servizi oggetto del presente appalto, con particolare riferimento ai decreti ministeriali relativi alla tracciabilità dei farmaci;
- Norme di buona pratica nella gestione di prodotti farmaceutici di cui al D.M. 6.7.1999;
- Decreto L.vo 06/11/2007 n.193 "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione regolamenti comunitari del medesimo settore" e Regolamento (CE) n. 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29/04/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari;
- REGOLAMENTO (UE) 2017/745 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 5 aprile 2017 relativo ai dispositivi medici, che modifica la direttiva 2001/83/CE, il regolamento (CE) n. 178/2002 e il regolamento (CE) n. 1223/2009 e che abroga le direttive 90/385/CEE e 93/42/CEE del Consiglio;
- REGOLAMENTO (UE) 2016/425 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 9 marzo 2016 sui dispositivi di protezione individuale e che abroga la direttiva 89/686/CEE del Consiglio;

- Normativa HACCP come da disposizioni contenute nel Decreto L.vo 193/07 ed eventuali successive modificazioni "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore";
- Rispetto della raccomandazione AIFA n° 14 per i farmaci oncologici;
- Linee Guida del 7 Marzo 2013 sulle buone pratiche di distribuzione dei medicinali per uso umano;
- Circolare del Ministero della Sanità del 13 gennaio 2000 sulle temperature di conservazione dei prodotti medicinali;
- D.Lgs 30 dicembre 1992, n. 538 Attuazione della direttiva 92/25/CEE riguardante la distribuzione all'ingrosso dei medicinali per uso umano;
- D.M. 15 Luglio 2004 – Progetto Tracciabilità del Farmaco;
- Regolamento europeo in materia di protezione dati personali UE/2016-679 (l'aggiudicatario sarà nominato responsabile del trattamento dati).

Resta in ogni caso a carico del Fornitore l'individuazione e il rispetto di ogni ulteriore disposizione legislativa, regolamentare, tecnica e autorizzativa applicabile alle strutture utilizzate, alle attività effettivamente svolte e alle specifiche categorie di beni gestite, anche se non espressamente richiamata nel presente documento. I richiami normativi contenuti nel presente paragrafo devono intendersi riferiti alle disposizioni vigenti pro tempore.

Temperatura

Le condizioni ambientali delle diverse aree del magazzino devono essere compatibili con la destinazione d'uso e con le caratteristiche dei prodotti custoditi.

Per i prodotti per i quali siano previste specifiche condizioni di conservazione, il Fornitore deve assicurare il mantenimento, il monitoraggio e, ove previsto, la registrazione continuativa dei parametri ambientali rilevanti e adottare adeguati sistemi di allarme e gestione delle anomalie.

Gestione, pulizia e manutenzione

Per l'intero periodo di messa a disposizione del magazzino, sono a esclusivo carico del Fornitore tutti gli oneri e le attività necessari ad assicurare la piena disponibilità, funzionalità, sicurezza, efficienza e conformità della struttura e delle relative pertinenze.

Il Fornitore deve provvedere, a propria cura e spese, almeno:

- alla custodia e vigilanza della struttura;
- alla pulizia e sanificazione degli ambienti, secondo le esigenze connesse alla destinazione d'uso;
- alla disinfestazione e derattizzazione;
- alla manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle relative pertinenze;
- alla manutenzione ordinaria, preventiva, programmata, correttiva e straordinaria degli impianti e delle attrezzature di propria competenza;
- alle verifiche periodiche previste dalla normativa e alla tenuta della relativa documentazione e dei registri obbligatori;
- agli adeguamenti strutturali, impiantistici e tecnologici necessari al mantenimento della conformità normativa della struttura;

- alla sostituzione, riparazione o adeguamento degli impianti e delle attrezzature necessari a garantire la continuità del servizio;
- alla manutenzione delle aree esterne, delle aree di carico/scarico, della viabilità interna e della relativa segnaletica;
- alla gestione delle condizioni delle aree esterne necessarie a garantirne sicurezza e fruibilità.

Eventuali interventi, integrazioni o potenziamenti di strutture, impianti o attrezzature che si rendano necessari, durante l'esecuzione, per assicurare il rispetto dei requisiti contrattuali, dei livelli di servizio, delle condizioni di conservazione o della normativa vigente sono realizzati a cura e spese del Fornitore, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, salvo che siano conseguenti a una modifica del fabbisogno o delle prestazioni espressamente richieste dall'Amministrazione e non ricompresa nel perimetro contrattuale originario.

6.1.1. Meccanismo di affidamento e attivazione del servizio opzionale di messa a disposizione del magazzino

Fermo restando il modello di funzionamento di cui al paragrafo 2, qualora l'Amministrazione intenda avvalersi del **servizio opzionale di messa a disposizione del magazzino**, la relativa richiesta dovrà essere formulata nell'ambito della Richiesta Preliminare di Fornitura (**RPF**) e sarà rivolta al Fornitore individuato secondo l'ordine di graduatoria.
A seguito della RPF potranno verificarsi le seguenti fattispecie.

A) Conferma della capacità di rispettare i termini di attivazione
Qualora il Fornitore confermi la propria capacità di rendere disponibile il magazzino entro il termine previsto al par. 2 o quello migliorativo eventualmente offerto, l'Amministrazione procede all'emissione dell'Ordine di Acquisto (ODA) e al perfezionamento del relativo Contratto Attuativo.
Dalla data di perfezionamento del Contratto Attuativo decorre il termine previsto per la messa a disposizione e la piena operatività del magazzino.
Ai fini del monitoraggio del rispetto delle tempistiche di attivazione, il Fornitore è tenuto a trasmettere mensilmente all'Amministrazione uno stato di avanzamento delle attività (SAL), nel quale sono indicate le attività già eseguite, quelle ancora da completare e gli eventuali elementi suscettibili di incidere sulla tempestiva attivazione del servizio.
Qualora dal SAL emerga un ritardo rispetto al programma di attivazione, l'Amministrazione, un mese prima della scadenza del relativo termine, procede alla formale contestazione e richiede al Fornitore la trasmissione di motivate giustificazioni e di un piano di recupero, recante le azioni correttive da adottare e le relative tempistiche.
In caso di mancata attivazione del servizio entro il termine previsto, ferma restando l'applicazione delle penali previste dalla documentazione di gara, l'Amministrazione, una volta attivato il servizio, potrà altresì beneficiare di uno sconto percentuale sul corrispettivo del servizio di trasporto, nella misura del 50%. per un periodo pari alla durata del ritardo nell'attivazione Nei casi di maggiore gravità ovvero di persistente inadempimento trovano applicazione gli ulteriori rimedi contrattualmente previsti, ivi inclusa, ricorrendone i

presupposti, la risoluzione del Contratto Attuativo, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

B) Mancata conferma della capacità di rispettare i termini di attivazione

Qualora il Fornitore, a seguito della ricezione della RPF, comunichi di non essere in grado di garantire la messa a disposizione del magazzino entro i termini previsti, l'Amministrazione procede allo scorrimento della graduatoria, trasmettendo la RPF al Fornitore collocato nella posizione successiva, secondo il medesimo procedimento sopra descritto.

In tale ipotesi, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali di cui alla documentazione di gara, la quota attribuita al Fornitore che non abbia confermato la propria disponibilità è decurtata per un importo corrispondente al valore della RPF rifiutata, secondo le modalità stabilite dalla documentazione di gara.

6.2. SERVIZIO OPZIONALE DI CONSEGNA AI SINGOLI CENTRI DI COSTO (CDC)

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire un servizio opzionale di distribuzione capillare dei beni dal punto di raccolta, transit point o altro punto di consegna individuato dall'Amministrazione all'interno della struttura sanitaria fino ai singoli Centri di Costo (CDC), reparti, servizi, unità operative o altre articolazioni organizzative indicate dall'Amministrazione stessa.

Il servizio comprende tutte le attività necessarie al trasferimento fisico dei beni dal punto di raccolta/transit point al destinatario finale, inclusi il prelievo della merce, il trasporto interno, la consegna al personale incaricato e la registrazione dell'avvenuta consegna.

I punti di raccolta/transit point e i relativi CDC destinatari saranno individuati dall'Amministrazione in fase di definizione del Piano dei Fabbisogni o nel corso dell'esecuzione contrattuale. Il Fornitore dovrà assicurare la distribuzione dei beni esclusivamente presso i luoghi indicati dall'Amministrazione e nel rispetto delle procedure organizzative e di sicurezza previste da ciascuna struttura.

Il Fornitore assume la responsabilità dei beni dal momento della presa in carico presso il Punto di raccolta/transit point fino alla consegna presso il CDC destinatario.

Il personale del Fornitore, in fase di consegna presso il CDC destinatario, dovrà:

- accertare l'identità del soggetto incaricato del ricevimento dei beni;
- verificare il numero dei colli consegnati, preferibilmente mediante sistemi informatizzati di rilevazione;
- acquisire evidenza dell'avvenuta consegna mediante firma del ricevente, preferibilmente tramite dispositivo elettronico;
- registrare eventuali anomalie riscontrate al momento della consegna.

La firma apposta al momento della consegna attesta esclusivamente il ricevimento del numero dei colli consegnati e la loro apparente integrità esterna. Deve essere consentita al personale ricevente la possibilità di accettare la merce con riserva, nei casi di imballo non integro, imballo bagnato, collo mancante o altre anomalie immediatamente rilevabili.

Non è consentita la sosta incustodita di colli, roll container, carrelli o altri dispositivi utilizzati per il trasporto dei beni nei corridoi, nei punti di scarico o in altre aree delle Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, a propria cura e spese, tutte le attrezzature

necessarie per garantire la movimentazione e la distribuzione dei beni in condizioni di sicurezza.
I percorsi logistici autorizzati, le modalità di accesso ai reparti, l'utilizzo degli ascensori e le eventuali limitazioni orarie saranno definiti dall'Amministrazione e potranno essere modificati nel corso dell'esecuzione contrattuale senza che ciò comporti il riconoscimento di compensi aggiuntivi se le suddette modifiche non alterano in modo sostanziale le condizioni di espletamento del servizio.
Per i prodotti soggetti a particolari condizioni di conservazione o manipolazione, quali a titolo esemplificativo farmaci termolabili, vaccini, antiblastici, dispositivi medici sterili o altri beni per i quali siano previste specifiche condizioni di trasporto, il Fornitore dovrà garantire il mantenimento delle condizioni richieste per l'intera durata della distribuzione interna, assicurandone la completa tracciabilità.
Le merci prese in carico presso il Punto di raccolta /transit point dovranno essere consegnate ai CDC destinatari entro la stessa giornata lavorativa, salvo diversi accordi con l'Amministrazione. Eventuali esigenze urgenti segnalate dall'Amministrazione dovranno essere evase secondo le tempistiche previste al paragrafo 8.
In caso di mancata consegna per cause non imputabili al Fornitore, quest'ultimo dovrà registrare l'evento e concordare con l'Amministrazione le modalità di successiva consegna.
Il Fornitore dovrà garantire la completa tracciabilità del servizio mediante sistemi informatici di cui al paragrafo 5.
Con cadenza mensile il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un report contenente il dettaglio delle consegne effettuate, utile ai fini della verifica del servizio e della relativa remunerazione.
Ai fini della remunerazione, il servizio di distribuzione ai singoli CDC costituisce una prestazione opzionale remunerata a consumo. Per ciascuna consegna effettuata presso il singolo CDC destinatario sarà riconosciuto al Fornitore un corrispettivo pari al prezzo unitario offerto in gara.
Per "consegna" si intende il recapito dei beni presso un singolo CDC/reparto destinatario, indipendentemente dal numero di colli consegnati. Qualora, nell'ambito del medesimo percorso distributivo, vengano effettuate consegne a più CDC della stessa struttura sanitaria, il corrispettivo sarà riconosciuto per ciascun CDC effettivamente servito.
Il corrispettivo comprende ogni onere connesso all'esecuzione del servizio, inclusi personale, attrezzature, sistemi di tracciabilità, dispositivi di movimentazione, consumabili e ogni altra attività necessaria per il corretto svolgimento della distribuzione interna, non essendo ammessi ulteriori addebiti a qualsiasi titolo.

Costo a fermata

Nel caso in cui l'Amministrazione attivi il servizio opzionale di distribuzione ai singoli Centri di Costo (CDC), sarà riconosciuto al Fornitore, oltre al corrispettivo previsto per le consegne ai CDC, un corrispettivo per la permanenza del personale addetto presso il punto di raccolta/transit point finalizzata all'organizzazione e all'esecuzione della distribuzione interna.
Il tempo di fermata comprende le attività svolte presso il Punto di raccolta o il Transit Point a decorrere dalla presa in carico della merce e fino al completamento delle operazioni di eventuale smistamento e predisposizione della stessa per la successiva distribuzione interna.
Sono espressamente esclusi dal computo del tempo di fermata:

- il tempo necessario per le operazioni di scarico della merce dal mezzo in arrivo presso il Punto di raccolta o il Transit Point, in quanto antecedente al momento iniziale di rilevazione del tempo di fermata;
- il tempo intercorrente tra il completamento delle attività di smistamento e predisposizione della merce per la distribuzione interna e la consegna della stessa allo specifico Centro di Costo/reparto destinatario, indipendentemente dalle modalità con cui tale distribuzione viene effettuata.

Il tempo di fermata presso il punto di raccolta/transit point è remunerato sulla base della durata effettiva della fermata, mediante l'applicazione di un extra corrispettivo unitario, fisso per tutta la durata contrattuale di € 9,00/ora.
Il tempo di fermata è contabilizzato a minuti effettivi, senza arrotondamenti, fino a un massimo di 3 ore per singola fermata, sulla base delle registrazioni generate dal sistema di tracciabilità adottato dal Fornitore.
Con riferimento all'extra corrispettivo per il tempo di fermata, il pagamento verrà effettuato previa trasmissione da parte del Fornitore della relativa documentazione fiscale.

In caso di **consegna straordinaria e/o consegna di beni in transito** di cui al paragrafo 4.3, qualora l'Amministrazione abbia attivato il servizio opzionale di distribuzione ai singoli CdC, il trasferimento dei prodotti oggetto della consegna dal Punto di Raccolta/Transit Point al CdC di destinazione sarà remunerato sulla base del corrispettivo unitario di consegna offerto dal Fornitore in sede di gara.

Al momento della consegna presso il CdC, l'incaricato alla ricezione provvede alla presa in carico della merce entro un tempo massimo di 15 minuti dalla presentazione del Fornitore presso il punto di consegna, fatti salvi impedimenti oggettivi adeguatamente documentati.
La sottoscrizione del documento di consegna attesta l'avvenuta ricezione della merce, con riserva di verifica della conformità della fornitura rispetto a quanto previsto dalla documentazione di accompagnamento.
L'incaricato del CdC provvede allo scioglimento della riserva **entro 2 ore dalla ricezione**, effettuando le verifiche previste, avuto riguardo alla tipologia della merce e alla natura dei controlli concretamente eseguibili al momento della consegna.
Entro il medesimo termine sono comunicate al Fornitore eventuali anomalie riscontrate, quali, a titolo esemplificativo, discordanze quantitative, colli mancanti o eccedenti, danneggiamenti o altre difformità immediatamente rilevabili.
Decorso il predetto termine senza contestazioni, la riserva si intende sciolta limitatamente alle difformità rilevabili mediante i controlli effettuabili al momento della ricezione, restando impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di contestare successivamente eventuali vizi, difetti o difformità non immediatamente rilevabili.

6.3. FORNITURA OPZIONALE DI ROLL CONTAINER E CASSETTE PER LA MOVIMENTAZIONE DEI BENI

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà rendere disponibile la fornitura di unità di movimentazione e stoccaggio destinate al trasporto, alla distribuzione e alla gestione operativa dei beni all'interno delle Amministrazioni.
La fornitura costituisce una prestazione opzionale remunerata sulla base dei prezzi unitari offerti dall'Aggiudicatario in sede di gara.
Le attrezzature oggetto della fornitura dovranno possedere almeno le seguenti caratteristiche dimensionali:

- **cassette/ceste riutilizzabili**: dimensioni indicative pari a 40 x 60 x 40 cm (larghezza x lunghezza x altezza); sarà ammessa una tolleranza pari +/- 10 cm per ciascuna dimensione
- **roll container**: dimensioni indicative pari a 90 x 90 x 160 cm (larghezza x profondità x altezza) sarà ammessa una tolleranza pari +/- 10 cm per ciascuna dimensione.

Le attrezzature dovranno essere resistenti, facilmente sanificabili e idonei all'utilizzo in ambito sanitario, garantendo adeguati requisiti di sicurezza, stabilità e movimentazione.
Ciascun roll e ciascuna cassetta dovranno essere dotati di identificativo univoco, mediante etichetta, codice a barre, QR code o altro sistema di tracciabilità idoneo a consentirne il monitoraggio e la gestione operativa.

Manutenzione
Per tutta la durata di utilizzo delle attrezzature, il Fornitore è tenuto a garantirne il mantenimento in perfetta efficienza operativa.
Il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, all'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari a garantire la sicurezza e la piena funzionalità di roll e cassette, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Sostituzione
Il Fornitore è tenuto a sostituire, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, le attrezzature danneggiate, deformate, non conformi ai requisiti di sicurezza o comunque non più idonee alle finalità del servizio, ove il deterioramento o la perdita di funzionalità siano imputabili al Fornitore.
La sostituzione dovrà essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione dell'Amministrazione, salvo casi di urgenza debitamente motivati, per i quali potrà essere richiesto un intervento in tempi più brevi.
Corrispettivo
Il prezzo unitario offerto in gara dovrà intendersi comprensivo di ogni onere relativo alla fornitura, consegna, eventuale etichettatura, manutenzione, sostituzione e gestione delle attrezzature, nonché di ogni altra attività necessaria a garantirne la disponibilità e la piena funzionalità durante il periodo di utilizzo da parte dell'Amministrazione.

Al fine di garantire la continuità operativa del servizio e la tempestiva risposta a variazioni dei fabbisogni dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà mantenere per tutta la durata contrattuale una disponibilità minima di roll container e cassette/ceste idonea a far fronte:

- alle richieste ordinarie dell'Amministrazione;
- ad eventuali incrementi temporanei dei fabbisogni;
- alla sostituzione immediata delle attrezzature danneggiate, non conformi o temporaneamente indisponibili.

A fronte di una richiesta di integrazione o sostituzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione le attrezzature richieste entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'Amministrazione, salvo casi di urgenza per i quali potranno essere concordati tempi inferiori.

7 REQUISITI E CONDIZIONI DI PRESA IN CARICO DEL MAGAZZINO MESSO A DISPOSIZIONE DALL'AMMINISTRAZIONE.

Qualora l'Amministrazione metta a disposizione del Fornitore un proprio immobile da destinare a magazzino, lo stesso dovrà essere consegnato in condizioni di piena funzionalità e agibilità, conforme alla normativa vigente e idoneo alla destinazione d'uso prevista, sotto il profilo strutturale, impiantistico, igienico-sanitario, antincendio e della salute e sicurezza.

Restano a carico dell'Amministrazione gli oneri relativi all'immobile e agli impianti generali e alle dotazioni stabilmente afferenti all'infrastruttura, inclusi gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari a garantirne la funzionalità, l'efficienza e la conformità normativa, salvo che la necessità dell'intervento derivi da uso improprio, danneggiamento o altra causa imputabile al Fornitore.

Restano invece a carico del Fornitore le attività di pulizia e tutti gli oneri relativi all'allestimento operativo del magazzino e alle attrezzature, apparecchiature, sistemi e dotazioni necessari per l'esecuzione del servizio e per la corretta gestione e conservazione dei prodotti, in funzione delle relative caratteristiche e condizioni di conservazione. Rientrano, a titolo esemplificativo, in tale ambito celle frigorifere, frigoriferi e altre apparecchiature o sistemi per la conservazione a temperatura controllata, sistemi di rilevazione, registrazione e monitoraggio dei parametri ambientali, scaffalature e sistemi di stoccaggio, attrezzature per la movimentazione delle merci, postazioni e apparecchiature informatiche, nonché eventuali sistemi di automazione e/o meccanizzazione dei processi logistici.

Il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e onere, alla fornitura, installazione, messa in esercizio, gestione, manutenzione, riparazione e, ove necessario, sostituzione delle predette dotazioni per l'intera durata del servizio.

Qualora, alla data di presa in carico del magazzino, siano già presenti celle frigorifere, frigoriferi, impianti o apparecchiature a temperatura controllata, sistemi di monitoraggio dei parametri ambientali, scaffalature, sistemi di stoccaggio, impianti di automazione o meccanizzazione ovvero altre dotazioni specialistiche di proprietà o comunque nella disponibilità dell'Amministrazione, le stesse potranno essere messe a disposizione del Fornitore per l'esecuzione del servizio.

La consistenza, le caratteristiche tecniche e lo stato di conservazione e funzionamento di tali dotazioni dovranno essere rilevati nel verbale di consegna, nel quale saranno altresì indicate,

ove disponibili, la relativa documentazione tecnica, le certificazioni, i manuali d'uso e manutenzione e ogni ulteriore elemento utile alla corretta presa in carico.
Il Fornitore, prima dell'avvio del servizio, è tenuto a verificare l'adeguatezza delle dotazioni messe a disposizione rispetto alle caratteristiche dei prodotti da gestire e all'organizzazione del servizio prevista nel Piano Operativo. L'eventuale disponibilità di tali dotazioni non esonera il Fornitore dall'obbligo di assicurare, per l'intera durata del servizio, la disponibilità delle attrezzature, apparecchiature e dotazioni complessivamente necessarie al rispetto dei requisiti e dei livelli prestazionali previsti dal documento.
Restano a carico dell'Amministrazione gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle dotazioni specialistiche dalla stessa messe a disposizione, nonché la loro riparazione o sostituzione qualora necessarie per cause non imputabili al Fornitore. Restano invece a carico del Fornitore gli interventi conseguenti a uso improprio, negligenza, danneggiamento o altra causa allo stesso imputabile.
Qualora le dotazioni messe a disposizione dall'Amministrazione risultino insufficienti, per quantità o capacità, rispetto alle esigenze derivanti dall'organizzazione del servizio proposta dal Fornitore, le integrazioni necessarie sono effettuate a cura e onere del Fornitore. Analogamente, sono a carico del Fornitore le ulteriori attrezzature, apparecchiature e dotazioni che lo stesso ritenga necessarie per conseguire i livelli di servizio previsti dal presente documento.
Le dotazioni integrative introdotte dal Fornitore restano, salvo diversa previsione, nella disponibilità dello stesso e sono soggette, a sua cura e onere, a installazione, gestione, manutenzione, riparazione e sostituzione per l'intera durata del servizio. Al termine del contratto, il Fornitore provvede alla relativa rimozione e, ove necessario, al ripristino dei locali, fatto salvo diverso accordo con l'Amministrazione. Resta inteso che eventuali indisponibilità, malfunzionamenti o difformità delle dotazioni che l'Amministrazione abbia dichiarato di mettere a disposizione non possono determinare, di per sé, il trasferimento al Fornitore dei relativi oneri di ripristino o sostituzione, salvo che siano allo stesso imputabili.

8 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

Il Fornitore è tenuto a garantire, per ciascuna prestazione oggetto del Contratto Attuativo, il rispetto dei livelli minimi di servizio di seguito indicati. Tali livelli costituiscono gli standard prestazionali minimi per la verifica della corretta esecuzione dei servizi e sono oggetto di monitoraggio secondo le modalità e gli indicatori previsti nel presente documento fermo restando quanto previsto dalla documentazione di gara in materia di penali e ulteriori rimedi conseguenti all'inadempimento.

Attività	Servizio minimo	Arco temporale di riferimento
Ricezione e gestione dei beni a stock	Corretta presa in carico, verifica e registrazione dei beni ricevuti, assicurando la corrispondenza tra ordine, documento di trasporto e merce pervenuta, nonché la tempestiva rilevazione delle eventuali anomalie.	arrivi entro le 14:00 → completamento del carico entro la giornata; arrivi dopo le 14:00 → completamento del carico entro le 12:00 del primo giorno lavorativo successivo.

Ricezione e gestione dei beni in transito	Presa in carico e registrazione secondo il medesimo cut-off previsto per i beni a stock; inserimento nella **prima consegna programmata utile,** salvo casi particolari concordati con l'Amministrazione.	arrivi entro le 14:00 → completamento del carico entro la giornata; arrivi dopo le 14:00 → completamento del carico entro le 12:00 del primo giorno lavorativo successivo.
Consegna programmata	Consegna presso il Punto di raccolta/Transit Point e, qualora sia attivato il servizio opzionale di distribuzione interna, presso il CDC, nel **giorno e nella finestra temporale programmati**, secondo il calendario definito nel Piano dei Trasporti.	La richiesta deve pervenire entro le **ore 14:00 del giorno lavorativo antecedente** la data di consegna prevista, ovvero entro il diverso cut-off definito nel Piano dei Trasporti
Consegna straordinaria	Consegna **entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta**.	Ricezione richiesta: H24, 7 giorni su 7, festivi inclusi, mediante Sistema Informativo/Centrale Operativa; fuori dall'orario del magazzino mediante attivazione del personale reperibile
Consegna urgente	Consegna entro 2 ore dalla ricezione della richiesta	Ricezione richiesta: H24, 7 giorni su 7, festivi inclusi, mediante Sistema Informativo/Centrale Operativa; fuori dall'orario del magazzino mediante attivazione del personale reperibile

Gestione degli errori di consegna

Qualora, a seguito della consegna, siano riscontrate difformità imputabili al Fornitore, quali, a titolo esemplificativo, consegna presso un punto diverso da quello previsto, consegna di prodotti o referenze non corretti, quantità difformi rispetto a quelle previste, mancata consegna di parte dei prodotti ovvero altre non conformità che rendano la consegna non integralmente rispondente a quanto richiesto, il Fornitore è tenuto a provvedere, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, al ripristino della corretta consegna.

Il tempo di ripristino decorre dalla ricezione della segnalazione della non conformità da parte del Fornitore e si conclude con l'effettiva eliminazione della difformità e, ove necessario, con la consegna dei prodotti corretti e/o mancanti presso il Punto di raccolta/Transit Point ovvero, qualora attivo il servizio opzionale di distribuzione interna, presso il CDC interessato.

Il ripristino dovrà avvenire entro:

- 6 ore lavorative per le consegne ordinarie;
- 4 ore per le consegne straordinarie;
- 2 ore per le consegne urgenti/emergenziali, fatto salvo l'eventuale minor termine previsto per la specifica tipologia di consegna.

Il Fornitore è altresì tenuto, ove necessario, al contestuale ritiro dei prodotti erroneamente consegnati.

9 CENTRALE OPERATIVA

Il Fornitore deve assicurare, per ciascuna Amministrazione, la disponibilità di una Centrale Operativa, quale presidio organizzativo e punto di coordinamento per la gestione operativa dei servizi oggetto dell'Appalto.

La Centrale Operativa costituisce il punto unico di raccordo operativo tra il Fornitore e l'Amministrazione ed è preposta alla ricezione, gestione e monitoraggio delle informazioni connesse all'esecuzione dei servizi, nonché al tempestivo presidio delle eventuali anomalie e criticità.

In particolare, la Centrale Operativa assicura almeno le seguenti funzioni:

- presa in carico e monitoraggio delle richieste di servizio e degli ordini trasmessi dall'Amministrazione;
- coordinamento delle attività di magazzino, trasporto e consegna;
- monitoraggio dello stato di avanzamento delle consegne presso i punti di raccolta/transit point e, qualora attivato il servizio opzionale di distribuzione interna, presso i singoli CDC;
- ricezione e gestione delle segnalazioni relative ad anomalie, ritardi, mancate o parziali consegne e altre criticità operative;
- gestione e tempestivo instradamento verso le strutture operative competenti delle richieste di consegna straordinaria e urgente, secondo le modalità e le tempistiche previste dal presente documento;
- coordinamento operativo delle attività relative a resi, ritiri e movimentazioni connesse al servizio;
- monitoraggio degli eventi e degli eventuali allarmi connessi all'esecuzione del servizio;
- supporto alle strutture dell'Amministrazione per le problematiche operative inerenti all'esecuzione delle prestazioni;
- produzione, raccolta e messa a disposizione delle informazioni necessarie al monitoraggio del servizio e dei relativi livelli prestazionali.

La Centrale Operativa dovrà essere adeguatamente dimensionata rispetto ai servizi attivati, ai volumi gestiti e all'articolazione territoriale dell'Amministrazione e dovrà essere dotata, a cura e spese del Fornitore, delle risorse professionali, delle dotazioni tecnologiche, dei sistemi di comunicazione e degli strumenti informatici necessari a garantirne il corretto funzionamento e l'integrazione con il Sistema Informativo utilizzato per la gestione del servizio.

Attivazione e continuità operativa

La Centrale Operativa deve essere attiva e pienamente operativa a decorrere dalla data di avvio del servizio, garantendo sin dall'avvio tutte le funzionalità necessarie all'esecuzione delle prestazioni attivate dall'Amministrazione.

Il Fornitore deve garantire l'operatività della Centrale Operativa **24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i giorni festivi**, per l'intera durata del servizio, assicurando un presidio continuativo

idoneo alla **ricezione, presa in carico e gestione delle richieste e delle comunicazioni dell'Amministrazione**, nonché al coordinamento delle attività connesse all'erogazione dei servizi.
La Centrale Operativa deve, in particolare, assicurare la gestione delle attività connesse alle consegne programmate, straordinarie e urgenti, **fermo restando che l'effettiva esecuzione delle relative prestazioni avviene secondo le fasce orarie, le tempistiche e i livelli di servizio specificamente previsti dal documento per ciascuna tipologia di servizio.**
Il Fornitore deve adottare idonee misure organizzative e di continuità operativa atte ad assicurare che eventuali indisponibilità, anche temporanee, della Centrale Operativa non determinino interruzioni, ritardi o pregiudizi nell'erogazione dei servizi. In tali circostanze, il Fornitore deve garantire la tempestiva attivazione di **canali alternativi di comunicazione e modalità di gestione aventi caratteristiche funzionali equivalenti**, assicurando la continuità della presa in carico e della gestione delle richieste dell'Amministrazione.

Gestione delle consegne straordinarie e urgenti
La Centrale Operativa costituisce altresì il punto di ricezione e coordinamento delle richieste di consegna straordinaria e urgente disciplinate dal presente documento.

A seguito della ricezione della richiesta, la Centrale Operativa ne assicura la tempestiva presa in carico e l'inoltro alle strutture operative competenti, monitorandone l'esecuzione fino all'avvenuta consegna e assicurando la relativa tracciabilità nel Sistema Informativo.

Tale attività dovrà essere assicurata sia per le consegne destinate al punto di raccolta/transit point, sia, qualora sia stato attivato il servizio opzionale di distribuzione interna, per le consegne destinate ai singoli CDC, nel rispetto dei rispettivi livelli di servizio.

Interfaccia con l'Amministrazione
La Centrale Operativa opera in raccordo con il Responsabile del servizio del Fornitore e costituisce il riferimento operativo per il Referente dell'Amministrazione per il servizio, il Referente degli ordini e gli ulteriori referenti individuati dall'Amministrazione.

Resta ferma la distinzione tra le funzioni della Centrale Operativa e le responsabilità dell'Amministrazione in materia di generazione e autorizzazione degli ordini. La Centrale Operativa prende in carico e gestisce gli ordini e le richieste trasmessi dall'Amministrazione, senza poter modificare autonomamente prodotti, quantitativi, destinazioni o priorità, salvo quanto espressamente previsto dal documento o preventivamente autorizzato dall'Amministrazione.

10 CORRISPETTIVI CONTRATTUALI

Il corrispettivo spettante al Fornitore per l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto è determinato applicando i prezzi unitari offerti in gara alle quantità delle prestazioni effettivamente e correttamente eseguite nel periodo di riferimento, secondo le modalità di contabilizzazione previste nel presente documento e nella restante documentazione di gara.
Il corrispettivo complessivo è costituito, in funzione dei servizi effettivamente attivati dall'Amministrazione e riferiti all'arco temporale di 7 anni, dalle seguenti componenti:

a) Gestione del magazzino, determinata sulla base del numero di righe in uscita correttamente evase nel periodo di riferimento, moltiplicato per il relativo prezzo unitario offerto in gara;
b) Trasporto e consegna ai punti di raccolta/transit point, determinato sulla base dei chilometri contabilizzabili secondo quanto previsto dal Piano dei Trasporti, moltiplicati per il prezzo unitario offerto in gara relativo alla tipologia di mezzo utilizzata;
c) Distribuzione interna ai CDC, qualora attivata dall'Amministrazione, determinata sulla base del numero di consegne correttamente eseguite senza difformità presso i singoli CDC, moltiplicato per il relativo prezzo unitario offerto;
d) Messa a disposizione del magazzino, qualora attivata dall'Amministrazione, determinata sulla base della superficie contrattualizzata, espressa in metri quadrati, moltiplicata per il prezzo unitario mensile offerto;
e) Fornitura di cassette/ceste, roll e degli ulteriori contenitori eventualmente previsti dalla documentazione di gara, ove richiesti dall'Amministrazione, determinata sulla base delle quantità effettivamente fornite, moltiplicate per i relativi prezzi unitari.
Ai fini della determinazione dei corrispettivi sono considerate esclusivamente le prestazioni effettivamente eseguite, correttamente completate, tracciate e rendicontate secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.
Non danno luogo ad alcun ulteriore corrispettivo le attività, movimentazioni, trasporti, consegne o altre prestazioni rese necessarie da errori, non conformità, ripetizioni, rilavorazioni o ripristini imputabili al Fornitore, né le attività già remunerate nell'ambito di altra voce economica.
Una medesima attività o prestazione non può pertanto essere contabilizzata più volte né concorrere alla remunerazione nell'ambito di più voci di corrispettivo.

10.1. CORRISPETTIVO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DEL MAGAZZINO

Il corrispettivo relativo al servizio di gestione del magazzino è determinato mensilmente sulla base del numero di righe in uscita correttamente evase e contabilizzabili nel mese di riferimento, mediante applicazione dei prezzi unitari offerti in gara secondo le fasce di movimentazione previste nella documentazione di gara.
La remunerazione è determinata secondo un meccanismo progressivo a scaglioni. Il prezzo unitario previsto per ciascuna fascia si applica esclusivamente alle righe movimentate ricadenti nella relativa fascia.
Pertanto, il superamento della soglia prevista per una determinata fascia non comporta l'applicazione del prezzo unitario della fascia successiva all'intero volume mensile movimentato. Le righe ricadenti nelle fasce precedenti continuano a essere valorizzate applicando i rispettivi prezzi unitari, mentre il prezzo previsto per ciascuna fascia successiva si applica esclusivamente alle righe eccedenti il limite massimo della fascia precedente.
Il conteggio delle righe movimentate è effettuato separatamente per ciascun mese solare e, all'inizio di ogni mese, il conteggio ai fini dell'applicazione degli scaglioni è azzerato e riprende dalla prima fascia. Non è pertanto previsto alcun cumulo delle righe movimentate tra mensilità successive.
A titolo esemplificativo, qualora siano previste le seguenti fasce:

- da 1 a 30.000 righe: prezzo unitario P1;

- da 30.001 a 60.000 righe: prezzo unitario P2;
- oltre 60.000 righe: prezzo unitario P3;

e nel mese di riferimento siano contabilizzate 85.000 righe, il corrispettivo mensile relativo al servizio di gestione del magazzino è determinato secondo la seguente formula:

C_m = (30.000 × P1) + (30.000 × P2) + (25.000 × P3)

Nel mese successivo, indipendentemente dal numero di righe movimentate nel mese precedente, il conteggio riparte dalla prima fascia.

Ai fini della contabilizzazione, per riga in uscita o riga movimentata si intende la singola riga d'ordine correttamente evasa, comprensiva delle attività operative, gestionali e informatiche necessarie alla preparazione e alla consegna dei prodotti,

Non sono contabilizzabili ai fini della determinazione del corrispettivo:

- le righe relative a prestazioni non correttamente completate;
- le movimentazioni generate da errori o non conformità imputabili al Fornitore;
- le attività di ripetizione, rilavorazione o ripristino conseguenti a errori imputabili al Fornitore;
- eventuali righe generate mediante il frazionamento artificioso di una medesima movimentazione per esigenze organizzative del Fornitore;
- le ulteriori movimentazioni già ricomprese nel corrispettivo del servizio secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

Rendicontazione ai fini della fatturazione

Ai fini della fatturazione mensile, il Fornitore deve produrre un prospetto di dettaglio dal quale risultino almeno:

- il numero complessivo di righe contabilizzabili nel mese;
- il numero di righe ricadenti in ciascuno scaglione;
- il prezzo unitario applicato a ciascuno scaglione;
- il corrispettivo risultante per ciascuna fascia;
- il corrispettivo complessivo mensile.

I dati rendicontati devono essere riconciliabili con le risultanze del Sistema Informativo e consentire all'Amministrazione di verificare il numero di righe effettivamente movimentate e la corretta applicazione dei relativi scaglioni.

10.2. CORRISPETTIVO RELATIVO AL SERVIZIO DI TRASPORTO E CONSEGNA DAL MAGAZZINO AI PUNTI DI RACCOLTA/TRANSIT POINT

Il corrispettivo relativo al servizio di trasporto è determinato applicando il prezzo unitario offerto dal Fornitore, espresso in €/km, distinto in funzione della tipologia di mezzo (mezzi di dimensioni inferiori e pari o superiori a 7,5 t), alla percorrenza chilometrica convenzionale riconosciuta per ciascun giro di trasporto, come individuata nel Piano dei Trasporti approvato dall'Amministrazione.

La percorrenza convenzionale è determinata considerando il tragitto di andata e ritorno, con origine e termine presso il magazzino e comprende l'intero itinerario necessario a servire le

destinazioni previste nel giro, inclusi gli eventuali punti di raccolta/transit point e le ulteriori fermate programmate.
Ai fini della contabilizzazione, non rilevano i chilometri effettivamente percorsi dal mezzo, né eventuali maggiori percorrenze conseguenti a scelte organizzative del Fornitore, deviazioni, modifiche del percorso, esigenze di riposizionamento dei mezzi o altre circostanze allo stesso imputabili.
Per ciascun giro, il corrispettivo è pertanto determinato secondo la seguente formula:
CT = Pkm × Kmconv
dove:

- CT = corrispettivo riconosciuto per il singolo giro di trasporto;
- Pkm = prezzo unitario, espresso in €/km, offerto dal Fornitore per la relativa tipologia di mezzo;
- Kmconv = chilometri convenzionali del giro, comprensivi della percorrenza di andata e ritorno, definiti nel Piano dei Trasporti.

La percorrenza convenzionale di ciascun giro è determinata sulla base dell'itinerario stradale ordinariamente percorribile e coerente con le caratteristiche del mezzo utilizzato, tra il magazzino e le destinazioni previste, secondo la sequenza delle fermate definita nel Piano dei Trasporti.
La percorrenza chilometrica convenzionale riconosciuta per ciascun giro è determinata sulla base del percorso stradale più breve, tra quelli ordinariamente percorribili dalla tipologia di mezzo prevista, rilevato mediante sistema di calcolo delle distanze espressamente individuato dall'Amministrazione.
Il chilometraggio convenzionale comprende l'intero percorso di andata e ritorno, con partenza dal magazzino, transito presso le destinazioni previste dal giro secondo la sequenza definita nel Piano dei Trasporti e rientro al medesimo magazzino.
Tale percorrenza, definita nel Piano dei Trasporti e approvata dall'Amministrazione, costituisce il chilometraggio riconoscibile ai fini della determinazione del corrispettivo, indipendentemente dai chilometri effettivamente percorsi dal Fornitore.
Per ciascun servizio devono essere individuati e resi tracciabili almeno:

- il magazzino/punto di partenza;
- il punto o i punti di raccolta/transit point serviti;
- la data del trasporto;
- la tipologia di mezzo utilizzato;
- il percorso di riferimento;
- i chilometri ammessi alla contabilizzazione;
- gli identificativi delle consegne associate al trasporto.

10.3. SERVIZIO OPZIONALE DI DISTRIBUZIONE INTERNA AI CDC

Qualora l'Amministrazione attivi il servizio opzionale di distribuzione interna, il relativo corrispettivo è determinato sulla base del **numero di consegne correttamente effettuate senza difformità dal punto di raccolta/transit point ai singoli CDC**, moltiplicato per il prezzo unitario offerto in gara espresso in **€/consegna**.

Ai fini della contabilizzazione, per **consegna al CDC** si intende l'attività di trasferimento dei beni al singolo CDC destinatario, conclusa con l'effettiva messa a disposizione dei prodotti presso il punto di consegna previsto e correttamente registrata nel Sistema Informativo.
La presenza nella medesima consegna di più prodotti, referenze, righe d'ordine o ordini destinati allo **stesso CDC** non determina una pluralità di consegne contabilizzabili.
Analogamente, l'eventuale frazionamento della consegna determinato da esigenze organizzative del Fornitore non genera ulteriori corrispettivi.
Non sono inoltre remunerate:

- le riconsegne necessarie alla correzione di errori imputabili al Fornitore;
- le consegne effettuate presso un CDC errato;
- le ripetizioni derivanti da quantità o referenze non correttamente consegnate;
- le ulteriori attività di ripristino derivanti da non conformità imputabili al Fornitore.

Per ciascuna consegna devono essere disponibili almeno l'identificativo della consegna, il CDC destinatario, la data e l'ora di esecuzione, gli ordini associati e l'evidenza dell'avvenuta consegna.
Per ciascuna fermata effettuata nell'ambito del giro di trasporto è riconosciuto al Fornitore un corrispettivo determinato applicando i prezzi unitari fissi, riportati al paragrafo 6.2
Il corrispettivo è determinato secondo la seguente formula:
CF = Ph × Tf
dove:

- **CF** = corrispettivo riconosciuto per la fermata;
- **Ph** = prezzo unitario fisso, espresso in €/ora;
- **Tf** = durata della fermata espressa in ore e relative frazioni.

Ai fini della contabilizzazione, il tempo di fermata dovrà risultare **oggettivamente rilevabile e tracciabile attraverso il sistema informativo del servizio** o mediante altra documentazione idonea a comprovare gli orari di arrivo e ripartenza del mezzo.

10.4. SERVIZIO OPZIONALE DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL MAGAZZINO

Qualora l'Amministrazione attivi il servizio opzionale di messa a disposizione del magazzino, il relativo corrispettivo è determinato sulla base della **superficie del magazzino contrattualizzata, espressa in metri quadrati, moltiplicata per il prezzo unitario offerto in €/mq/mese**.
Il corrispettivo è pertanto determinato secondo la formula:
CM = S × PM
dove:

- **CM** = corrispettivo dovuto per la massa a disposizione del magazzino;
- **S** = superficie contrattualizzata espressa in mq;
- **PM** = prezzo unitario offerto espresso in €/mq/mese.

La superficie assunta a riferimento ai fini della contabilizzazione è quella indicata dall'Amministrazione nell'ODF

Eventuali superfici ulteriori autonomamente utilizzate dal Fornitore per proprie esigenze organizzative non determinano alcun incremento del corrispettivo.
Nel corrispettivo unitario si intendono ricompresi tutti gli oneri e le prestazioni posti a carico del Fornitore dalla documentazione di gara con riferimento alla disponibilità e alla gestione dell'immobile.

10.5. FORNITURA DI CASSETTE/CESTE E ROLL

Per le cassette/ceste e i roll eventualmente richiesti dall'Amministrazione, il corrispettivo è determinato sulla base del **numero di unità effettivamente ordinate, regolarmente fornite e accettate**, moltiplicato per il relativo prezzo unitario offerto in gara, espresso in **€/pezzo**.
Sono ammesse alla contabilizzazione esclusivamente le quantità:

- preventivamente richieste dall'Amministrazione;
- effettivamente consegnate;
- conformi alle caratteristiche previste dalla documentazione di gara;
- positivamente riscontrate dall'Amministrazione.

La sostituzione di contenitori non conformi, difettosi o danneggiati per cause imputabili al Fornitore non comporta alcun ulteriore corrispettivo.
La rendicontazione deve consentire di individuare almeno la richiesta dell'Amministrazione, la tipologia di contenitore, la quantità richiesta, la quantità consegnata e la relativa data di consegna.

10.6.REGOLE COMUNI DI CONTABILIZZAZIONE

Per tutte le voci di corrispettivo, sono ammesse alla contabilizzazione esclusivamente le prestazioni effettivamente eseguite, correttamente completate, tracciate e verificabili sulla base delle risultanze dei Sistemi Informativi e della relativa documentazione di supporto.
Una medesima attività, prestazione o evento operativo non può essere contabilizzato più volte né essere remunerato attraverso più voci di corrispettivo.
Restano a esclusivo carico del Fornitore, senza diritto ad alcun ulteriore corrispettivo, le prestazioni rese necessarie dalla correzione o ripetizione di attività non correttamente eseguite per cause allo stesso imputabili.
Le prestazioni non adeguatamente documentate, non riconciliabili con le risultanze dei Sistemi Informativi ovvero oggetto specificamente interessato da contestazione, sono sospese dalla contabilizzazione sino alla conclusione delle relative verifiche. L'esclusione o la sospensione di una o più prestazioni non pregiudica la contabilizzazione delle ulteriori prestazioni correttamente eseguite e non contestate.
Al fine di incentivare il conseguimento e il mantenimento di elevati livelli qualitativi nell'esecuzione dei servizi, nell'ambito di ciascun Contratto Attuativo è prevista una componente variabile del corrispettivo, di seguito denominata **"Quota Sospesa"**, la cui corresponsione è subordinata al raggiungimento degli obiettivi di performance definiti nella documentazione di gara.
La Quota Sospesa è determinata in misura pari all'**8% del corrispettivo contrattuale annuo** relativo alle prestazioni cui trovano applicazione gli indicatori di performance. La restante

quota, pari al **92%**, costituisce la componente fissa del corrispettivo ed è riconosciuta secondo le modalità di fatturazione e pagamento previste dalla documentazione di gara, fatto salvo l'esito delle verifiche di conformità e l'eventuale applicazione delle penali.
La Quota Sospesa non costituisce un corrispettivo ulteriore rispetto a quello contrattuale, ma rappresenta una quota parte dello stesso la cui corresponsione è condizionata alla performance conseguita dal Fornitore nel periodo di riferimento.

11 REPORTISTICA

Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile all'Amministrazione, per l'intera durata del Contratto Attuativo, apposita reportistica gestionale e di monitoraggio, elaborata sulla base dei dati registrati nel Sistema Informativo e, in particolare, nel Warehouse Management System (WMS) e nel Transportation Management System (TMS).
La reportistica è finalizzata a consentire all'Amministrazione il monitoraggio dell'andamento dei servizi, la verifica dei livelli minimi di servizio e degli indicatori di performance, nonché il riscontro delle prestazioni eseguite ai fini della relativa rendicontazione e contabilizzazione. A tal fine, i dati riportati devono risultare completi, coerenti, tracciabili e riconciliabili con le singole operazioni registrate nei Sistemi Informativi.
Il Fornitore deve rendere disponibili, tramite apposite dashboard e report configurabili, almeno le informazioni relative a:

- giacenze e disponibilità dei prodotti, con evidenza dei prodotti sottoscorta, prossimi alla scadenza, scaduti, sospesi o non movimentati;
- movimentazioni in ingresso e in uscita, con evidenza dei relativi volumi, delle referenze e delle righe movimentate, distinguendo, ove applicabile, i beni gestiti a stock da quelli in transito;
- richieste ricevute ed evase, distinte per struttura e/o Centro di Costo, per tipologia di richiesta e per modalità di evasione e consegna;
- tempi di ricevimento, presa in carico, preparazione, spedizione e consegna, con evidenza degli eventuali scostamenti rispetto ai livelli minimi di servizio;
- attività di trasporto e distribuzione, con evidenza delle consegne programmate, straordinarie e in emergenza, delle consegne effettuate presso i Punti di raccolta/Transit Point e, ove attivato il relativo servizio opzionale di distribuzione interna di cui al par. 6.2, presso i singoli CdC;
- risultanze inventariali, comprese le differenze tra giacenza fisica e contabile, le rettifiche proposte e autorizzate e le eventuali anomalie non ancora riconciliate;
- prodotti non conformi, resi, ritiri e richiami, con evidenza dello stato di gestione delle relative attività;
- condizioni di conservazione e temperature, ove applicabili, con evidenza degli eventuali superamenti delle soglie previste e delle relative anomalie;
- prestazioni contabilizzabili e relativi corrispettivi, secondo le modalità previste dal presente documento;
- indicatori di performance e livelli di servizio previsti dalla documentazione di gara.

La struttura, il formato e il livello di dettaglio dei report sono definiti in fase di avvio del servizio e possono essere successivamente aggiornati dall'Amministrazione in relazione alle proprie

esigenze di monitoraggio, fermo restando il contenuto informativo minimo previsto dal presente documento.
Il Fornitore deve rendere disponibile la reportistica gestionale con cadenza almeno mensile, secondo uno schema condiviso con l'Amministrazione. I dati sottostanti ai report devono essere consultabili secondo i profili autorizzativi previsti ed esportabili in formati aperti e strutturati, nonché, ove previsto, resi disponibili attraverso le modalità di integrazione disciplinate nel presente documento.
Con specifico riferimento agli indicatori di performance, la reportistica deve riportare, per ciascun indicatore applicabile, almeno il valore rilevato nel periodo, il relativo valore target, gli elementi utilizzati ai fini del calcolo, gli eventuali scostamenti rilevati e le relative cause, nonché le eventuali azioni correttive adottate dal Fornitore.
Ferma restando la periodicità prevista ai fini della determinazione formale degli indicatori di performance e dell'attribuzione della Quota Sospesa di cui al par. 10.6, i dati necessari al relativo calcolo devono essere rilevati e resi disponibili con cadenza mensile, al fine di consentire all'Amministrazione il monitoraggio progressivo delle performance e la tempestiva individuazione di eventuali scostamenti rispetto ai valori target.
L'Amministrazione può richiedere, senza oneri aggiuntivi, ulteriori elaborazioni, estrazioni o report di dettaglio relativi ai dati gestiti nell'ambito dei servizi oggetto del Contratto Attuativo, ove necessari per le attività di verifica e controllo.

12 ATTIVITÀ CONCLUSIVE E TRASFERIMENTO DELLA GESTIONE

In prossimità della scadenza del Contratto Attuativo ovvero in caso di cessazione anticipata dello stesso, a qualsiasi titolo intervenuta, il Fornitore è tenuto ad assicurare tutte le attività necessarie a garantire la continuità operativa dei servizi e l'ordinato trasferimento della relativa gestione all'Amministrazione e/o al soggetto dalla stessa individuato quale nuovo affidatario.
A tal fine, il Fornitore è tenuto a garantire la piena collaborazione con l'Amministrazione e con l'eventuale soggetto subentrante, mettendo a disposizione le informazioni, la documentazione, i dati e le competenze acquisiti nel corso dell'esecuzione contrattuale e assicurando il necessario trasferimento delle conoscenze (Knowledge Transfer).
Entro 6 (sei) mesi antecedenti la data di scadenza del Contratto Attuativo, ovvero, in caso di cessazione anticipata, entro il diverso termine indicato dall'Amministrazione compatibilmente con la relativa data di cessazione, il Fornitore predispone e trasmette all'Amministrazione un Piano di Knowledge Transfer, contenente la descrizione delle attività e delle modalità attraverso le quali sarà assicurato il trasferimento della gestione.
Il Piano deve indicare almeno:

- le attività previste per il trasferimento delle conoscenze tecniche, operative e organizzative maturate nell'esecuzione dei servizi;
- il relativo cronoprogramma, con indicazione delle attività propedeutiche alla cessazione e delle relative responsabilità;
- le modalità di affiancamento operativo del personale dell'Amministrazione e/o del soggetto subentrante;
- le eventuali sessioni di formazione e di formazione on the job necessarie a garantire la continuità delle attività;

- le modalità di consegna e trasferimento delle procedure operative, dei manuali, della documentazione tecnica e delle ulteriori informazioni necessarie alla gestione dei servizi;
- le modalità di trasferimento delle informazioni relative alla configurazione e alla gestione del magazzino, dei flussi logistici, dei Punti di raccolta/Transit Point e, ove applicabile, dei Centri di Costo;
- le modalità di trasferimento della documentazione e delle informazioni relative al Piano dei Trasporti, alle relative tratte, frequenze e modalità operative;
- lo stato delle eventuali attività, anomalie, non conformità, rettifiche inventariali, resi o ulteriori processi ancora in corso alla data prevista per il subentro;
- le attività necessarie al trasferimento della gestione dei sistemi e delle relative integrazioni, per quanto di competenza del Fornitore.

Restituzione e trasferimento dei dati

Alla cessazione del Contratto Attuativo, il Fornitore deve assicurare la completa restituzione all'Amministrazione dei dati, dei documenti, delle configurazioni e delle informazioni prodotti o gestiti nell'esecuzione del servizio, secondo quanto previsto dal presente documento.

Con specifico riferimento al WMS, al TMS e alle relative integrazioni, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla documentazione di gara, tutti i dati e la documentazione tecnica necessari a consentire la prosecuzione della gestione da parte dell'Amministrazione e/o del soggetto subentrante, evitando interruzioni o discontinuità dei processi logistici.

Il trasferimento deve comprendere, ove applicabili, almeno:

- anagrafiche dei beni, delle strutture, dei magazzini, delle ubicazioni, dei Punti di raccolta/Transit Point e dei CdC;
- giacenze e relativo dettaglio per referenza, lotto e scadenza;
- storico delle movimentazioni;
- ordini e richieste in corso;
- dati relativi a spedizioni, trasporti e consegne;
- dati relativi a non conformità, resi e rettifiche inventariali;
- rilevazioni relative alle condizioni di conservazione e alle temperature;
- dati utilizzati ai fini della rendicontazione, del calcolo dei livelli di servizio e degli indicatori di performance;
- documentazione relativa alle interfacce e alle integrazioni con i sistemi dell'Amministrazione.

Verifica conclusiva delle giacenze e delle attività

Prima della cessazione della gestione, il Fornitore e l'Amministrazione procedono altresì alla verifica conclusiva delle giacenze fisiche e contabili, secondo le modalità definite dal presente documento in materia di inventario e rettifiche inventariali.

Le eventuali differenze rilevate devono essere oggetto di verifica e riconciliazione e devono essere distintamente evidenziate le partite o le anomalie non ancora definite alla data del subentro.

Il Fornitore deve inoltre predisporre un quadro riepilogativo delle attività ancora aperte alla data del trasferimento della gestione, assicurando per ciascuna di esse la disponibilità delle

informazioni e della documentazione necessarie a consentirne la prosecuzione e la chiusura da parte dell'Amministrazione e/o del soggetto subentrante.

Continuità del servizio e subentro

Il completamento delle attività previste nel Piano di Knowledge Transfer costituisce obbligazione contrattuale del Fornitore e deve intervenire entro i termini stabiliti nel relativo cronoprogramma e, comunque, secondo modalità tali da assicurare la continuità del servizio e l'effettivo trasferimento delle informazioni, dei dati e della documentazione necessari alla prosecuzione della gestione.

In caso di ritardo, mancata esecuzione o esecuzione incompleta delle attività di Knowledge Transfer imputabile al Fornitore, l'Amministrazione applica le penali previste dalla documentazione di gara, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il completamento delle attività di Knowledge Transfer e la consegna della documentazione, dei dati e delle informazioni previsti costituiscono elemento oggetto di verifica ai fini dell'attestazione della completa e regolare esecuzione delle obbligazioni contrattuali. La sottoscrizione del verbale di chiusura e trasferimento della gestione non preclude all'Amministrazione la contestazione di eventuali carenze, incompletezze o difformità successivamente riscontrate con riferimento alle attività di trasferimento effettuate.

L'eventuale avvenuto pagamento dei corrispettivi maturati, ivi compreso il saldo finale, non determina la liberazione del Fornitore dagli obblighi di Knowledge Transfer né preclude l'applicazione delle conseguenze contrattualmente previste per il relativo inadempimento.

In presenza di somme dovute dal Fornitore a titolo di penale, risarcimento o altro titolo conseguente all'inadempimento degli obblighi di Knowledge Transfer, l'Amministrazione procede al relativo recupero anche mediante escussione della garanzia definitiva, ove ne ricorrano i presupposti, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.