

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DI UN MAGAZZINO AUTOMATIZZATO DA UBICARE PRESSO LA FARMACIA COMUNALE OMBRIANO

SOMMARIO

1	OGGETTO DELL'APPALTO	3
2	DESCRIZIONE E TIPOLOGIA DELLA FORNITURA	3
3	ASPETTI PRESTAZIONALI	5
4	TERMINI E LUOGO DI CONSEGNA	5
5	MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA	6
6	ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DEL FORNITORE	7
7	COLLAUDO	10
8	RESPONSABILITÀ	11
9	SUBAPPALTO	11
10	LIVELLI DI SERVIZIO	11
11	PENALI	13
12	CONTESTAZIONI	15
13	RINUNCIA ALL'AGGIUDICAZIONE	15
14	MANUTENZIONE E ASSISTENZA	16
15	CAUZIONE DEFINITIVA	16
16	POLIZZA ASSICURATIVA	16

1 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura e posa in opera di un magazzino automatizzato presso la nuova sede della Farmacia Comunale di Ombriano via Pandino 2 Crema (CR), di proprietà di A.F.M. Crema.

A corredo della fornitura ma comprese nell'oggetto sono anche la formazione del personale di farmacia e la manutenzione full service per cinque anni, incluse le eventuali migliorie offerte. Le caratteristiche minime prescritte per l'appalto sono descritte nel seguente paragrafo.

2 DESCRIZIONE E TIPOLOGIA DELLA FORNITURA

I locali ove avrà sede la farmacia comunale sono siti in Crema in via Pandino 2, al piano terra (locale vendita) e al piano interrato (locale magazzino). **Si prevede che il nuovo magazzino automatizzato venga installato al piano interrato** (vedi l'allegata planimetria indicativa del layout della farmacia). Di seguito si indicano le caratteristiche minime del magazzino automatizzato:

CARATTERISTICHE MINIME RICHIESTE PER IL MAGAZZINO AUTOMATIZZATO	
Dimensioni	Il magazzino automatizzato dovrà essere collocato nel locale al piano interrato nella posizione indicata nella planimetria di progetto allegata. Le dimensioni massime previste sono: Lu 800cm – La 174cm - H 240cm
Capacità di stoccaggio	La capacità di stoccaggio minima tassativa richiesta è di 15.000 pezzi , considerando come base per il calcolo il pezzo medio di dimensioni 105x65x35 mm.
Velocità di carico	Il magazzino automatizzato dovrà avere una velocità di carico merci minima pari a 200 pezzi/ora.
Velocità di scarico	Il magazzino automatizzato dovrà avere una velocità di carico merci minima pari a 200 pezzi/ora.
Ottimizzazione spazi	Il magazzino automatizzato dovrà ottimizzare gli spazi interni e garantire la maggiore efficienza nel prelievo e nella consegna.
Tecnologia	Il sistema dovrà essere dotato di: n.1 braccio di prelievo e predisposizione per il secondo braccio, n.1 microlift per il trasporto dei prodotti al piano superiore n.1 deviatore n 4 nastri trasportatori per il trasporto agli scivoli elicoidali n.1 deviatore n 2 scivoli elicoidali
Software gestionale	Il sistema di stoccaggio automatizzato dovrà essere fornito completo delle idonee funzioni di interfacciamento con il software gestionale della farmacia: WINGESFAR

Modalità di carico	Il magazzino dovrà essere dotato di un sistema di carico manuale o semiautomatico ed un carico automatico.
Identificazione prodotto	L'impianto dovrà essere provvisto di idoneo sistema di riconoscimento ottico del prodotto (lettura del codice a barre, codici bidimensionali e dimensioni prodotto e anche data matrix), che ne assicuri l'identificazione secondo la normativa vigente.
Gestione delle giacenze	L'impianto dovrà essere in grado di gestire i prodotti non movimentati e garantire il funzionamento mediante logica FIFO;
Gestione delle scadenze	Premesso che sarà cura dell'operatore inserire eventualmente la data di scadenza dei prodotti caricati, il sistema dovrà assicurare il prelievo della confezione con la scadenza più vicina, indipendentemente dal momento del suo caricamento.
Consegna prodotti	L'impianto dovrà garantire la consegna dei prodotti nei pressi dei punti vendita. Sono previsti due punti di consegna posizionati tra gli arredi posti dietro ai banchi vendita (un punto di consegna serve due banchi vendita).
Gruppo di continuità	L'impianto dovrà essere corredato da un sistema continuo di alimentazione di energia elettrica (UPS) installato all'interno della macchina, che assicuri il funzionamento del computer e del robot per la movimentazione dei prodotti, senza riduzione delle prestazioni, per un tempo minimo di 60 minuti .
Accessibilità in caso di guasti	In caso di mancanza di energia elettrica o di guasto dell'impianto, compreso anche il computer del sistema, deve comunque essere garantita la possibilità di accedere ai prodotti all'interno del magazzino automatizzato, con indicazione del luogo ove si trovano le singole referenze
Certificazione	Il sistema dovrà essere conforme alla Direttiva CE

Il progetto e le caratteristiche dell'impianto devono perfettamente integrarsi con l'ambiente esistente all'interno dei locali dove il sistema verrà installato, considerando anche tutti i vincoli e gli impedimenti, pertanto, l'operatore economico dovrà proporre la soluzione meno invasiva possibile.

3 ASPETTI PRESTAZIONALI

Il magazzino automatico della farmacia di Ombriano deve garantire la massima efficienza. Il manufatto dovrà essere operativo per tutta la durata degli orari di apertura della farmacia che è attiva dal lunedì al sabato con orario 8:00 - 19:00, ogni 5 settimane è attiva sette giorni alla settimana con orario continuato h24.

Il magazzino dovrà essere dimensionato in modo tale da soddisfare il traffico di vendita quotidiano che allo stato attuale presenta la seguente situazione:

Dati complessivi				
	Farmac o	SOP-O TC	Altro	Totale
Totale referenze	2.426	386	2.878	5.690
Totale pezzi	13.915	3.381	11.524	28.820
Venduta giornaliera	320	100	190	610

Il numero di pezzi stoccati nelle cassettiere è pari a 9.000, il numero di scontrini fiscali medio giornaliero è 230, le ricette SSN medie giornaliere sono 190.

La farmacia si propone un obiettivo di crescita del 10% nel prossimo triennio, conseguentemente, il dimensionamento dell'opera dovrà tenerne conto.

4 TERMINI E LUOGO DI CONSEGNA

La fornitura e l'installazione dovranno avvenire presso i locali sopra riportati (vedi art. 1 del presente capitolato). L'operazione di consegna si intende effettuata quando il magazzino automatizzato in tutte le sue parti e componenti sarà stato consegnato, assemblato e reso funzionante all'utilizzo.

Il magazzino automatico relativo alla Farmacia Comunale di Ombriano dovrà essere consegnato ed installato entro il 30/11/2024. Il calendario esatto sarà concordato con la Ditta aggiudicataria, in sede di definizione del contratto conseguente a questo bando, in funzione dei turni di servizio obbligatorio rispetto alle altre farmacie gestite da A.F.M. ed in funzione dell'avanzamento dei lavori di ristrutturazione del punto vendita

5 MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA

L'operatore economico deve effettuare le consegne dei beni a proprio rischio assumendo a proprio carico le spese di ogni natura e specie.

Il macchinario si intende consegnato "*chiavi in mano*", pronto per il funzionamento; pertanto dovrà essere ultimato, consegnato, posto in opera, interfacciato con il software gestionale di farmacia e perfettamente funzionante, entro 80 (ottanta) giorni solari ininterrotti e continuativi dalla conferma dell'ordine, la quale,

come previsto nella lettera di invito, potrà avvenire anche prima della stipulazione del contratto nel caso in cui lo stesso risulti necessario e funzionale a garantire il preminente interesse pubblico al corretto svolgimento del servizio ai cittadini ai sensi dell'art. 17 comma 8 D.Lgs. n. 36/2023.

L'operatore economico deve provvedere al ritiro degli imballaggi e dei materiali di risulta lasciando tutti i locali sgombri da ogni residuo, nonché procedere al loro smaltimento in conformità alle norme in materia secondo le tipologie di rifiuti prodotti.

Tutti i lavori dovranno essere eseguiti a regola d'arte.

Il mancato rispetto delle modalità e dei termini di consegna, come descritti nel presente articolo, oltre alle eventuali migliorie aggiuntive indicate in sede di offerta, comporterà l'applicazione della penale di cui al successivo paragrafo 16.

Si comunica che la fornitura e la messa in funzione del magazzino, che dovrà avvenire nel periodo compreso tra il 15/11/2024 ed il 30/11/2024, potrà avvenire in concomitanza con altri lavori di riqualificazione dei locali ove sarà trasferita la farmacia e che pertanto vi potrà essere la contestuale presenza di altre ditte nel locale della farmacia, direttamente incaricate da A.F.M., per l'esecuzione di altre forniture o lavorazioni.

6 ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DEL FORNITORE

La ditta aggiudicataria deve attuare l'osservanza di tutte le norme riguardanti la prevenzione e protezione dei rischi lavorativi ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.

Si rende inoltre garante, assumendosi le relative responsabilità, che le forniture siano del tutto conformi alle disposizioni di legge e regolamenti in materia di produzione, stoccaggio, vendita e trasporto, e altresì conformi a quanto stabilito dal presente capitolato.

L'aggiudicatario è responsabile di ogni danno che possa derivare a A.F.M. e a terzi dall'esecuzione di quanto previsto nel presente capitolato.

L'accertamento dei danni sarà effettuato da A.F.M. alla presenza del Responsabile identificato dall'aggiudicatario, previamente avvertito, in modo tale da consentire allo stesso di esprimere la propria valutazione. Qualora l'aggiudicatario non partecipi all'accertamento in oggetto, A.F.M. provvederà autonomamente. I danni così accertati costituiranno titolo sufficiente al fine del risarcimento ad A.F.M.

Qualora la ditta aggiudicataria non dovesse provvedere al risarcimento del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, A.F.M. è autorizzata a provvedere direttamente, trattenendo l'importo in occasione del pagamento del corrispettivo di prima scadenza ed eventualmente dal successivo o escutendo la garanzia di cui all'art. 11 del presente capitolato, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

L'impresa aggiudicataria si impegna anche a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'aggiudicatario deve attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità, vecchiaia, alle eventuali malattie professionali e ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

Sono inoltre a carico della Ditta Aggiudicataria:

- a) oneri relativi all'imballaggio dei prodotti da fornire, eseguito con i materiali necessari, conformi alle normative vigenti a seconda della loro natura, relativi al trasporto, al disimballo, al montaggio e collocazione dei componenti;
- b) oneri relativi allo sgombero ed all'asporto, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui, ivi compresi quelli di imballaggio, in conformità alle vigenti norme in materia di smaltimento di rifiuti, nonché alla pulizia finale dei locali;
- c) oneri e spese per il trasporto e il conferimento nelle pubbliche discariche dei materiali di risulta;
- d) obbligo di verificare le misure e le condizioni dei locali; disponibilità di tutti gli attrezzi ed utensili necessari per l'esecuzione della fornitura in opera e del personale necessari;
- e) spese per l'adozione di tutti i provvedimenti e di tutte le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette ai lavori e di terzi, nonché per evitare danni ai beni. Ogni responsabilità ricadrà pertanto sul fornitore con pieno sollievo tanto di A.F.M. quanto del personale da essa preposto alla direzione e sorveglianza;
- f) oneri ed obblighi per riparazioni, fino al collaudo, di ogni danno e guasto alle attrezzature e impianti in corso di fornitura ed alla struttura dei locali, provocate da qualsiasi causa inerente la fornitura e posa in opera del magazzino automatizzato. Per effetto di tale disposizione ogni e

qualsiasi danno o responsabilità che dovesse derivarne farà carico esclusivamente al fornitore con esonero totale da parte di A.F.M.

Laddove l'aggiudicatario non adempia a tali obblighi, A.F.M. previo avviso dato per iscritto, e restando questo senza effetto, entro il termine fissato dalla notifica, provvederà direttamente alla spesa necessaria, e tratterà dal successivo pagamento alla ditta aggiudicataria la somma anticipata per suo conto. L'aggiudicatario si obbliga e si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente capitolato:

- a) a concordare con A.F.M. prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, le modalità di esecuzione della fornitura;
- b) a fornire i prodotti del tipo e con le caratteristiche indicate nel presente capitolato e nell'offerta tecnica prodotta ed erogare i servizi connessi impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione;
- c) ad osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni tutte le norme di legge e le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che, a tale scopo, saranno predisposte e comunicate dal Responsabile del Procedimento o suo delegato;
- d) ad assicurare la presenza continua in cantiere di personale tecnicamente idoneo a dirigere i lavori per conto della ditta, che possa ricevere, eseguire e far eseguire gli ordini degli incaricati di A.F.M.; detto personale potrà accedere nel luogo di consegna nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa consegna al committente di un elenco completo dei dati del personale interessato e fermo restando che sarà cura ed onere del fornitore verificare preventivamente tali procedure;
- e) ad attuare il coordinamento con le prestazioni o le forniture di imprese o altre ditte estranee al contratto, direttamente incaricate da A.F.M., durante tutto il periodo di esecuzione dei lavori; previa acquisizione delle specifiche esigenze delle ditte interessate e in accordo con le stesse.
- f) a dare immediata comunicazione al Responsabile Unico del Procedimento di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.

L'aggiudicatario è responsabile dei danni derivanti da errato montaggio dell'impianto nonché dei danni che il prodotto difettoso può causare a terzi dopo l'installazione.

Di tutti gli oneri ed obblighi di cui al presente capitolato la ditta aggiudicataria ha tenuto debito conto nel formulare la propria offerta economica. Perciò la ditta aggiudicataria null'altro potrà richiedere, a nessun titolo, per la completa esecuzione di quanto prescritto nel presente Capitolato.

Sono a carico dell'Operatore Economico anche i seguenti obblighi:

- a) la formazione di tutto il personale all'utilizzo del magazzino automatizzato;
- b) la consegna dei libretti di manutenzione delle macchine;
- c) la consegna delle certificazioni di qualità dei materiali posati.

L'aggiudicatario inoltre dovrà rilasciare idonee dichiarazioni di conformità delle attrezzature e degli impianti oggetto di aggiudicazione ed in riferimento alle vigenti normative e fornire una perizia tecnica asseverata o idonea documentazione, volta a certificare che il bene fornito possiede le caratteristiche tecniche necessarie ad includerlo nell'elenco previsto dall'allegato A legge 11/12/2016 n. 232 (beni strumentali tecnologicamente avanzati) atte ad usufruire del credito d'imposta "industria 4.0" previste dalla legge 178/2020 e successive modifiche.

7 COLLAUDO

L'operazione di collaudo è rappresentata dalla verifica della regolare fornitura e posa in opera di tutti gli elementi oggetto della fornitura, nonché delle loro rispondenze al progetto e alla campionatura presentata in sede di gara, svolta alla presenza di un rappresentante della ditta fornitrice, da tecnici dell'ente appaltante e, ove opportuno e/o necessario, da tecnici esterni di fiducia. Le operazioni di collaudo avverranno in due momenti prestabiliti.

Un primo collaudo preliminare avverrà alla data di ultimazione della produzione e sarà effettuato presso lo stabilimento del fornitore; un secondo collaudo definitivo verrà effettuato ad installazione avvenuta presso la sede della farmacia di Ombriano.

Il collaudo preliminare dovrà avvenire entro 55 giorni dalla data del contratto; il collaudo definitivo dovrà avvenire entro 80 giorni dalla data del contratto.

Di tutte le operazioni di collaudo viene redatto apposito verbale.

Sono rifiutati al collaudo i prodotti che sono risultati difettosi o in qualsiasi modo non rispondenti alle caratteristiche tecniche e funzionali minime indicate nel presente capitolato, nonché alle caratteristiche tecniche e funzionali proposte dal fornitore in sede di offerta.

Se il collaudo avesse esito negativo A.F.M. interromperà immediatamente ogni rapporto con il Fornitore per inadempimento di quest'ultimo e intraprenderà ogni iniziativa atta a tutelare i propri interessi come previsto nel paragrafo Penali per grave inadempimento del presente capitolato.

A.F.M., nel caso in cui il collaudo rilevasse alcune mancanze considerate non tanto gravi da mettere a rischio il funzionamento complessivo del magazzino automatizzato, concederà un ulteriore periodo di 5 (cinque) giorni per consentire al Fornitore di rimuovere definitivamente ogni anomalia riscontrata pena la eventuale risoluzione del contratto per inadempimento del fornitore.

Qualora il Collaudo finale desse esito positivo si potrà procedere con la ratifica del verbale di consegna del servizio. Il collaudo con esito positivo non esonera comunque il Fornitore per eventuali difetti o imperfezioni che non siano emersi al momento della verifica tecnica, ma vengano in seguito accertati.

8 RESPONSABILITÀ

La Ditta Appaltatrice sarà sempre responsabile dell'operato e del contegno dei dipendenti e degli eventuali danni che dal personale o dai mezzi utilizzati potessero derivare all'Azienda o a terzi.

L'operatore economico si assumerà ogni responsabilità per danni alle persone o alle cose comunque provocati nello svolgimento della fornitura, restando a suo completo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa a carico dell'Azienda.

9 SUBAPPALTO

L'operatore economico deve indicare le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

La ditta aggiudicataria e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti di A.F.M. dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

10 LIVELLI DI SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto del presente capitolato, provvedendo a fornire l'assistenza tecnica nonché i materiali di ricambio in caso di guasto.

L'Appaltatore dovrà predisporre un servizio di Contact Center telefonico, con numero unico, per consentire alla Stazione Appaltante di segnalare problematiche funzionali e/o tecniche in modo che possa essere attivato il Supporto Tecnico qualora risultassero non risolvibili telefonicamente o attraverso sistemi di controllo e monitoraggio remoto.

Dovrà essere, inoltre, previsto un portale web accessibile da browser con un opportuno metodo di accounting che faccia da collettore a tutte le chiamate d'assistenza aperte dalla Stazione Appaltante e che sia, da quest'ultima, facilmente consultabile e utilizzabile per creare dei report inerenti il servizio di assistenza quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tempi medi di presa in carico delle chiamate, di intervento e di ripristino delle funzionalità.

Inoltre, la Stazione Appaltante potrà usare tale portale per aprire chiamate d'assistenza in alternativa al servizio di Help Desk telefonico che dovrà comunque essere sempre garantito.

Il servizio di Help Desk telefonico dovrà essere operativo in modalità telefonica tutti i giorni lavorativi dalle 08.00 alle 20.00, il servizio di Help Desk digitale accessibile dal portale web dovrà invece garantire un funzionamento continuativo di tipo h24 per 365 giorni.

Per tutta la durata del servizio di Help Desk, l'Appaltatore dovrà produrre documentazione che attesti il raggiungimento dei livelli di servizio riportati nella successiva tabella "Indicatori di qualità".

La priorità dell'intervento sarà assegnata dalla Stazione Appaltante ed indicata nella segnalazione trasmessa al Fornitore in ragione della gravità del malfunzionamento riscontrato, come di seguito riportato:

Priorità intervento	Gravità	Situazione
Bloccante	Alta	Problema bloccante che compromette l'operatività globale del Sistema
Grave	Media	Problema grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità del sistema o di più apparati tali da creare notevoli disagi.

Indicatori di qualità						
Codifica	Livello di Servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Azione Contrattuale		Modalità di calcolo
				Rilievo	Penale	
IQ-1.01	Indisponibilità del magazzino automatizzato	Ad ogni evento	0	SI	SI	Tempo di indisponibilità calcolato in ore
IQ-1.02	Indisponibilità del servizio Help desk	Mensile	0	SI	SI	Ore trascorse tra verifica indisponibilità del servizio e riavvio del servizio
IQ-1.03	Tempo presa in carico incidenti	Ad ogni evento	Tabella SLA tempo di presa in carico	SI	SI	Tempo presa in carico calcolato in ore
IQ-1.04	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti o guasti	%	X>95% per problematiche che prevedono risoluzione entro 8h lavorative X=100% per problematiche che prevedono risoluzione entro 16h lavorative	SI	SI	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni chiuse con tempo di risoluzione minore di 8/16 ore lavorative - $X = (\text{Tot_Ok} / \text{Tot}) * 100$
IQ-1.05	Utilizzo personale non adeguato	Mensile	Nessuna	SI	SI	Numero persone non adeguate

Il servizio di Help Desk deve avvenire secondo i seguenti Livelli di Servizio:

Attività	Presa in carico	Ripristino
Bloccante	Entro 1 ora lavorative	Entro 2 ore lavorative
Grave	Entro 4 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
Lieve	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative

11 PENALI

L'Appaltatore dovrà adempiere a tutte le obbligazioni i cui contenuti sono riportati nel presente Capitolato d'Appalto e rispettare gli standard qualitativi di servizio ivi richiesti. A riscontro di un inadempimento, parziale o totale, degli obblighi previsti, derivante da violazioni di norme di legge o del Capitolato, da cui derivi l'interruzione del servizio ovvero il pregiudizio al corretto e puntuale svolgimento dello stesso, la

Stazione Appaltante provvederà ad emettere diffida ad adempiere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c., affinché vengano correttamente adempiute le obbligazioni e vengano eliminate le disfunzioni o fatte cessare le violazioni.

L'Appaltatore dovrà rispettare i livelli di servizio riportati al paragrafo 11 del presente Capitolato Speciale e dovrà predisporre la strumentazione per la loro misurazione. Inoltre, dovrà fornire alla Stazione Appaltante, su richiesta della medesima, un report da cui sia possibile evincere il raggiungimento degli SLA indicati.

La Stazione Appaltante si riserva comunque il diritto di applicare le penali qui di seguito elencate, associate a ciascun livello di servizio, qualora questi ultimi non vengano rispettati, fatti comunque salvi gli eventuali ulteriori maggiori oneri che ne dovessero conseguire.

PENALI			
Codifica	Livello di Servizio	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
IQ-1.01	Indisponibilità del servizio di gestione	0	0,1% dell'importo complessivo offerto, per ogni ora di indisponibilità
IQ-1.02	Indisponibilità del servizio Help desk	0	0,1% dell'importo complessivo offerto per ogni ora di indisponibilità
IQ-1.03	Tempo presa in carico incidenti	Tabella SLA tempo di presa in carico	% calcolata su importo complessivo offerto per ogni punto percentuale superiore alla soglia di accettazione: 0,03% per anomalia bloccante 0,02% per anomalia grave 0,01% per anomalia lieve
IQ-1.04	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti o guasti	Tabella SLA tempo di presa in carico	% calcolata su importo complessivo offerto per ogni punto percentuale superiore alla soglia di accettazione: 0,03% per anomalia bloccante 0,02% per anomalia grave 0,01% per anomalia lieve
IQ-1.05	Utilizzo personale non adeguato	Nessuna	0,1% dell'importo complessivo offerto per ogni persona non autorizzata

L'inosservanza degli obblighi del contratto o gli eventuali disservizi provocati saranno contestati in forma scritta, preferibilmente a mezzo PEC alla ditta Appaltatrice, alla quale sarà consentito – entro il termine di 10 giorni – di presentare tutte le giustificazioni utili.

Le penali sopra indicate riguardano la conduzione del servizio di assistenza e manutenzione, in caso di mancato riscontro nella fornitura secondo quanto stabilito nel presente capitolato o qualora le

giustificazioni siano ritenute insufficienti, saranno applicate le seguenti sanzioni, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito:

- a) Ritardo nella consegna e posa in opera e della fornitura
 - 1. I tempi previsti per l'esecuzione delle attività di fornitura, installazione ed avvio operativo indicati al precedente paragrafo 4 costituiscono termine essenziale nell'interesse dell'Azienda.
 - 2. Nel caso si verificassero dei ritardi nella esecuzione dei lavori per cause imputabili all'impresa, che rendessero necessario il rinvio dell'apertura della farmacia (prevista per il giorno 01/12/2024), sarà applicata una penale di euro 1.000,00. (mille/00) per ciascun giorno di ritardo.
- b) Mancato rispetto delle caratteristiche indicate nell'offerta tecnica
 - 1. Il mancato rispetto delle caratteristiche indicate nell'offerta tecnica potrà comportare una penale pari al 10% del valore della fornitura.
 - 2. Qualora il mancato rispetto delle caratteristiche indicate nell'offerta tecnica sia tale da non ritenere la fornitura idonea, a discrezione di A.F.M., la stessa avrà facoltà di recedere dal contratto.

L'applicazione delle penalità sopra indicate non incide sulla facoltà, che permane all'Azienda, in ordine alla segnalazione delle violazioni alle Autorità competenti, inoltre non pregiudica l'avvio di qualsiasi azione tendente al risarcimento di eventuali ulteriori danni.

12 CONTESTAZIONI

I rilievi inerenti le non conformità, l'inosservanza degli obblighi contrattuali o eventuali disservizi provocati saranno contestati in forma scritta, preferibilmente a mezzo PEC, alla Ditta aggiudicataria, la quale potrà presentare le proprie controdeduzioni entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della contestazione da parte di A.F.M.

13 RINUNCIA ALL'AGGIUDICAZIONE

Qualora la ditta aggiudicataria non intenda accettare l'assegnazione dell'appalto non potrà avanzare alcun diritto di recupero della garanzia provvisoria, laddove eventualmente prevista nella lettera d'invito, oltre ad essere comunque tenuta al risarcimento degli eventuali danni subiti da A.F.M. in conseguenza della mancata accettazione.

14 MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il Fornitore garantisce un servizio di assistenza tecnica della durata di cinque anni dalla data del collaudo, o comunque per l'intero periodo indicato in offerta, per eventuali interventi di riparazione, compresa manodopera occorrente, dovuti a difetti senza ulteriori costi da parte della Stazione Appaltante, comprendente anche gli eventuali costi di trasporto degli elementi al luogo di riparazione. Ogni onere e spesa per la prestazione del servizio è a carico del Fornitore, ivi incluso, a titolo esemplificativo, i costi di viaggio, percorrenza, trasferta, materiali di ricambio, etc.

Il Fornitore garantisce, inoltre che tutte le componenti maggiormente soggette ad usura possano essere sostituite con nuove componenti dello stesso tipo o comunque con altre atte a mantenere la funzionalità dell'oggetto.

15 CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatta osservanza di tutte le obbligazioni contrattuali, la ditta aggiudicataria è obbligata a costituire una cauzione definitiva per l'importo e con le modalità di cui all'art. 117 del D.lgs 36/2023.

La cauzione sarà dichiarata svincolata da parte di A.F.M, dopo la scadenza del termine del periodo di manutenzione full service (secondo la durata del periodo di garanzia come proposta in sede di offerta di gara).

16 POLIZZA ASSICURATIVA

La Ditta Appaltatrice si obbliga altresì a stipulare una polizza assicurativa, con adeguato massimale di sinistro pari ad €. 1.000.000,00 a beneficio di A.F.M. e dei terzi e valida a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo fornitore in ordine allo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto per danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti e indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi.

La copertura assicurativa viene richiesta per tutta la durata dell'appalto (fino allo scadere del periodo biennale di manutenzione full-service).