



## CAPITOLATO TECNICO

### SERVIZIO ( FULL RISK ) A DOMICILIO DI NOLEGGIO DI CONCENTRATORI PORTATILI DI OSSIGENO

Il concentratore offerto deve essere di ultima generazione, e di fabbricazione nuova lo stesso deve essere corredato dalle certificazioni di qualità previste dalle normative vigenti, conformemente a quanto disposto dall'art. 6 del D.lgs. 626/94 come modificato dal D.lgs. 242/96, conformi a tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente relativamente alla loro immissione in commercio, e che gli stessi sono in possesso della marcatura CE a norma di Legge ;

### CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEL DISPOSITIVO/ CONCENTRATORE PORTATILE

- Peso compreso tra 2e 5 kg comprensivo della batteria necessaria di funzionamento;
- Dotato di bretella per il trasporto;
- Disponibilità di carrellino o sistemi equivalenti per il trasporto;
- Flusso pulsato e/o continuo settabile tramite livelli di impostazione del bolo;
- Concentrazione ossigeno minima da 90% a 3 lt. Min a 95% a 1lt./min.( è ammessa una tolleranza pari al 3%)
- Dotato di indicatore del grado di autonomia;
- Rumorosità di emissione dell'apparecchio inferiore o uguale a 45 dBa;
- Allarme acustico e luminoso per segnalazioni di situazioni anomale;
- Provvisto di adattatore CA e CC;
- provvisto di un set di batterie di ricambio;
- filtri: il concentratore dovrà essere dotato di opportuni filtri antipolvere e filtri biologici da sostituirsi secondo le necessità

### AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

Nell'ipotesi in cui, durante il periodo contrattuale, venissero immessi sul mercato, nuovi concentratori di ossigeno analoghi a quelli oggetto della fornitura, i quali presentino migliori caratteristiche di rendimento e funzionalità, la ditta aggiudicataria si impegna a proporre all'A.S.P. di Agrigento i nuovi prodotti in sostituzione e/o affiancamento dei dispositivi aggiudicati, allo stesso prezzo e condizioni tutte di cui alla gara

## **ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE**

Il fornitore deve provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature. Gli interventi presso il domicilio del paziente devono essere preannunciati telefonicamente e concordati con il paziente stesso o suo delegato con adeguato preavviso.

Per le chiamate urgenti l'orario di intervento dovrà essere definito al momento della chiamata stessa.

Il fornitore dovrà garantire la qualità del prodotto/ servizio aggiudicato per tutta la durata della convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura.

L'assistenza tecnica di tipo full- risk dovrà comprendere:

- manutenzione preventiva dei concentratori, il fornitore dovrà effettuare almeno un controllo semestrale delle apparecchiature fornite, salvo diversa indicazione da scheda tecnica del produttore, con l'obiettivo di verificarne le funzionalità, l'idoneità complessiva del sistema di somministrazione.
- manutenzione correttiva di tutte le apparecchiature, i cui costi saranno a totale carico del fornitore, il quale si impegna in caso di guasti non riparabili, alla sostituzione definitiva dell'apparecchiatura. Gli interventi di manutenzione correttiva e /o sostituzione delle apparecchiature dovranno essere gestiti con la massima celerità, in ogni caso non oltre le 36 ore solari dalla richiesta.

## **VERIFICHE DI SICUREZZA**

Saranno effettuate secondo quanto indicato nella normativa di riferimento.

Il ripristino di eventuali non conformità riscontrate sarà a totale carico del fornitore.

Tutti gli interventi di manutenzione, controlli e verifiche di sicurezza dovranno essere registrati su apposito modulo per eventuali controlli da parte dell' Ente.

## **MATERIALE DI CONSUMO**

Il materiale di consumo e quant'altro necessario per l'uso delle apparecchiature ( ovvero il materiale accessorio), adatto e necessario sia per il paziente adulto che pediatrico, dovrà essere fornito dal fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente, secondo le indicazioni e i quantitativi contenuti nella prescrizione dello specialista, e si intende inclusa l'eventuale sostituzione dei presidi a causa di rotture o qualora gli stessi risultassero insufficienti.

Il fornitore dovrà garantire la fornitura dei materiali di consumo ( cannule nasali e maschere di diverse misure) per ogni assistito, nella quantità richieste al fine di assicurare la copertura di tutte le possibili tipologie di pazienti;

Il concorrente dovrà garantire diverse misure di cannule nasali e maschere al fine di assicurare la copertura di tutte le possibili tipologie di pazienti.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Ossigeno terapia domiciliare con concentratore comprende:

- servizio di call center;
- formazione sul corretto utilizzo dell'apparecchiatura
- servizio di consegna e installazione presso il domicilio

- fornitura di dispositivi medici e materiale di consumo ad uso accessorio, programmati in funzione della terapia;
- servizio di assistenza tecnica e di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- batteria di ricambio con cavo di collegamento;

Il fornitore si impegna a garantire la consegna della fornitura e la manutenzione delle apparecchiature anche in altre località fuori dalla residenza abituale del singolo assistito e nel rispetto di quanto precisato dal presente capitolato, limitatamente al territorio nazionale.

#### SERVIZIO DI CALL CENTER

Il fornitore metterà a disposizione dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento e degli utenti un apposito call center ( numero verde e indirizzo di posta elettronica dedicato) con funzione di centro di ricezione e gestione degli ordini di fornitura e di esecuzione.

Il servizio del call center dovrà essere garantito per tutti i giorni dell'anno ( 365 ) 24 ore su 24 a garanzia della tempestività delle prestazioni, tale da non ammettere sospensioni né carenza alcuna, trattandosi di terapia indispensabile, insostituibile ed urgente.

E' compito specifico del call center il trattamento e la soluzione di eventuali emergenze che dovessero essere segnalate dalle strutture aziendali e/o direttamente dagli utenti del servizio.

L'attività del call center dovrà far fronte inoltre alle seguenti esigenze:

- richieste di chiarimento sulle modalità e sullo stato delle consegne
- richieste di chiarimento sulle modalità e sullo stato degli ordinativi, delle sospensioni, trasferimenti di terapia ecc.
- Richieste di consulenza sul servizio e sulla sua attivazione;
- Ricezione e gestione di eventuali disservizi/reclami;
- Richieste di evasione urgente;

#### SERVIZIO DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE PRESSO IL DOMICILIO

L'installazione e la messa in funzione degli apparecchi e accessori direttamente al domicilio del paziente saranno a cura e spese del fornitore.

La consegna e l'installazione dovrà avvenire entro 48 ore successive alla richiesta da parte del servizio competente tramite personale qualificato e facilmente identificabile attraverso un idoneo cartellino di riconoscimento.

Il servizio dovrà prevedere altresì una prima installazione presso il domicilio che include, la formazione e l'addestramento all'utilizzo in sicurezza al paziente/care giver, con relativa consegna del materiale di supporto necessario ( libretti di istruzione per l'uso dei dispositivi, indicazione dell'unità operativa referente del servizio con numeri telefonici di riferimento, manuali e informativa privacy.

Le apparecchiature dovranno essere fornite complete di eventuali cavi di alimentazione, tubi di erogazione, maschere, e quant'altro risulti dalla prescrizione o si renda necessario per la corretta erogazione della terapia.

Il fornitore inoltre, dovrà provvedere all'addestramento del paziente e dei suoi familiari, dovrà altresì rilasciare il manuale d'uso redatto in lingua italiana ed ogni e quant'altra documentazione relativa alla apparecchiatura in dotazione nella quale si evidenzino le modalità di funzionamento, la sede dell'assistenza tecnica in caso di guasto, malfunzionamento o problemi similari, le norme di sicurezza da osservare e le manovre da eseguire in caso di emergenza.

Su ogni apparecchiatura fornita dovrà essere applicata una etichetta con l'indicazione del fornitore ed il numero telefonico a cui fa capo il servizio di assistenza continuativo.

Si precisa che i prezzi offerti devono essere uguali od inferiori a quelli praticati ad altre aziende sanitarie pubbliche, regionali e nazionali, di dimensioni analoghe a quelle di questa Azienda.