
Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili assorbenti per l'incontinenza, con consegna domiciliare, e dei servizi connessi.

CHIARIMENTO n° 2 del 11.06.2012
(quesiti pervenuti in data 25.05.2012)

Quesito 1): Art. 6 pag. 6. Si precisa che "i prodotti dovranno essere forniti del marchio CE". Tuttavia i pannolini tipo baby, essendo utilizzati per necessità puramente fisiologiche e naturali del bambino, non rientrano nella categoria Dispositivi Medici (come specificato nella Direttiva 93/42/CEE e D.Lgs. n° 46/97 ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a) in quanto deve essere considerato DM "qualsiasi strumento impiegato nell'uomo a scopo di diagnosi, controllo, terapia attenuazione o compensazione di una malattia, di una ferita o di un handicap..". Preghiamo confermare che i pannolini per bambini non necessitano di presenza di marchio CE.

Risposta:

Si conferma che per i pannolini per bambini, sulla base della destinazione d'uso mirata all'igiene o cosmetica, non è richiesta la marcatura CE come definita dal D.Lg. n° 46/97.

Quesito 2): All'art. 7 "Caratteristiche e modalità del servizio di consegna e dei servizi connessi". Alla voce "Attivazione fornitura e servizi" si scrive che "... le consegne successive alla prima dovranno essere effettuate almeno 3 giorni prima della scadenza del periodo di prescrizione, ovvero in quello maggiore dichiarato in sede di gara che verrà valutato in sede di attribuzione del punteggio qualitativo...". Non si comprende il significato di tale indicazione, in quanto consegnare almeno 3 giorni prima (o addirittura di più) della scadenza del periodo di prescrizione significherebbe oberare l'utente di merce al proprio domicilio (merce che ha diritto di ricevere ogni tre mesi, e non prima), dando come esito un disservizio all'utenza anziché una miglioria. Formuliamo altresì un esempio. Un'azienda dichiara che effettuerà le consegne successive alla prima 89 giorni prima della scadenza del periodo di prescrizione, garantendosi il massimo punteggio attribuibile (essendo le consegne trimestrali). Così facendo però si impegnerebbe a consegnare addirittura il giorno dopo alla precedente consegna, gravando di fatto l'utente di un fabbisogno addirittura semestrale anziché trimestrale. Siamo a chiedere che venga rivista questa Vs. richiesta.

Risposta:

Lo scopo di tale prescrizione minima sulle consegne successive alla prima è quello di evitare/ridurre quanto possibile disservizi o interruzioni nelle forniture, sempre possibili dal momento che si consegna al domicilio del paziente, soprattutto se fosse prevista la consegna proprio il giorno della scadenza. Premesso questo, si evidenzia che in questo caso, come anche in altre proposte migliorative rispetto alle prescrizioni minime descritte nel medesimo articolo, non vi è una attribuzione automatica di punteggio in base al numero dei giorni in riduzione/aumento, dovendo la Commissione Giudicatrice per il criterio 2.2) "Progetto di organizzazione dei servizi connessi" valutare le modalità organizzative proposte in un quadro di insieme ai fini di

“un elevato standard di qualità del servizio” come precisato all’inizio dell’art. 7 del CSA.

A scongiurare quanto paventato nel quesito si rammenta, inoltre, che le proposte progettuali migliorative offerte in sede di gara costituiranno per la Ditta aggiudicataria obblighi contrattuali, come precisato sempre nell’art. 7, e saranno oggetto di specifica verifica da parte dei competenti uffici distrettuali e dei Direttori dell’esecuzione nel periodo di prova, previsto dall’art. 4 del CSA.

Quesito 3): All’art. 7 alla voce “Gestione informatizzata del servizio” si riporta che “...nella gestione del database per la tutela della riservatezza dei dati dovrà essere comprovata da parte delle ditte concorrenti l’esistenza di idonee procedure/protocolli per assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n° 196/2003)..” Cosa si intende per comprovare? E’ sufficiente presentare copia della certificazione ISO della ditta che garantisca il mantenimento della sicurezza dei sistemi informativi con specifico riferimento al trattamento e alla tutela dei dati personali e sensibili? Oppure cos’altro?

Risposta:

La finalità della prescrizione è quella di assicurare nel trattamento con strumenti elettronici il rispetto delle misure minime descritte nell’art. 34 del D.Lgs. n° 196/2003 attraverso l’adozione di procedure/protocolli da parte della ditta. La certificazione di conformità alla norma ISO, in quanto standard internazionale, non solleverebbe di per sé dal rispetto di tali misure minime di sicurezza richieste dalla normativa italiana in tema di privacy. Di tali procedure/protocolli la ditta dovrà dare conto nella relazione descrittiva prevista nell’art. 17 del CSA, ai fini dell’attribuzione del punteggio per il sub-criterio 2.3.1.,.

Quesito 4): All’art. 7 alla voce “Gestione informatizzata del servizio” si riporta che “...la Ditta mediante gestione informatica dovrà aggiungere i dati della fattura emessa a fronte delle richieste di autorizzazione evase, ed aggiornare i dati per il pagamento”. Che cosa intendete?

Risposta:

La richiesta è finalizzata a creare un collegamento tra le autorizzazioni sanitarie, gli ordinativi di fornitura e la fattura/fatture emesse a fronte di tali forniture, per poter effettuare i dovuti riscontri contabili.

Quesito 5): All’art. 7 alla voce “Servizio di informazioni e reclami ” si scrive che “..un numero superiore di linee verdi con chiamata gratuita a disposizione dell’utenza ed una maggiore accessibilità giornaliera ed oraria verrà valutata in sede di attribuzione del punteggio qualitativo...”. Sarebbe opportuno predisporre fin d’ora delle griglie di valutazione necessarie a codificare il numero massimo di linee verdi, di ore di giornate da mettere a disposizione per ottenere il punteggio più alto, ad evitare improprie potenziali dichiarazioni di impegno esagerate da parte di qualche operatore economico.

Risposta:

Si veda la risposta al quesito n° 2 sopra riportato.

Quesito 6): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag. 11 – punto 1.1. Performance degli ausili “ i punteggi relativi alla qualità della fornitura saranno attribuiti sulla base dei certificati rilasciati alla ditte da Laboratori accreditati SINAL.... La comprova del possesso dei requisiti tecnici richiesti potrà essere dimostrata ...

allegando un documento tecnico emesso dal produttore". Per l'assegnazione del punteggio sulle prove del D.M. 332/99 possono dunque essere presentati certificati SINAL e/o un documento tecnico della ditta?

Risposta: Come precisato nel punto 1.1. si fa riferimento alla disposizione dell'art. 68 in particolare i commi 4,5 e 6 che consentono all'offerente "di provare in modo ritenuto soddisfacente dalle stazioni appaltanti, con qualsiasi mezzo appropriato, che le soluzioni da lui proposte ottemperano in maniera equivalente ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche. 5. Può costituire un mezzo appropriato una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione sulle prove eseguite da un organismo riconosciuto. 6. L'operatore economico che propone soluzioni equivalenti ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche equivalenti lo segnala con separata dichiarazione che allega all'offerta". Come precisato il documento tecnico del fabbricante deve essere accompagnato da una dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/2000, emessa sotto la propria responsabilità dal Legale Rappresentante della Ditta o dal procuratore speciale.

Quesito 7): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.11 – punto 1.2 Caratteristiche tecniche degli ausili. Si fa menzione delle "... caratteristiche tecniche valutate sui pannoloni a mutandine (taglia grande , media, piccola) e pannoloni sagomati (formato grande, medio e piccolo)..". Chiediamo cortese conferma che per i pannoloni a mutandina verranno dunque valutati solo il tipo giorno e non i tipi notte, i traspiranti e la taglia XL e che parimenti per i pannoloni sagomati non verra valutato il tipo maxi.

Risposta:

Si conferma quanto esposto al punto 1.2 sulle tipologie oggetto di valutazione e di campionatura nell'art. 17 del CSA.

Quesito 8): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.11 – punto 1.2 Caratteristiche tecniche degli ausili: chiediamo cortese conferma che, come da prassi anche presso le altre Amministrazioni Appaltanti, le certificazioni rilasciate da Istituti Specializzati di cui alla voce 1.2.1 Dermoprotezione II punto e alla voce 1.2.3 sistema per il controllo del maleodore – III punto siano riferite a studi sul sistema adottato (indipendentemente dalla tipologia/taglia dei prodotti).

Risposta:

Dal momento che le caratteristiche tecniche degli ausili verranno valutate sui pannoloni a mutandina e sagomati, oggetto anche di campionatura, nel caso le certificazioni rilasciate da Istituto Specializzato siano riferite in generale al sistema adottato sarà necessario dare evidenza che i prodotti da valutare possiedano il sistema/tecnologia oggetto dello studio.

Quesito 9): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.13 – punto 1.2.1 Dermoprotezione: per "la quantità in mg" Si intende come mg/m² o come mg effettivi su ogni singolo prodotto?

Risposta:

Nella valutazione del sub-criterio 1.2.1. Dermoprotezione vengono prese in esame entrambe, sia la quantità in mg presente negli ausili sia il tratto in cm² della superficie coperta.

Quesito 10): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.13 – punto 1.2.1 Dermoprotezione III punto: come verrà attribuito il punteggio, dato che le superfici trattate sono dipendenti dalle dimensioni (e cioè dalla taglia) del dispositivo considerato? Si potrebbe verificare infatti che per il pannolone a mutandine taglia large ed il pannolone sagomato formato large le superfici trattate superino gli 80 cm², mentre invece per il pannolone a mutandina taglia piccola ed i pannoloni sagomati formato medium e small tali superfici potrebbero essere inferiori. Come ci si comporterà? Si effettuerà una media dei valori o si considereranno solo le taglie large?

Risposta:

Nella valutazione del sub-criterio 1.2.1. Dermoprotezione III punto, considerato il range di riferimento, la valutazione verrà effettuata in relazione ai pannoloni a mutandina e sagomati misura large.

Quesito 11): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.13 – punto 1.2.2 Vestibilità e comfort: Per sgambatura si intende la sgambatura del rivestimento esterno o del fluff di cellulosa? Inoltre verrà assegnato il punteggio più alto alla maggiore o alla minore sgambatura?

Risposta:

Per sgambatura si intende la lunghezza della sgambatura del materassino assorbente. Una lunghezza di sgambatura più corta può comportare una minore capacità del prodotto di conformarsi alla zona anatomica, provocando ammassamenti che penalizzano il comfort. Nel sub-criterio 1.2.2 è riportato espressamente "verrà considerata caratteristica migliorativa l'offerta di ausili con maggiore sgambatura".

Quesito 12): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.13 – punto 1.2.3 Sistema controllo odore:

1) verrà considerata caratteristica migliorativa ed innovativa la disponibilità nel listino della ditta di una gamma di ausili con sistema/tecnologia specifica capace di controllare e neutralizzare i composti maleodoranti dell'urina"" Questo significa che, se una ditta offre tali ausili solamente nel listino e non dunque come prodotti di gara (si aggiunga a ciò il fatto che in gara non vengono richiesti prodotti alternativi) ottiene comunque l'attribuzione del punteggio?

RISPOSTA: Vedi quanto precisato sul punto nel chiarimento n° 1 del 11.06.2012 quesito 2).

2) AL III punto si parla di scheda tecnica corredata di " documentazione di istituto scientifico riconosciuto attestante il livello di efficacia del sistema e/o tecnologia specifica in grado di controllare e neutralizzare i composti maleodoranti...". Il Capitolato non riporta alcuna metodica di prova. Attualmente esistono due tecniche di analisi per la determinazione della riduzione del maleodore, cioè nel dettaglio:

- a) Riduzione quantitativa della concentrazione nota di ammoniaca da parte del sistema antiodore applicato;
- b) Valutazione del "tono edonico" (prova soggettiva) che consente di determinare se l'odore emesso da un pannolone bagnato con soluzione di urina sintetica risulti essere gradevole o sgradevole (analisi quantitativa).

Siamo cortesemente a richiedere se certificazioni presentate con le due tecniche di analisi diverse verranno valutate allo stesso modo e considerate dunque equivalenti. Se verrà considerata la tecnica del "tono edonico" si dovrà stabilire una griglia di punteggio; poiché il metodo prevede valori da +4 a -4 la griglia potrebbe essere(omissis)

RISPOSTA: Il punto III del sub-criterio 1.2.3 prevede per l'attribuzione del punteggio relativo la presentazione, unitamente alla scheda tecnica, di

documentazione di istituto scientifico riconosciuto attestante il livello di efficacia del sistema e/tecnologia specifica. Pertanto, qualunque sia la metodica utilizzata dall'istituto scientifico riconosciuto, la certificazione dovrà attestare l'efficacia del sistema in base alla scala di valori propria della metodica utilizzata.

Quesito 13): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.15 – punto 2.4 Impatto ambientale . Leggiamo "Certificazione specifica sui prodotti offerti attraverso uno studio LCA... Pannolone mutandine misura grande punti 2; sagomato formato grande punti 2; traversa salvamaterasso 80x180 punti 2". Tuttavia il punteggio massimo attribuibile, indicato a fianco, è di punti 5 e non 6. Pregasi chiarire.

Risposta:

Vedi quanto precisato sul punto nel chiarimento n° 1 del 11.06.2012 quesito 4 lett. b).

Quesito 14): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.15 – punto 2.4 Impatto ambientale. Certificazioni attestanti attenzione impatto ambientale aziendale (certificato EMAS). Chiediamo cortese conferma che in alternativa possa essere valutata alla pari e considerata dunque equivalente ai sensi di legge la certificazione UNI EN ISO 14001, essendo anch'essa una certificazione relativa a "sistemi di gestione ambientale" e quindi equiparabile al certificato EMAS. In proposito segnaliamo come la certificazione ISO 14001 sia uno standard internazionale che(omissis)

Risposta:

Vedi quanto precisato sul punto nel chiarimento n° 1 del 11.06.2012 quesito 4 lett. a).

Quesito 15): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.14 – punto 2.1 servizio assistenza professionale . Si legge "presenza del personale oltre le 8 ore settimanali per ogni 1.000 utenti punti 3" Questo significa che è sufficiente offrire più di 8 ore settimanali (anche solo paradossalmente una frazione di ora) per ottenere in automatico i 3 punti, oppure che gli stessi 3 punti verranno assegnati all'azienda che offra il numero di ore maggiore ed alle altre aziende partecipanti il punteggio verrà assegnato in modo proporzionale? In quest'ultima eventualità sarebbe opportuno predisporre sin d'ora delle griglie di valutazione necessarie a codificare il numero massimo di ore da mettere a disposizione per ottenere i 3 punti, ad evitare improprie potenziali dichiarazioni di impegno esagerate da parte di qualche operatore economico.

Risposta:

Nell'attribuzione del punteggio per il sub-criterio 2.1 servizio assistenza professionale sono stabilite due fasce di punteggio, con l'attribuzione del punteggio massimo per la presenza del personale oltre 8 ore settimanali per ogni 1.000 utenti, senza ulteriore graduazione di punteggio per le proposte che vanno oltre le 8 ore settimanali.

Sulla serietà delle proposte migliorative vedi quanto sopra precisato nella risposta al quesito 2).

Quesito 16): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.15 – punto 2.3.2 Altre innovazioni informatiche "saranno valutati in particolare software gestionali in grado di supportare l'Ente nell'attività amministrativa, liquidazione fatture e

controllo di gestione... " Che cosa si intende? Pregasi esemplificare, visto oltretutto che al paragrafo precedente "software dedicato alla gestione del servizio" già si prevedevano le caratteristiche dell'applicativo informatico richiesto alla ditta.

Risposta:

Nell'attribuzione del punteggio per il sub-criterio 2.3.2 saranno valutati ulteriori software gestionali rispetto a quello dedicato alla gestione del servizio, valutato nell'ambito del sub-criterio 2.3.1.

I software proposti dovranno essere funzionali al miglioramento dell'attività amministrativa, liquidazione fatture e controllo di gestione.

Quesito 17): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.16 – punto 2.5) Piano di comunicazione aziendale. L'accessibilità maggiore giornaliera ed oraria... si intende riferita al servizio numero verde? Oppure anche alla presenza di assistenti e operatori professionali?

Risposta:

L'accessibilità maggiore giornaliera ed oraria è riferita al servizio di numero verde, come precisato nell'art. 7 nel punto "servizio di informazioni e reclami".

Quesito 18): Art. 11 Elementi di valutazione e fattori ponderali – pag.16 – punto 2.5) Piano di comunicazione aziendale. Si scrive che nell'ambito del progetto sarà valutato il materiale di comunicazione aziendale presentato " ad es. guide professionali sull'incontinenza approvate dal competente ministero per informare gli utenti..." Che cosa si intende per "approvate dal competente ministero"? Non ci risultano esistere guide approvate dal ministro, ma soprattutto non esistono oggi normative che impongano l'obbligo di far approvare a livello ministeriale le eventuali guide di cui un operatore economico eventualmente disponga. Preghiamo pertanto che tale richiesta non sia oggetto di valutazione qualitativa e che comunque venga tenuta in considerazione solo l'esistenza e la qualità della possibile guida sull'incontinenza di cui l'operatore disponga, a prescindere dal fatto che la stessa sia o meno approvata da un qualche ministero.

Risposta:

L'elencazione riportata nel sub-criterio 2.5 Piano di comunicazione aziendale è esemplificativa e non tassativa. Come descritto nel citato sub-criterio la Commissione giudicatrice esprimerà un giudizio di merito sul "*materiale di comunicazione aziendale presentato, il numero e la qualità dei mezzi adottati dalla ditta per comunicare con gli utenti, con gli operatori della ASL e con gli uffici che hanno relazione diretta con il pubblico, quale proposta migliorativa rispetto a quanto descritto nell'art. 7 del C.S.A.*"

Quesito 19): Art. 17 Documentazione tecnica e campionatura. Punto 5) Relazione sintetica ma esaustiva del progetto di organizzazione del servizio di consegna e dei servizi connessi. Si scrive che " la relazione – pena la mancata valutazione delle parti eccedenti- non dovrà eccedere complessivamente le 30 pagine (facciate) Restano escluse dal conteggio l'eventuale copertina e sommario."

Siamo a chiedere se sia possibile presentare allegati a tale relazione per meglio dettagliarla, allegati che però farebbero eccedere le 30 facciate massime richieste; ciò anche sulla base del fatto che in Capitolato è prevista, per la valutazione della parte progettuale, che venga presentata della documentazione (quale, a titolo esemplificativo: il manuale d'uso dettagliato del software di gestione, le certificazioni

attestanti attenzione all'impatto ambientale aziendale, la certificazione specifica sui prodotti offerti, il materiale di comunicazione aziendale presentato etc.). Come ci dobbiamo dunque regolare in proposito?

Risposta:

La documentazione richiamata viene richiesta nel CSA per la migliore valutazione di alcuni sub-criteri e, per le certificazioni, indicata nel medesimo art. 17 del CSA. Pertanto non deve essere considerata nel computo delle max 30 facciate, previsto per la relazione sul progetto sulla qualità del servizio. Per una migliore presentazione dei vari capitoli i documenti richiesti dal CSA potranno essere richiamati nella relazione ed anche, se ritenuto opportuno, essere materialmente allegati alla stessa.

Quesito 20): Art. 17 Documentazione tecnica e campionatura. Punto 2) "...Certificazioni richieste per la valutazione della performance degli ausili (criterio 1.1)..." Si chiede cortese conferma se trattasi dei certificati rilasciati da Laboratori accreditati SINAL oppure di certificazioni dell'azienda partecipante.

Risposta:

Sui certificati richiesti per la valutazione della performance sub-criterio 1.1. si rinvia a quanto dettagliatamente descritto nel succitato sub-criterio e alla risposta al quesito 6) soprariportato.