

FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: ASL_BO
REGISTRO: Protocollo generale
NUMERO: 0022876
DATA: 04/03/2021
OGGETTO: GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DIVISO IN LOTTI RELATIVO ALL'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK INFORMATICO E GESTIONE TECNICA DELLE STAZIONI DI LAVORO PER LE AZIENDE SANITARIE DELL'AREA VASTA EMILIA CENTRALE

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Rosanna Campa

CLASSIFICAZIONI:

- [01-07-01]

DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0022876_2021_Lettera_firmata.pdf:	Campa Rosanna	92485983297C75D9B9705F13E8C6D4F0C69DDA2D86EB84CC7784E706C6ABA391
PG0022876_2021_Allegato1.pdf:	Campa Rosanna	DDC95BA7E6459B1AFC3647E339E23A9F704D29731B093ADF6AF8BB976BD09541
PG0022876_2021_Allegato2.pdf:		CDE20AE1426401F119A2045626C8E7046A8C0C0A00B0924124C69A3CD1969EDA
PG0022876_2021_Allegato3.pdf:		38652A0C5AC186A017F8F97E7F4093D479A54DD5AC7C022578EE96E966A28C1D
PG0022876_2021_Allegato4.pdf:		77FEB19CDF5C9DD100C296E42C0AF7CC22DD7A49847F2262F71F74AB02409C70
PG0022876_2021_Allegato5.pdf:		5C41327D3EE5A2D28DE225BBAEF9F533E001F7E8EA3141FF2A0739642337982F
PG0022876_2021_Allegato6.pdf:		7F2E1133B3B12BCF7EE94BA0E6B0D26D54BF028F98865DCFD49D7F76111AADEC
PG0022876_2021_Allegato7.pdf:		ABDE8DBD63316C13E8393C8A6951BE170C0E5EEED88174AD8A58DB0C38DBBBEC
PG0022876_2021_Allegato8.pdf:		3797242164FB83919D232E7BD20341582CB985976FE6BB82F718A128F9993092
PG0022876_2021_Allegato9.pdf:		F3FC607FD49476DB245273223E0DB8D0259AAA7D92574BA96BECABEDE3EE8DB3



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0022876_2021_Allegato10.pdf:		4F98123F67D002C31DBA958B8B86BBFF 00902AA4561A4A9FE7B6D39ADF10611F
PG0022876_2021_Allegato11.pdf:		BAE4D1C37298356DEF5AD27B1A2CB189 8F89F39FAD0C972980EF3DBF48ED37AE
PG0022876_2021_Allegato12.pdf:		E5428B0D9E5FAE2FAA55CCB153DF84C FA6B7C627BB8158CD51764D231981C0 7
PG0022876_2021_Allegato13.pdf:		53A405E3A7F4A651C48C93A2BB20FCB0 56332284A6BD6A1267CC351B654C1406
PG0022876_2021_Allegato14.pdf:		531F0F8511B23A7B5E27C1A6CD547FA01 C1461DC97B5F26C333805DC5B2E13B3
PG0022876_2021_Allegato15.pdf:		E570F16FAB677EFDEA2331DA3CC96882 BCF0CC13C3B832F842675A3E7A9D56F9
PG0022876_2021_Allegato16.pdf:		C2C329D980D4FB5BFB23AA5C8CD3A07 79D8B249D748DB3226428B2FD19E0DA21



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
Settore Attrezzature e Prodotti Informatici
Fascicolo 759/2021

Spett.li
Operatori Economici vari
Loro Sedi

OGGETTO: GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DIVISO IN LOTTI RELATIVO ALL'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK INFORMATICO E GESTIONE TECNICA DELLE STAZIONI DI LAVORO PER LE AZIENDE SANITARIE DELL'AREA VASTA EMILIA CENTRALE

Si invia in allegato, la documentazione completa per la partecipazione alla procedura di gara indicata in oggetto.

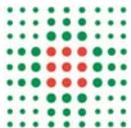
Cordiali saluti

Firmato digitalmente da:
Rosanna Campa

Responsabile procedimento:
Anna Ghedini

Anna Ghedini
UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
0516079904
anna.ghedini@ausl.bologna.it

Azienda USL di Bologna
Sede legale: via Castiglione, 29 - 40124 Bologna
Tel +39.051.6225111 fax +39.051.6584923
Codice fiscale e partita Iva 02406911202



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dipartimento Amministrativo
Servizio Acquisti Metropolitan
Settore Attrezzature e Prodotti Informatici

Fascicolo 759/2021

Il direttore

DISCIPLINARE DI GARA

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DIVISO IN LOTTI RELATIVO ALL'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK INFORMATICO E GESTIONE TECNICA DELLE STAZIONI DI LAVORO PER LE AZIENDE SANITARIE DELL'AREA VASTA EMILIA CENTRALE

Il presente documento è stato redatto in conformità al Bando-tipo n. 1/2017 approvato dal Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione con delibera n. 1228 del 22 novembre 2017.



1. PREMESSE	3
1.1 Registrazione delle ditte	3
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.	4
2.1 Documenti di gara	4
2.2 Chiarimenti.....	4
2.3 Comunicazioni	5
3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI.	5
4. DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI.....	9
4.1. Durata.....	9
4.2. Opzioni e rinnovi.....	9
5. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	10
6. REQUISITI GENERALI	11
7. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA.....	11
7.1 Requisiti di idoneità	11
7.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria.....	11
7.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale.....	12
7.4 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE	13
7.5 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili	14
8. AVVALIMENTO.....	14
9. SUBAPPALTO	15
10. GARANZIA PROVVISORIA	15
11. SOPRALLUOGO.....	17
12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	18
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	18
14. SOCCORSO ISTRUTTORIO	20
15. Contenuto della Documentazione Amministrativa	21
16. CONTENUTO DELL'OFFERTA TECNICA.....	29
17. CONTENUTO DELL'OFFERTA ECONOMICA.....	30
18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	30
18.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica.....	31
18.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica...	32
18.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	33
18.4 Metodo per il calcolo dei punteggi.....	33
19.SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: SBLOCCO E VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	34
20. COMMISSIONE GIUDICATRICE	34
21. APERTURA DELLE "BUSTE TELEMATICHE" B E C – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	35
22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	36
23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	36
24. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE .	38
25 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	38
26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	38
26.1 Informativa	38
26.2 Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016	40
27 DISPOSIZIONI FINALI.....	40



1. PREMESSE

Con riferimento al bando di gara inviato in data 03.03.2021 all'Ufficio Pubblicazioni Ufficiali della U.E., questa Azienda USL, codice AUSA 0000202387, con determina n. 567 del 03.03.2021, ha deliberato anche per conto delle Aziende Sanitarie AVEC, di affidare il servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centrale.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

Il luogo di svolgimento del servizio/consegna della fornitura è:

- Bologna e Provincia [codice NUTS ITH55]
- Ferrara e Provincia [codice NUTS ITH56]

lotto 1 CIG in accordo quadro 8619595ACE

lotto 2 CIG in accordo quadro 8619627538

lotto 3 CIG in accordo quadro 861964326D

lotto 4 CIG in accordo quadro 8619654B7E

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Codice, è la Dott.ssa Rosanna Campa, Direttore del Servizio Acquisti Metropolitan.

La presente procedura è interamente svolta attraverso una piattaforma telematica di negoziazione ai sensi dell'art. 58 del D.lgs. n. 50 del 2016.

Per l'espletamento della presente gara l'Azienda USL si avvale del Sistema Informatico per le procedure telematiche di acquisto (Sistema) accessibile dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/> (d'ora in poi "Sito"). Tramite il Sito si accederà alla procedura e alla documentazione di gara.

Al fine della partecipazione alla presente procedura è indispensabile:

- un Personal Computer collegato ad internet e dotato di un browser;
- la firma digitale rilasciata da un certificatore accreditato e generata mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 comma 2 del DPR n. 445/2000;
- la registrazione al Sistema con le modalità e in conformità alle indicazioni di cui al successivo paragrafo "**Registrazione delle ditte**".

1.1 Registrazione delle ditte

La registrazione a Sistema dovrà essere effettuata secondo le modalità esplicitate nelle guide per l'utilizzo della piattaforma accessibili dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia/utilizzo-del-sistema/guide/guide>.

La registrazione al Sistema deve essere richiesta unicamente dal legale rappresentante e/o procuratore generale o speciale e/o dal soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e impegnare l'operatore economico medesimo.

L'operatore economico, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, dà per valido e riconosce senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'account riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente l'account



all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'operatore economico registrato.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nel presente Disciplinare di gara, nei relativi allegati e le guide presenti sul Sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sito o le eventuali comunicazioni.

Una volta ottenuta la registrazione al Sistema, le ditte, dopo aver effettuato l'accesso al sito SATER, dovranno selezionare la voce "Bandi pubblicati", nella sezione "Bandi".

È onere della ditta concorrente provvedere tempestivamente a modificare i recapiti suindicati secondo le modalità esplicitate nelle guide per l'utilizzo della nuova piattaforma "Registrazione e funzioni base" (pag. 39-40 e 45-46 per la modifica di dati non sensibili, es: tel., mail utente) e "Gestione anagrafica" (per la modifica di dati sensibili) accessibili dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia/utilizzo-del-sistema/guide/>.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.

2.1 Documenti di gara

La documentazione di gara comprende:

- 1) Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice, costituito da:
- 2) Capitolato speciale
- 3) Allegato 1: Clausole vessatorie.
- 4) Allegato A: Domanda di partecipazione
- 5) Allegato B1, B2, B3, B4: Scheda offerta economica
- 6) Allegato C: Scheda per la presentazione dei curriculum
- 7) Allegato D: Schema/indicazioni per l'offerta tecnica
- 8) Allegato E: Schema contratto
- 9) Allegato F: DUVRI ricognitivo
- 10) Allegati Nomina Resp. Tratt. Dati: G1 - Descrizione attività di trattamento
G2 - Istruzioni
- 11) Allegato H: Elenco personale attualmente impiegato nel servizio
- 12) Allegato P1: Patto di integrità di cui a delibera n.41 del 30.01.2015 dell'Azienda USL di Bologna di "Aggiornamento del piano triennale per la prevenzione della corruzione e del programma triennale della trasparenza e dell'integrità dell'Azienda USL di Bologna per il triennio 2015 – 2017;
- 13) DGUE messo a disposizione dal sistema della piattaforma SATER

Bando di gara

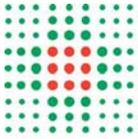
La documentazione di gara è disponibile sul sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, in quanto per l'espletamento della presente gara l'Azienda USL si avvale del Sistema Informatico per le Procedure Telematiche di Acquisto di Intercent-er ed è inoltre reperibile, solo per la consultazione, sul profilo del committente dell'Azienda USL di Bologna all'indirizzo: www.ausl.bologna.it - sezione Bandi di gara e contratti – Bandi di gara.

2.2 Chiarimenti

Le eventuali richieste di chiarimenti o osservazioni che la Ditta partecipante ritenga di presentare in merito alla presente gara, dovranno essere inviati al Sistema secondo le modalità esplicitate nelle guide per l'utilizzo della nuova piattaforma accessibili dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia/utilizzo-del-sistema/guide/guide> entro il giorno e l'ora indicata sul portale.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Ai sensi dell'art.74 comma 4 del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.



L'Azienda USL, tramite il Sistema, risponderà alle richieste di chiarimenti ricevute entro il termine indicato sullo stesso Sistema. Non saranno evase richieste di chiarimenti pervenute in modo difforme.

Tutte le richieste di chiarimenti ricevute e le relative risposte saranno consultabili sul Sistema e, inoltre, pubblicate sul profilo del committente dell'Azienda USL di Bologna, all'indirizzo www.ausl.bologna.it, sezione bandi di gara e contratti, bandi di gara.

2.3 Comunicazioni

Ai sensi dell'art. 76, comma 6 del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5, del Codice.

Conformemente a quanto previsto dall'art.52 del D.Lgs. n.50/2016, l'offerta per la procedura e tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni relative alla procedura devono essere effettuate esclusivamente attraverso il sistema e quindi per via telematica **mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale all'indirizzo pec indicato in sede di registrazione.**

Pertanto tutte le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC indicato in sede di registrazione a Sistema.

Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata alla pec del mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c del Codice, la comunicazione recapitata alla pec del consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata alla pec dell'offerente si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata alla pec dell'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI.

L'appalto è suddiviso nei seguenti quattro lotti:

Tabella n. 2 – Descrizione dei lotti

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG
1	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per AUSLBO e AOUBO	8619595ACE
2	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per AUSLFE e AOUFE	8619627538
3	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per IOR	861964326D
4	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per AUSL Imola	8619654B7E



Il dettaglio delle prestazioni oggetto per tutti i lotti è il seguente: Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro

Tabella n. 2a – Oggetto dell'appalto - lotto 1 AUSLBO - AOUBO

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per AUSLBO e AOUBO	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	8.040.000,00
2	Eventuale rinnovo per anni 4	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	8.040.000,00
3	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 1, del Codice (eventuali opzioni)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	1.608.000,00
4	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 11, del Codice (proroga tecnica 180 gg)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	1.005.000,00
Importo totale a base di gara				20.703.000,00

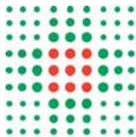


Tabella n. 2b – Oggetto dell'appalto - lotto 2 AUSLFE - AOUE

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per AUSLFE e AOUE	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	3.240.000,00
2	Eventuale rinnovo per anni 4	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	3.240.000,00
3	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 1, del Codice (eventuali opzioni)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	648.000,00
4	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 11, del Codice (proroga tecnica 180 gg)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	405.000,00
Importo totale a base di gara				8.343.000,00

Tabella n. 2C – Oggetto dell'appalto - lotto 3 IOR

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per IOR	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	1.120.000,00
2	Eventuale rinnovo per anni 4	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	1.120.000,00
3	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 1, del Codice (eventuali opzioni)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	224.000,00
4	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 11, del Codice (proroga tecnica 180 gg)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	140.000,00
Importo totale a base di gara				2.884.000,00

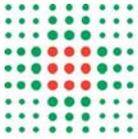


Tabella n. 2D – Oggetto dell'appalto - lotto 4 AUSL IMOLA

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per AUSL IMOLA	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	560.000,00
2	Eventuale rinnovo per anni 4	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	560.000,00
3	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 1, del Codice (eventuali opzioni)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	168.000,00
4	Modifiche ai sensi dell'art.106, comma 11, del Codice (proroga tecnica 180 gg)	72514000-1 <i>Servizi di gestione attrezzature informatiche</i>	P	70.000,00
Importo totale a base di gara				1.498.000,00

L'importo a base di gara dei quattro lotti e per quattro anni è di complessivi **€ 12.960.000,00** al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

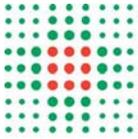
Valutate le attività oggetto dell'appalto, si precisa che si è riscontrata **presenza di Rischi da Interferenze** per i quali intraprendere misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi: per **questo specifico contratto gli oneri relativi risultano essere pari a zero o diversi da zero; eventuali oneri saranno indicati nel DUVRI** .

L'appalto è finanziato con fondi di bilancio delle aziende sanitarie interessate all'appalto.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di ogni singolo lotto comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari alle seguenti percentuali indicative;

Lotto 1 - 74%
Lotto 2 – 74%
Lotto 3 – 75%
Lotto 4 – 75%

calcolate sulla base dei seguenti elementi: costo attuale della manodopera, nonché costo del personale potenzialmente necessario/adequato sulla base delle attività previste per i servizi indicati nel capitolato, dati sul personale forniti dell'operatore economico uscente.



4. DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI

4.1. Durata

La durata dell'appalto è di anni quattro, decorrenti dalla data che sarà indicata nei contratti di ciascuna azienda sanitaria.

4.2. Opzioni e rinnovi

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad anni due più due anni e quindi per un totale di anni quattro di rinnovo, per un importo relativo a quattro anni di rinnovo pari a:

- € 8.040.000,00 lotto 1
- € 3.240.000,00 lotto 2
- € 1.120.000,00 lotto 3
- € 560.000,00 lotto 4

al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, nei seguenti casi:

ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice, in caso di proroga tecnica di 180 giorni per un importo massimo iva esclusa pari a:

- € 1.005.000,00 lotto 1;
- € 405.000,00 lotto 2;
- € 140.000,00 lotto 3;
- € 70.000,00 lotto 4;

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

ai sensi dell'art. 106, comma 1 lettera a) del Codice in caso di ulteriori servizi opzionali e/o attività simili e non prevedibili e quantificabili alla data odierna, per un importo massimo iva esclusa pari a:

- € 1.608.000,00 lotto 1;
- € 648.000,00 lotto 2;
- € 224.000,00 lotto 3;
- € 168.000,00 lotto 4;

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto (4 anni di servizio + 4 anni di eventuale rinnovo + eventuale proroga tecnica + eventuali opzioni), è pari a complessivi € 33.428.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, così suddiviso:

- € 20.703.000,00 lotto 1
- € 8.343.000,00 lotto 2
- € 2.884.000,00 lotto 3
- € 1.498.000,00 lotto 4



5. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare al singolo lotto in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete).

È vietato al concorrente che partecipa al singolo lotto in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa al singolo lotto in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi **è vietato** partecipare, in qualsiasi altra forma, al singolo lotto. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Nel caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.

Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 45, comma 2 lett. f) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. In particolare:

- a) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- b) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- c) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete.



A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48 comma 12 del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, l'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

6. REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque **esclusi** gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità costituisce **causa di esclusione** dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

7. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti, a **pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti. I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCPass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016 *[ai sensi degli articoli 81, commi 1 e 2, nonché 216, comma 13 del Codice, le stazioni appaltanti e gli operatori economici utilizzano la banca dati AVCPass istituita presso ANAC per la comprova dei requisiti]*.

Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente disciplinare.

7.1 Requisiti di idoneità

a) **Iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Per la comprova del requisito la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

7.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria

Non richiesti.



7.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale

g) Elenco dei servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara effettuati negli ultimi tre esercizi (2018-2019-2020), con l'indicazione dei rispettivi importi iva esclusa, date e destinatari pubblici o privati e indicazione di corretta esecuzione. Si precisa che il fatturato minimo triennale, non potrà essere inferiore a quanto sotto indicato per ciascun lotto:

Lotto 1 - AUSLBO e AOSPBO: € 2.200.000,00 IVA esclusa complessivi, di cui almeno 2 servizi analoghi per tipologia e dimensione non inferiori a un importo annuo complessivo di € 300.000,00 IVA esclusa, ovvero 1 contratto del valore annuo di € 300.000,00 IVA esclusa;

Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE: € 900.000,00 IVA esclusa complessivi, di cui almeno 2 servizi analoghi per tipologia e dimensione non inferiori a un importo annuo complessivo di € 200.000,00 IVA esclusa, ovvero 1 contratto del valore annuo di € 200.000,00 IVA esclusa;

Lotto 3 – IOR: € 300.000,00 IVA esclusa complessivi, di cui almeno 2 servizi analoghi per tipologia e dimensione non inferiori a un importo annuo complessivo di € 100.000,00 IVA esclusa, ovvero 1 contratto del valore annuo di € 100.000,00 IVA esclusa;

Lotto 4 – AUSLIMO: € 200.000,00 IVA esclusa complessivi, di cui almeno 2 servizi analoghi per tipologia e dimensione non inferiori a un importo annuo complessivo di € 70.000,00 IVA esclusa, ovvero 1 contratto del valore annuo di € 70.000,00 IVA esclusa;

La comprova del requisito, è fornita secondo le disposizioni di cui all'art. 86 e all'allegato XVII, parte II, del Codice.

In caso di servizi prestati a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici mediante una delle seguenti modalità:

- originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

-

In caso di servizi prestati a favore di committenti privati, mediante una delle seguenti modalità:

- originale o copia autentica dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

La ditta che intende presentare offerta per più lotti, dovrà presentare:

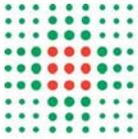
- per il fatturato complessivo triennale, un unico elenco il cui importo sarà dato dalla somma degli importi dei fatturati complessivi triennali richiesti e riportati a fianco dei lotti di interesse, e dovrà indicare espressamente i lotti per i quali è stata presentata offerta;

In caso di partecipazione a più lotti il valore complessivo dei contratti deve essere uguale alla sommatoria degli importi dei contratti stessi riferiti al triennio richiesto per ogni lotto.

j) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della **qualità** alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nei servizi di facility management, assistenza hardware e software o comunque inerenti al tipo di servizio richiesto.

La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tale documento è rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma *UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1*[ove necessario aggiornare il riferimento] per lo specifico settore e



campo di applicazione/scopo del certificato richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008.

Al ricorrere delle condizioni di cui all'articolo 87, comma 1 del Codice, la stazione appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti, valutando l'adeguatezza delle medesime agli standard sopra indicati.

n) Possesso/disponibilità nel proprio organico di almeno un tecnico in possesso della seguente certificazione: Microsoft nel ruolo di amministratore di prodotti Windows.

La ditta che intende presentare offerta per più lotti, dovrà essere in possesso di tale requisito per ogni lotto per il quale intende presentare offerta. (Es. la ditta che partecipa a due lotti dovrà avere due tecnici in possesso di tale certificazione)

La comprova del requisito è fornita mediante certificato Microsoft.

7.4 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE

I soggetti di cui all'art. 45 comma 2, lett. d), e), f) e g) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari e dai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese sia una sub-associazione, nelle forme di un RTI costituito oppure di un'aggregazione di imprese di rete, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.

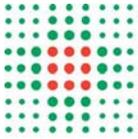
Il **requisito relativo all'iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al **punto 7.1. lett.a)** deve essere posseduto da:

- a. ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziate o GEIE;
- b. ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il **requisito relativo al fatturato 7.3 lett. g)** deve essere posseduto:

Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo orizzontale il requisito di cui al precedente **punto 7.3 lett. g)** deve essere posseduto sia dalla mandataria sia dalle mandanti. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale il requisito deve essere posseduto dalla mandataria.

Il **requisito relativo al punto 7.3 lett. j)** deve essere in posseduto da tutte le imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziate o GEIE, delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.



Il requisito relativo al punto 7.3 lett. n) deve essere posseduto da almeno un'impresa raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziande o GEIE, delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

7.5 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili

I soggetti di cui all'art. art. 45 comma 2, lett. b) e c) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Il requisito relativo all'iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui **al punto 7.1 lett.a** deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

Per i consorzi: i requisiti di capacità tecnica e professionale punti 7.3 lett. g, j, n, devono essere posseduti ai sensi dell'art. 47 del Codice.

8. AVVALIMENTO

Ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'operatore economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c) del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale.

Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria.

Il concorrente e l'ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

È ammesso l'avvalimento di più ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

Ai sensi dell'art. 89, comma 7 del Codice, **a pena di esclusione**, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino al singolo lotto sia l'ausiliaria che l'impresa che si avvale dei requisiti.

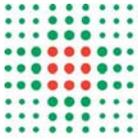
L'ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

L'ausiliaria di un concorrente può essere indicata, quale subappaltatore, nella terna di altro concorrente.

Nel caso di dichiarazioni mendaci si procede all'esclusione del concorrente e all'escussione della garanzia ai sensi dell'art. 89, comma 1, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12 del Codice.

Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la stazione appaltante impone, ai sensi dell'art. 89, comma 3 del Codice, al concorrente di sostituire l'ausiliaria.

In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria, la commissione comunica l'esigenza al RUP, il quale richiede per iscritto, secondo le modalità di cui al punto 2.3 al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo per l'adempimento, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, il DGUE della nuova ausiliaria nonché il nuovo contratto di avvalimento). In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.



È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta.

La mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'impresa ausiliaria non è sanabile in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

9. SUBAPPALTO

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo nel limite massimo del 40% dell'importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è **vietato**.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3 del Codice.

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata da:

- 1) **una garanzia provvisoria**, come definita dall'art. 93 del Codice, pari al 2% del prezzo base dell'appalto e precisamente:

per il lotto 1 € 160.800,00

per il lotto 2 € 64.800,00

per il lotto 3 € 22.400,00

per il lotto 4 € 11.200,00

salvo quanto previsto all'art. 93, comma 7 del Codice.

La ditta che intende presentare offerta per più lotti, potrà prestare un'unica garanzia provvisoria il cui importo sarà dato dalla somma degli importi delle garanzie riportati a fianco dei lotti di interesse.

In tal caso la ditta dovrà allegare alla garanzia una nota sottoscritta digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri o in possesso di Procura, che indichi espressamente i lotti per i quali è stata presentata offerta e relativa garanzia provvisoria.

- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3 del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva** ai sensi dell'articolo 93, comma 8 del Codice, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti. La dichiarazione di impegno al rilascio della garanzia di cui all'art.103, comma 1, del Codice, dovrà essere conforme all'allegato B del Decreto Ministero dello sviluppo economico 19/1/2018 n.31 (G.U.10/04/2018 n.83) e la ditta dovrà caricare a sistema la relativa scheda tecnica.

Ai sensi dell'art. 93, comma 6 del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto, dopo l'aggiudicazione, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del d. lgs. 6 settembre 2011, n. 159. Sono fatti riconducibili all'affidatario, tra l'altro, la mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali; la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per



la stipula del contratto. L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, al di fuori dei casi di cui all'art. 89 comma 1 del Codice, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria. La garanzia provvisoria copre, ai sensi dell'art. 89, comma 1 del Codice, anche le dichiarazioni mendaci rese nell'ambito dell'avvalimento.

La **garanzia provvisoria è costituita**, a scelta del concorrente:

- a. in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- b. fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma I del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, con bonifico, in assegni circolari, con versamento presso il Tesoriere dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna – Intesa San Paolo spa: codice IBAN 42A0306902480100000046067.

Per depositi cauzionali il codice Ente assegnato all'Azienda da parte del Tesoriere è il 1040039 con sottoconto IT71Z0306902480100000300030 collegato al codice IBAN indicato.

Per pagamenti provenienti dall'estero, Codice BIC: BCITITMM.

- c. fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di cui all'art. 93, comma 3 del Codice. In ogni caso, la garanzia fideiussoria è conforme allo schema tipo di cui all'art. 103, comma 9 del Codice.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf
- http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

In caso di prestazione di **garanzia fideiussoria**, questa dovrà:

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito;
- 2) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- 3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti di cui a Decreto Ministero dello sviluppo economico 19/1/2018 n.31 (G.U.10/04/2018 n.83);
- 4) avere validità per 180 giorni dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta;
- 5) prevedere espressamente:
 - a. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
 - b. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
 - c. la loro operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- 6) contenere l'impegno a rilasciare la garanzia definitiva, ove rilasciata dal medesimo garante;



- 7) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'art. 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere sottoscritte da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte in una delle seguenti forme:

- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del d.lgs. 82/2005. In tali ultimi casi la conformità del documento all'originale dovrà esser attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale (art. 22, comma 1, del d.lgs. 82/2005) ovvero da apposita dichiarazione di autenticità firmata digitalmente con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale (art. 22, comma 2 del d.lgs. 82/2005).

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre una nuova garanzia provvisoria di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto secondo le misure e le modalità di cui all'art. 93, comma 7 del Codice.

Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala e documenta nell'offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

- a. in caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b. in caso di partecipazione in consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

Le altre riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, da parte del consorzio e/o delle consorziate.

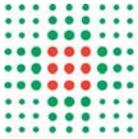
È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti prima della presentazione dell'offerta. È onere dell'operatore economico dimostrare che tali documenti siano costituiti in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte. Ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005, la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione (es.: marcatura temporale).

È sanabile, altresì, la presentazione di una garanzia di valore inferiore o priva di una o più caratteristiche tra quelle sopra indicate (intestazione solo ad alcuni partecipanti al RTI, carenza delle clausole obbligatorie, etc.).

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione - la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

11. SOPRALLUOGO

Non previsto



12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 1377 del 21 dicembre 2016 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 21 febbraio 2017 pubblicata sul sito dell'ANAC nella sezione "contributi in sede di gara" e allegano la ricevuta ai documenti di gara. Il contributo è dovuto per ciascun lotto per il quale si presenta offerta secondo gli importi descritti nella sottostante tabella:

Numero lotto	CIG	Importo contributo ANAC
1	8619595ACE	500,00
2	8619627538	200,00
3	861964326D	140,00
4	8619654B7E	140,00

A comprova dell'avvenuto pagamento, l'offerente deve allegare a sistema copia della ricevuta del versamento effettuato.

In caso di mancata presentazione della ricevuta la stazione appaltante accerta il pagamento mediante consultazione del sistema AVCpass.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la mancata presentazione della ricevuta potrà essere sanata ai sensi dell'art. 83, comma 9 del Codice, a condizione che il pagamento sia stato già effettuato prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento, la stazione appaltante **esclude** il concorrente dalla procedura di gara *in relazione* al lotto per il quale non è stato versato il contributo, ai sensi dell'art. 1, comma 67 della l. 266/2005.

13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

Conformemente a quanto previsto dall'art.52 del D.Lgs. n.50/2016, l'offerta per la presente procedura e tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni relative alla stessa, devono essere effettuate esclusivamente attraverso il Sistema e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale.

Pertanto tutta la documentazione richiesta dovrà essere firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona abilitata a impegnare l'offerente in possesso di procura. **Quindi, nel caso in cui la documentazione sia collocata a sistema da un soggetto differente dal Legale Rappresentante, dovrà essere collocato a sistema anche copia della procura firmata digitalmente.**

La presentazione della documentazione amministrativa, offerta tecnica ed economica deve essere effettuata a Sistema secondo le modalità esplicitate nelle guide per l'utilizzo della nuova piattaforma accessibili dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia/utilizzo-del-sistema/guide/guide>.

Oltre a detto termine non sarà possibile inserire a sistema alcuna offerta, anche se sostitutiva o aggiuntiva a quella precedente.

Prima della scadenza del termine perentorio per la presentazione delle offerte, l'Operatore Economico può sottoporre una nuova offerta che all'atto dell'invio invaliderà quella



precedentemente inviata (funzione modifica). A tale proposito si precisa che qualora, alla scadenza della gara, risultino presenti a sistema più offerte dello stesso fornitore, salvo diversa indicazione del fornitore stesso, verrà ritenuta valida l'offerta collocata temporalmente come ultima.

L'operatore economico, con la presentazione dell'offerta, dà per valido e riconosce senza contestazione alcuna, quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'account riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente l'account all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'operatore economico registrato.

La presentazione dell'offerta mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del concorrente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Azienda USL ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso il concorrente esonera l'Azienda USL di Bologna e l'Agenzia per lo Sviluppo dei Servizi Telematici (SATER) da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di ogni natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema.

Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 del d.p.r.445/2000; per i concorrenti non aventi sede legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Tutte le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r.445/2000, ivi compreso il DGUE, la domanda di partecipazione, l'offerta tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte dal rappresentante legale del concorrente o suo procuratore.

La documentazione potrà essere prodotta in copia autentica o in copia conforme ai sensi, rispettivamente, degli artt. 18 e 19 del d.p.r.445/2000. Ove non diversamente specificato è ammessa la copia semplice.

In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza; si applicano gli articoli 83, comma 3, 86 e 90 del Codice.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

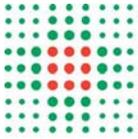
In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti facenti parte della Documentazione Amministrativa, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice.

Per la documentazione redatta in lingua inglese è ammessa la traduzione semplice.

L'offerta vincolerà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.



14. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di dichiarazioni e/o elementi a corredo dell'offerta, che hanno rilevanza in fase esecutiva (es. dichiarazione delle parti del servizio/fornitura ai sensi dell'art. 48, comma 4 del Codice) sono sanabili.
- la mancata presentazione del progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, di cui al punto 15 delle dichiarazioni integrative è sanabile attraverso la procedura del soccorso istruttorio.

Ai fini della sanatoria la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, fissando un termine perentorio a pena di esclusione.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'**esclusione** del concorrente dalla procedura.

Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice è facoltà della stazione appaltante invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

Si precisa che la richiesta alla Ditta concorrente di regolarizzazione, ai sensi del comma 9 dell'art.83 del D.lgs 50/2016 avverrà tramite il sistema.



15. Contenuto della Documentazione Amministrativa

La documentazione amministrativa contiene la domanda di partecipazione e le dichiarazioni integrative, il DGUE nonché la documentazione a corredo, in relazione alle diverse forme di partecipazione.

15.1 Domanda di partecipazione

La domanda di partecipazione, in bollo, è redatta secondo il modello di cui all'**allegato A** e contiene tutte le seguenti informazioni e dichiarazioni (assolvendo all'imposta di bollo come meglio precisato a margine del presente capoverso).

Il concorrente indica la forma singola o associata con la quale l'impresa partecipa alla gara (impresa singola, consorzio, RTI, aggregazione di imprese di rete, GEIE).

In caso di partecipazione in RTI, consorzio ordinario, aggregazione di imprese di rete, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascuna impresa (mandataria/mandante; capofila/consorziata).

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

La domanda è firmata digitalmente:

- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, **la domanda è firmata digitalmente** dal consorzio medesimo.

Il concorrente allega:

- a) in caso di documentazione sottoscritta digitalmente dal procuratore, dovrà essere collocata a Sistema dichiarazione sostitutiva di certificazione di Procura ai sensi dell'art.46 del DPR



445/00 firmata digitalmente oppure nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

Il concorrente, sulla domanda di partecipazione, dovrà assolvere l'imposta di bollo secondo quanto previsto dall'art.2, della PARTE I, dell'Allegato A – Tariffa, del DPR 26 ottobre 1972, n.642 "Disciplina dell'imposta di bollo" e dal D.L.26/04/2013, n.43, convertito con modificazioni dalla L.24/06/2013, n.71 per adeguamento dell'importo (€ 16,00) **e alternativamente presentare:**

- Dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di autorizzazione all'assolvimento virtuale dell'imposta di bollo ai sensi dell'art.15 del DPR 642/1972 con estremi della relativa autorizzazione,

oppure

- Dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di assolvimento dell'imposta di bollo mediante contrassegno con indicazione sulla domanda di partecipazione del codice numerico composto da 14 cifre e rilevabili dal "contrassegno telematico rilasciato dall'intermediario" (Risoluzione n.89/E del 06/10/2016 Agenzia dell'Entrate). L'operatore economico conserverà il contrassegno utilizzato entro il termine di decadenza triennale previsto per l'accertamento da parte dell'Amministrazione finanziaria (articolo 37 del DPR n 642 del 1972).

In caso di ditte estere:

Come da Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 332 del 07.09.2020 l'operatore economico non residente in Italia potrà assolvere l'imposta di bollo mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN: IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale il proprio codice fiscale (in mancanza, la denominazione) e gli estremi della procedura di gara a cui si riferisce. In questo caso presentare la dichiarazione firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di assolvimento dell'imposta di bollo e copia della ricevuta del bonifico.

15.2 Documento di gara unico europeo

Il concorrente compila il DGUE di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche messo a disposizione sul Sistema secondo quanto di seguito indicato.

Parte I – Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

[In caso di mancato ricorso al servizio DGUE in formato elettronico] Il concorrente rende tutte le informazioni richieste relative alla procedura di appalto.

Parte II – Informazioni sull'operatore economico

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

In caso di ricorso all'avvalimento si richiede la compilazione della sezione C

Il concorrente indica la denominazione dell'operatore economico ausiliario e i requisiti oggetto di avvalimento.

Il concorrente, per ciascun ausiliaria, allega:

- 1) DGUE, firmato digitalmente, dell'ausiliaria, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, alla parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento, e alla parte VI;



- 2) dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 1 del Codice, firmata digitalmente dall'ausiliaria, con la quale quest'ultima si obbliga, verso il concorrente e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
- 3) dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 7 del Codice firmata digitalmente dall'ausiliaria con la quale quest'ultima attesta di non partecipare alla gara in proprio o come associata o consorziata;
- 4) originale o copia autentica del contratto di avvalimento, in virtù del quale l'ausiliaria si obbliga, nei confronti del concorrente, a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie, che devono essere dettagliatamente descritte, per tutta la durata dell'appalto. A tal fine il contratto di avvalimento contiene, **a pena di nullità**, ai sensi dell'art. 89 comma 1 del Codice, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria;
- 5) PASSOE dell'ausiliaria;

In caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della sezione D

Il concorrente, pena l'impossibilità di ricorrere al subappalto, indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare con la relativa quota percentuale dell'importo complessivo del contratto (compilazione dei primi due campi).

Parte III – Motivi di esclusione

Il concorrente dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dal punto 6 del presente disciplinare (Sez. A-B-C-D).

Si ricorda che, fino all'aggiornamento del DGUE al decreto correttivo di cui al d.lgs. 19 aprile 2017 n. 56, e al decreto Legge n.135 del 14 dicembre 2018 convertito con modificazioni dalla L.11 febbraio 2019, n.12, ciascun soggetto che compila il DGUE allega una dichiarazione integrativa in ordine al possesso dei requisiti di cui all'art. 80, comma 5 lett. f-bis e f-ter del Codice e di cui all'art.80, comma 5 lett. c, c-bis, c-ter) del Codice – cfr. punto 15.3.1 n. 1 del presente Disciplinare.

Parte IV – Criteri di selezione

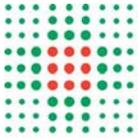
Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione barrando direttamente la sezione «**α**» ovvero compilando quanto segue:

- a) la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui par. 7.1 del presente disciplinare;
- b) la sezione B per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità economico-finanziaria di cui al par. 7.2 del presente disciplinare;
- c) la sezione C per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità professionale e tecnica di cui al par. 7.3 del presente disciplinare;
- d) la sezione D per dichiarare il possesso del requisito relativo ai sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale cui al par. 7.3 del presente disciplinare.

Parte VI – Dichiarazioni finali

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Il DGUE deve essere presentato:



- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;
- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre;

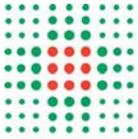
In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara.

15.3 Dichiarazioni integrative e documentazione a corredo

15.3.1 Dichiarazioni integrative

Ciascun concorrente rende, le seguenti dichiarazioni, anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 445/2000, con le quali:

1. dichiara di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. f-bis) e f-ter) del Codice;
2. dichiara di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. c), c-bis) e c-ter) del Codice;
3. dichiara i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
4. dichiara remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi, sia sulla determinazione della propria offerta;
5. accetta, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
6. accetta il Patto di Integrità di cui all'Allegato PI (approvato con delibera n.41 del 30.01.2015 dell'Azienda USL di Bologna di "Aggiornamento del piano triennale per la prevenzione della corruzione e del programma triennale della trasparenza e dell'integrità dell'Azienda USL di Bologna per il triennio 2015 – 2017alla presente) e lo allega alla domanda di partecipazione (art.1, comma 17 della Legge 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione");
7. **Documento essenziale:** Dichiarazione di aver preso visione del "Codice di comportamento per il personale operante nell'Azienda USL di Bologna" di cui a Delibera del Direttore Generale n.166 del 29.05.2018, pubblicato nella sezione amministrazione trasparente: <https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/cdcc>, e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
8. di accettare, ai sensi dell'art. 100, comma 2 del Codice, i requisiti particolari per l'esecuzione del contratto nell'ipotesi in cui risulti aggiudicatario;



Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia

9. si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
10. indica i seguenti dati: domicilio fiscale; codice fiscale, partita IVA; indica l'indirizzo PEC **oppure**, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice;
11. autorizza qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara **oppure** non autorizza, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia dell'offerta tecnica e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. Tale dichiarazione dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice.

La ditta concorrente, nella dichiarazione, al fine di dimostrare la sussistenza del diritto alla riservatezza delle informazioni rese in sede di presentazione dell'offerta, deve fornire un "principio di prova".

La ditta concorrente, utilizzando l'apposita sezione del modello disponibile nella documentazione di gara, è tenuta, secondo motivata e comprovata dichiarazione, anche allegando la documentazione inerente, a indicare le parti dell'offerta tecnica contenenti segreti tecnici o commerciali, procedendo nel seguente modo:

1. per quanto riguarda la documentazione tecnica presentata, occorrerà indicare tassativamente e puntualmente le parti interessate e sottratte al diritto di accesso (esempio: frasi, periodi, capoversi, paragrafi, schede, immagini, ecc.); per ognuna delle parti segnalate è necessario esplicitare la motivazione con l'individuazione della relativa tutela giuridica e commerciale (brevetto, marchio, diritto d'autore, ecc.) con i relativi riferimenti di registrazione;
2. per quanto riguarda le giustificazioni dell'offerta, ovvero le giustificazioni relative alle voci di prezzo o costi che concorrono a formare l'importo complessivo posto a base di gara nonché relative agli altri elementi di valutazione dell'offerta se presenti, in caso di offerta anormalmente bassa (art. 97 del D.Lgs 50/2016), la dichiarazione di cui sopra dovrà essere prodotta in sede di presentazione delle giustificazioni.

La ditta concorrente, già in fase di presentazione della documentazione di gara, dovrà apporre sulle parti che intende sottrarre al diritto di accesso l'indicazione di "RISERVATO", delimitandone precisamente e adeguatamente il "perimetro" di operatività.

Il Servizio Acquisti Metropolitan si riserva comunque di valutare la compatibilità dell'istanza di riservatezza con il diritto di accesso dei soggetti interessati e, in presenza di dichiarazioni che non contengano le indicazioni di cui ai precedenti punti, procederà d'ufficio a dare corso alle richieste di accesso degli operatori economici controinteressati, dando comunque comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento.

Il S.A.M. garantirà comunque la visione e l'eventuale estrazione di copia di quella parte della documentazione richiesta dagli aventi diritto ai sensi del comma 6 dell'art. 53, comma 5, lett. a) del D. Lgs. 50/2016.



12. attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Regolamento U.E.2016/679, sul trattamento dei dati personali e di essere consapevole che tali dati, anche di natura giudiziaria, sono raccolti e trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara e per le finalità descritte al punto 26.1. del Disciplinare di gara, contenente altresì i diritti di cui agli art.15 e seguenti del regolamento sopracitato;

Per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267

13. indica, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare rilasciati dal Tribunale di nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 186 *bis*, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

14. Dichiara di aver preso visione fascicoli informativi sui rischi specifici delle Aziende Sanitarie di cui alla presente procedura di gara pubblicati sui siti internet, come indicato nel capitolato speciale di appalto, e restituisce, allegandolo alla domanda di partecipazione, il DUVRI debitamente compilato e sottoscritto;

15. Dichiara di accettare la clausola sociale di cui all'art.50 del D.lgs 50/2016, che sarà prevista come obbligo in sede di stipulazione del contratto;

16. Dichiara di presentare il progetto di assorbimento per ciascun lotto per il quale la ditta intenda partecipare, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico) in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dal concorrente, che allega alla domanda di partecipazione;

Le suddette dichiarazioni, di cui ai punti da 1 a 16, potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima debitamente compilate e sottoscritte dagli operatori dichiaranti nonché dal sottoscrittore della domanda di partecipazione.

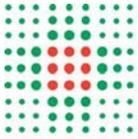
15.3.2 Documentazione a corredo

Il concorrente allega:

17. Capitolato speciale descrittivo e prestazionale sottoscritto digitalmente dal **Legale Rappresentante** della Ditta offerente o da persona avente i poteri di impegnare la Ditta o in possesso di Procura, per accettazione di tutte le norme previste;

18. Clausole vessatorie: allegato al capitolato speciale

19. PASSOE di cui all'art. 2, comma 3 lett.b) della delibera ANAC n. 157/2016, relativo al concorrente; in aggiunta, nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice, anche il PASSOE relativo all'ausiliaria;



20. documento attestante la garanzia provvisoria con allegata dichiarazione di impegno di un fideiussore di cui all'art. 93, comma 8 del Codice;

Per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7 del Codice

21. copia conforme della certificazione di cui all'art. 93, comma 7 del Codice che giustifica la riduzione dell'importo della cauzione;
22. ricevuta di pagamento del contributo a favore dell'ANAC;
23. Schema di contratto sottoscritto digitalmente dal **Legale Rappresentante** della Ditta offerente o da persona avente i poteri di impegnare la Ditta o in possesso di Procura, per accettazione di tutte le norme previste;
24. Domanda di partecipazione (che contiene le dichiarazioni indicate nei punti da 1 a 16)
25. Assolvimento imposta di bollo dovuta sulla domanda di partecipazione, secondo quanto già indicato,
26. il Patto di integrità firmato
27. Documentazione attestante i requisiti di capacità tecnica-professionale meglio descritti all'art.7.3 del presente disciplinare;
28. il DGUE (da compilare direttamente sul Portale SATER)
29. il DUVRI ricognitivo firmato
30. Descrizione attività di trattamento dei dati personali
31. Istruzioni operative attività trattamento ;
32. Piani di assorbimento

15.3.3 Dichiarazione e dichiarazioni ulteriori per i soggetti associati

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo sono sottoscritte secondo le modalità di cui al punto 15.1.

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

- copia autentica del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata.
- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- atto costitutivo e statuto del consorzio o GEIE, in copia autentica, con indicazione del soggetto designato quale capofila.
- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti

- dichiarazione attestante:
 - a. l'operatore economico al quale, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'art. 48 comma 8 del Codice



conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;

- c. dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica

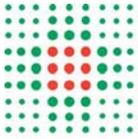
- copia autentica o copia conforme del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione, firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

- copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del RTI costituito o costituendo:

- **in caso di RTI costituito:** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005 con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio o della fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato deve avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;
- **in caso di RTI costituendo:** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con allegate le dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente al contratto di rete, attestanti:
 - a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;



- b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
- c. le parti del servizio o della fornitura , ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza potrà essere conferito alla mandataria con scrittura privata.

Qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato dovrà avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005.

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo 15.3.3 potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima.

16. CONTENUTO DELL'OFFERTA TECNICA

L'Offerta tecnica contiene, i seguenti documenti firmati digitalmente per ciascun lotto per il quale l'offerente intende presentare offerta:

1. Relazione tecnica dei servizi offerti: la relazione contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 18.1, seguendo le indicazioni contenute nell'allegato D " Schema/Indicazioni offerta tecnica"
2. Allegato C "scheda curriculum"
L'operatore economico indica, ai sensi dell'art. 45, comma 4, del Codice, le qualifiche professionali delle persone fisiche incaricate di fornire la prestazione relativa allo specifico contratto.
3. Offerta Economica dettagliata senza prezzi. La ditta dovrà presentare copia dell'offerta economica dettagliata priva di qualsivoglia indicazione di carattere economico

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Speciale.

L'offerta tecnica deve essere firmata digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore. La ditta concorrente dovrà inserire a sistema l'offerta tecnica e i documenti contenuti.

Nel caso di concorrenti associati, l'offerta dovrà essere firmata digitalmente con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 15.1.

La Commissione potrà eventualmente invitare le imprese concorrenti a fornire chiarimenti in ordine alla documentazione e alle dichiarazioni presentate nell'ambito degli elaborati tecnici, nel rispetto della par condicio tra i concorrenti.

La carenza sostanziale della documentazione tecnica complessivamente presentata dalla Ditta, tale da non consentire la valutazione della fornitura, da parte della Commissione, comporta l'esclusione dalla gara.

Si precisa che nessun elemento di costo riconducibile all'offerta economica presentata, pena l'esclusione dalla gara, dovrà essere contenuto nella suddetta documentazione amministrativa e tecnica.



17. CONTENUTO DELL'OFFERTA ECONOMICA

La ditta concorrente dovrà inserire a sistema, pena l'esclusione, tante offerte economiche firmate digitalmente, in corrispondenza di ogni lotto al quale la ditta intenda partecipare, compilando gli allegati B1, B2, B3 e B4 – "Scheda Offerta Economica" lotto 1, lotto 2, lotto 3 e lotto 4 in ogni loro parte, allegati al presente disciplinare di gara e contenenti i seguenti elementi:

- a) Importo complessivo Sezione A dell'offerta (servizi oggetto di fornitura), al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze;
- b) Importo complessivo Sezione B dell'offerta (servizi opzionali), al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Verranno prese in considerazione fino a 2 cifre decimali.

- c) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10 del Codice. Detti costi relativi alla sicurezza connessi con l'attività d'impresa dovranno risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell'appalto. A tale fine la ditta partecipante dovrà indicare tali costi a sistema.
- d) la stima dei costi della manodopera, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del Codice;

La Ditta concorrente potrà limitare l'offerta anche a un solo lotto purché completo.

La Ditta è tenuta a precisare nell'offerta l'aliquota IVA a cui è assoggettato la fornitura/il servizio oggetto della presente procedura. Ai sensi della legge 190/2014 e dell'art.17 ter DPR 633/72 l'Azienda corrisponderà un corrispettivo equivalente all'imponibile fattura versando la quota IVA all'Erario, come sostituto d'imposta, se ed in quanto dovuta, ad eccezione dei casi di cui all'art. 17, comma 6 DPR 633/72 e successive modifiche e integrazioni.

L'offerta economica, **a pena di esclusione**, è firmata digitalmente con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui ai paragrafi 15.1.

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta indicata per ogni singolo lotto.

18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato per singolo lotto purché completo in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi.

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100



18.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice nel suo complesso.

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Tabella dei criteri discrezionali (D) e quantitativi (Q) di valutazione dell'offerta tecnica – lotti 1,2,3 e 4

Rif. criterio	Criteri di valutazione	Descrizione	Riferimento capitolato	Punti D MAX	Punti Q MAX
1	Progetto di avvio e collaudo della fornitura	saranno valutati in particolare: la metodologia e gli strumenti utilizzati per il progetto; il numero e la qualifica professionale delle persone dedicate; la descrizione delle fasi, con particolare riferimento alla gestione del parallelo e al subentro rispetto ai fornitori attuali:	Cap. 4 e 7	13	
	1.1	Metodologia e strumenti		3	
	1.2	Numero e qualifica delle persone dedicate		4	
	1.3	Descrizione delle fasi e del parallelo, subentro		3	
	1.4	Piano di transizione aggiornamenti sistemi operativi		3	
2	Curriculum	saranno valutate in particolare: le esperienze formative (quali certificazioni, corsi, specializzazioni ecc.) e le esperienze lavorative con particolare riferimento a quelle svolte in ambito sanitario dei tecnici offerti	Cap. 4	9	
	2.1	Qualità dei curricula forniti		3	
	2.2	Esperienza di servizi analoghi in ambito sanitario		3	
	2.3	Esperienza superiore al minimo richiesto (2 anni)			3
3	Call Center	saranno valutati in particolare: le caratteristiche del modello proposto; gli SLA offerti e il numero di persone, in particolare negli aspetti migliorativi rispetto alle richieste minime	Cap. 4 e 6	9	
	3.1	SLA offerti (migliorativo rispetto alla richiesta)		2	
	3.2	Numero risorse fornite (miglioramento al numero richiesto)			4
	3.3	Caratteristiche del modello adottato		3	



4	Supporto on-site	saranno valutate in particolare: le caratteristiche del modello proposto; gli SLA offerti e il numero di persone, in particolare negli aspetti migliorativi rispetto alle richieste minime; la gestione del magazzino (consistenza delle scorte, localizzazione ecc.)	Cap. 6	20	
	4.1	SLA offerti (migliorativo rispetto alla richiesta)		6	
	4.2	Numero risorse fornite (migliorativo al numero richiesto)			7
	4.3	Caratteristiche del Modello adottato (dislocazione personale, modalità di coordinamento degli interventi, dotazione)		4	
	4.4	Gestione magazzino (consistenza delle scorte, localizzazione)		3	
5	Servizio di assistenza	saranno valutati in particolare: le caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione, del modello proposto e degli strumenti utilizzati, la gestione del magazzino	Cap. 6	4	
6	Sistema gestionale	saranno valutate in particolare: software gestione chiamate, qualità delle integrazioni con i sistemi aziendali; caratteristiche del sistema di accesso remoto e di software distribution, di gestione degli inventari hw e sw;	Cap. 6	5	
	6.1	Software proposto		3	
	6.2	Integrazioni con sistemi aziendali		2	
7	Documentazioni e	saranno valutati in particolare: strumenti di monitoraggio proposti, banca dati dei sistemi e degli eventi, metodi e strumenti di documentazione delle attività, strumenti di reportistica proposti	Cap. 7 e 8	6	
	7.1	Monitoraggio e Banca dati dei sistemi e degli eventi		3	
	7.2	Sistemi di documentazione e reportistica		3	
8	Ulteriori proposte migliorative	Ulteriori proposte migliorative non già valutate nei punti precedenti		4	

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 34 punti sul totale di punti 70, **prima della riparametrazione**. Il concorrente **sarà escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

18.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, la Commissione nel suo complesso attribuirà i seguenti giudizi di merito al quale corrisponderanno i relativi pesi (es. Metodologia e strumenti: *adeguato*: $3 * 0,55 = 1,65$).



A ciascuno degli elementi quantitativi cui è assegnato un punteggio nella colonna "Q" della tabella, la commissione nel suo complesso attribuirà un punteggio sulla base del metodo proporzionale.

Tabella di giudizi tra 0 e 1

Giudizio	Peso
Inadeguato	0,00
Parzialmente Inadeguato	0,30
Adeguato	0,55
Discreto	0,70
Buono	0,85
Ottimo	1

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato.

Ai fini della verifica dell'anomalia dell'offerta la Stazione Appaltante farà riferimento ai punteggi ottenuti dai concorrenti all'esito della riparametrazione.

18.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

Prezzo: massimo punti 30

Il punteggio relativo al prezzo viene attribuito come segue per ciascun lotto:

Il massimo di **punti 25** verranno assegnati alla ditta che avrà offerto il prezzo complessivo più basso per la **sezione A** della scheda offerta economica (Allegato B1,B2,B3 B4). Tale importo non può superare la base d'asta indicata per ciascun lotto iva esclusa, pena l'esclusione dalla gara.

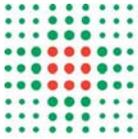
In merito all'assegnazione dei 25 punti relativi al prezzo del servizio, si procederà quindi come segue:

- a) alla ditta che avrà offerto l'importo più basso, saranno assegnati 25,00 punti;
- b) alla ditta che avrà offerto l'importo pari alla base d'asta, sarà assegnato il punteggio di 0,00.
- c) per le altre offerte il punteggio "x" sarà determinato in misura inversamente proporzionale, come segue: "totale fornitura Sezione A: totale fornitura Sezione A più bassa=25:X"

In merito all'attribuzione del punteggio relativo alle voci riportate nella **Sezione B** (servizi opzionali) della scheda offerta (Allegato B1,B2,B3 B4) , il massimo di **punti 5** verranno assegnati alla ditta che avrà offerto il prezzo complessivo più basso, per le altre offerte il punteggio "x" sarà determinato in misura inversamente proporzionale, come segue "totale Sezione B: totale Sezione B più bassa=5:X";

18.4 Metodo per il calcolo dei punteggi

La gara sarà aggiudicata alla Ditta che avrà ottenuto il punteggio, composto dal prezzo e dalla qualità, più alto.



19.SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: SBLOCCO E VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Come già anticipato alla fase **13 Modalità di presentazione dell'offerta e sottoscrizione dei documenti di gara**, allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili o sostituibili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto, riservato e sicuro.

In considerazione del fatto che la Piattaforma SATER garantisce la massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono e, altresì, la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dell'offerta medesima, l'apertura delle "buste telematiche" contenenti la documentazione amministrativa, tecnica ed economica avverrà in sedute virtuali. Pertanto, in seduta virtuale, il giorno fissato per l'apertura della documentazione caricata a sistema, il Seggio di gara, procederà alla verifica della ricezione delle offerte collocate a Sistema e allo sblocco ed esame della documentazione amministrativa.

Il Seggio di gara procederà a:

- a) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- b) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 14. Si precisa che la richiesta alla Ditta concorrente di regolarizzazione, ai sensi del comma 9 dell'art.83 del D.lgs 50/2016 avverrà tramite il sistema;
- c) redigere apposito verbale relativo alle attività svolte;
- d) proporre al RUP l'adozione dell'atto di esclusione e di ammissione alla procedura di gara, provvedendo altresì agli adempimenti previsti dal Codice.

I risultati di tale seduta saranno comunicati alle ditte partecipanti tramite il portale.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, primo periodo del Codice, la stazione appaltante si riserva di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

Tale verifica avverrà, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13 del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass, reso disponibile dall'ANAC, con le modalità di cui alla delibera n. 157/2016.

20. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata, ai sensi dell'art. 216, comma 12 del Codice, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a 5 membri esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'art. 77, comma 9, del Codice. A tal fine i medesimi rilasciano apposita dichiarazione alla stazione appaltante.

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e fornisce ausilio al RUP nella valutazione della congruità delle offerte tecniche (cfr. Linee guida n. 3 del 26 ottobre 2016).

La stazione appaltante pubblica, sul profilo di committente, nella sezione "amministrazione trasparente" la composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti, ai sensi dell'art. 29, comma 1 del Codice.



21. APERTURA DELLE “BUSTE TELEMATICHE” B E C – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Una volta effettuato il controllo della documentazione amministrativa, il seggio di gara abiliterà sul Sistema, la Commissione giudicatrice, nella persona del Presidente, per lo sblocco della documentazione tecnica.

Il giorno fissato per lo sblocco della documentazione tecnica, che sarà comunicato sul Sistema e sul profilo del committente dell’Azienda USL di Bologna, all’indirizzo www.ausl.bologna.it, Sezione Bandi di gara e contratti,- Procedure in corso, la Commissione Giudicatrice, in seduta virtuale, procederà allo sblocco della documentazione tecnica, verificando la rispondenza con quanto prescritto dalla presente lettera d’invito. I risultati di tale seduta saranno comunicati alle ditte partecipanti tramite il portale.

In una o più sedute riservate la commissione procederà all’esame ed alla valutazione delle offerte tecniche e all’assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare;

In caso di riparametrazione, la commissione procederà alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al precedente punto 18.

Successivamente, sarà comunicato sul Sistema e sul profilo del committente dell’Azienda USL di Bologna, all’indirizzo www.ausl.bologna.it, Sezione Bandi di gara e contratti,- Procedure in corso il giorno, l’ora ed il luogo in cui ci sarà lo sblocco, in seduta virtuale, delle offerte economiche;

Una tabella informativa riepilogativa dei punteggi qualità e prezzo, elaborata dalla piattaforma, sarà visibile ai partecipanti tramite il portale. Tale tabella non equivale ad aggiudicazione dovendo essere ancora effettuati tutti i controlli necessari.

La stazione appaltante procederà dunque all’individuazione dell’unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria, ai sensi dell’art. 95, comma 9 del Codice.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, sarà collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio tecnico.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l’offerta tecnica, si procederà mediante sorteggio con modalità che saranno successivamente comunicate a sistema.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all’art. 97, comma 3 del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l’offerta appaia anormalmente bassa, la commissione, chiude la seduta pubblica dando comunicazione al RUP, che procederà secondo quanto indicato al successivo punto 22.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la commissione provvede a comunicare, tempestivamente al RUP che procederà, sempre, ai sensi dell’art. 76, comma 5, lett. b) del Codice - i casi di **esclusione** da disporre per:

- mancata separazione dell’offerta economica dall’offerta tecnica, ovvero l’inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nelle buste A e B;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative nonché irregolari, ai sensi dell’art. 59, comma 3, lett. a) del Codice, in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche;



- presentazione di offerte inammissibili, ai sensi dell'art. 59, comma 4 lett. a) e c) del Codice, in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara.

22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala. È facoltà della stazione appaltante procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

Il RUP richiede per iscritto al concorrente la presentazione, per iscritto, delle spiegazioni, se del caso indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il RUP, con il supporto della commissione, esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Il RUP esclude, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili e procede ai sensi del seguente punto 23.

23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra la commissione – o il RUP, qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale – formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo al RUP tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice. Nessun rimborso è dovuto per la partecipazione all'appalto.

L'Azienda Appaltante si riserva il diritto di aggiudicare il servizio anche in presenza di una sola offerta valida.

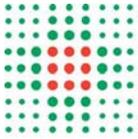
La verifica dei requisiti generali e speciali avverrà, ai sensi dell'art. 85, comma 5 Codice, sull'offerente cui la stazione appaltante ha deciso di aggiudicare l'appalto.

Prima dell'aggiudicazione, la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 85 comma 5 del Codice, richiede al concorrente cui ha deciso di aggiudicare l'appalto di presentare i documenti di cui all'art. 86 del Codice, ai fini della prova dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 e del rispetto dei criteri di selezione di cui all'art. 83 del medesimo Codice. Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, la stazione appaltante prima dell'aggiudicazione procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, alla valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d) del Codice.

La stazione appaltante, previa verifica ed approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi degli artt. 32, comma 5 e 33, comma 1 del Codice, aggiudica l'appalto.

Ai sensi dell'art.76, del D.lgs n.50/2016, nei termini e secondo le modalità dallo stesso previste, l'Azienda USL di Bologna informerà i concorrenti sull'esito della gara.



Le comunicazioni di aggiudicazione indicano la data di scadenza del termine dilatorio per la stipulazione del contratto.

Le comunicazioni di cui sopra saranno effettuate mediante il Sistema, all'indirizzo PEC dichiarato dal Fornitore in fase di registrazione.

L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti.

In caso di esito negativo delle verifiche, la stazione appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. La stazione appaltante aggiudicherà, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi in cui l'appalto non possa essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo posto nella graduatoria, l'appalto verrà aggiudicato, nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dall'art. 88 comma 4-bis e 89 e dall'art. 92 comma 3 del d.lgs. 159/2011.

Come da protocollo di Legalità del 19/06/2018 con la Prefettura di Bologna, in deroga alle soglie di valore previste dalla normativa vigente, quest'Azienda USL procederà a richiedere alla ditta aggiudicataria informazione antimafia ex artt.84 e 91 D.lgs 159/2011, tramite Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A.), per tutti gli importi di aggiudicazione superiori a 50.000,00 euro.

Ai sensi dell'art. 93, commi 6 e 9 del Codice, la garanzia provvisoria verrà svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, verrà svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Come da protocollo di Legalità del 19/06/2018 con la Prefettura di Bologna:

- la sottoscrizione del contratto ovvero le concessioni o le autorizzazioni effettuate prima dell'acquisizione delle informazioni di cui al D.lgs 159/2011, anche al di fuori delle soglie di valore ivi previste, sono corrisposte sotto condizione risolutiva e questa Azienda USL procederà alla revoca della concessione e allo scioglimento del contratto qualora dovessero intervenire informazioni interdittive.

Il contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 9 del Codice, non potrà essere stipulato prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

La stipula avrà luogo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice.

Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica da ogni singola Azienda Sanitaria.

La ditta sarà tenuta ad assolvere l'imposta di bollo, secondo quanto previsto dal DPR 26 ottobre 1972, n.642 e dal D.L.26/04/2013, n.43, convertito con modificazioni dalla L.24/06/2013, n.71. Indicazioni per l'assolvimento dell'imposta di bollo saranno fornite con l'invio del contratto.

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136. Ai sensi dell'art.3, della Legge 136 del 13/08/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Nei casi di cui all'art. 110 comma 1 del Codice la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio/fornitura.



Le spese relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11 del Codice e del d.m. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n. 20), sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. In caso di suddivisione dell'appalto in lotti, le spese relative alla pubblicazione saranno suddivise tra gli aggiudicatari dei lotti in proporzione al relativo valore.

L'importo presunto delle spese di pubblicazione è pari a € 4.902,10. La stazione appaltante comunicherà all'aggiudicatario l'importo effettivo delle suddette spese, nonché le relative modalità di pagamento.

Sono a carico dell'aggiudicatario anche tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del Codice l'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

La ditta aggiudicataria dovrà inviare una dichiarazione di avere assolto agli obblighi di igiene e sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dalla normativa vigente e in particolare dovrà avere elaborato il Documenti di Valutazione dei Rischi specifico per l'attività del contratto, documentato da fotocopia del frontespizio del documento con firma e data.

24. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nell'allegato H .

25 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Bologna rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

26.1 Informativa

Ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti dall'Azienda USL di Bologna a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

L'Azienda, per le finalità sopra descritte, raccoglie e tratta: Dati personali di cui all'art. 4 paragrafo 1, Categorie particolari di dati personali di cui all'art.9 paragrafo 1 e Dati giudiziari, di cui all'art. 10 del Regolamento UE, relativi a condanne penali o a reati, il cui trattamento è effettuato esclusivamente



per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa per permettere la partecipazione alla procedura di gara e l'eventuale aggiudicazione.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base ai criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il conferimento dei dati richiesti dall'Azienda è necessario, in base alla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica, per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

I dati conferiti sono trattati dagli operatori dell'Azienda individuati quali Incaricati del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- Soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;
- Soggetti terzi fornitori di servizi per l'Azienda, o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- Altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti legali e procedimentali;
- Altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di appalti;
- Legali incaricati per la tutela dell'Azienda in sede giudiziaria.

I dati relativi al concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione dell'appalto saranno pubblicati, come da normativa sugli appalti, sul profilo del committente dell'Azienda USL di Bologna www.ausl.bologna.it - bandi di gara e contratti -.

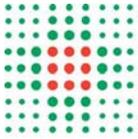
I dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

I dati verranno conservati per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati.

Il periodo di conservazione dei dati, ad esclusione di quelli soggetti a conservazione illimitata ai sensi di leggi, è di norma 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del contratto comunque per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, verrà verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al perseguimento delle finalità sopra descritte. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

In qualunque momento l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt 15 e seguenti del Regolamento UE/2016/679. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto, l'origine e le finalità del trattamento, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica, i destinatari cui i dati saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione o la limitazione al trattamento, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento ovvero revocare il trattamento. La relativa richiesta va rivolta all'Azienda USL di Bologna – Via Castiglione 29 – 40124 Bologna.



L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei Dati personali (www.garanteprivacy.it).

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è l'Azienda USL di Bologna, con sede in Bologna, Via Castiglione 29, CAP 40124.

Il Referente privacy della procedura di gara è la Dott.ssa Rosanna Campa, Direttore del Servizio Acquisti Metropolitan.

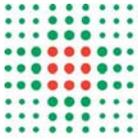
Il Responsabile della protezione dei dati è la Dott.ssa Federica Banorri (dpo@ausl.bologna.it) – tel. 0516584896.

26.2 Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016

1. In esecuzione del presente contratto, codesta ditta effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Azienda e pertanto assume il ruolo di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE.
2. In virtù di tale trattamento, le Parti si impegnano a formalizzare l'atto di nomina a Responsabile del trattamento al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile, secondo le modalità individuate dalle singole Aziende Sanitarie in qualità di Titolari del Trattamento.
3. Con riferimento all'attività di trattamento dei dati personali cui concorre la Ditta, la stessa assicura massima cooperazione e assistenza al fine di consentire la redazione da parte del Titolare della eventuale DPIA e, in ogni caso, garantisce l'applicazione delle azioni di mitigazione previste nella DPIA o comunque ritenute idonee dall'Azienda
4. La Ditta dovrà garantire all'Azienda, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, l'adozione, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, di ogni misura tecnica ed organizzativa che riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.
5. In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.
6. La Ditta assicura, altresì, la tenuta di apposito registro dei trattamenti che, su richiesta, viene messo a disposizione dell'Azienda e/o dell'Autorità di controllo.
7. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'atto di nomina, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

27 DISPOSIZIONI FINALI

In caso di modificazione dell'assetto societario o gestionale dell'impresa la ditta aggiudicataria nel termine di trenta giorni dall'intervenuta modificazione, dovrà trasmettere all'Ufficio Territoriale del



Governo di Bologna, copia degli atti dai quali risulta l'intervenuta modificazione relativamente ai soggetti destinatari di verifiche antimafia (art. 86 D.lgs 6/9/11 n.159).

La Ditta aggiudicataria è tenuta a inoltrare tale comunicazione anche all'Azienda USL di Bologna.

Se i contratti stipulati, prevedono una parte manutentiva affidata a una ditta di cui si avvale l'aggiudicataria, anche la Ditta che svolge la manutenzione dovrà iscriversi all'anagrafe fornitori di cui al precedente capoverso.

L'Azienda capofila procederà all'espletamento dell'intera procedura fino all'efficacia dell'aggiudicazione; sarà poi posto in capo alle Aziende Sanitarie di Ferrara l'adozione dell'atto di recepimento dell'esito, la contabilizzazione della spesa ai propri Conti Economici, gli adempimenti connessi con la garanzia definitiva, la stipulazione del contratto, la fatturazione, solleciti, contestazioni fino a eventuale risoluzione dello stesso, preceduto peraltro da comunicazioni informative al Servizio Acquisti Metropolitanano.

S'informa, inoltre, che gli atti amministrativi sono resi pubblici, per opportuna conoscenza, dalla data di pubblicazione all'Albo Informativo consultabile sul sito istituzionale dell'Azienda USL di Bologna.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE DEL
SERVIZIO ACQUISTI METROPOLITANO
(Dott.ssa Rosanna Campa)



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dipartimento Amministrativo
Servizio Acquisti Metropolitan
Settore Attrezzature e Prodotti Informatici
Fascicolo 759/2021
Il direttore

Capitolato Speciale
per l'acquisizione del servizio di help desk informatico e gestione
tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area
Vasta Emilia Centrale

Indice generale

D

1. Premessa.....	4
2. Oggetto della fornitura ed esclusioni.....	5
2.1 Oggetto della fornitura	5
2.2 Esclusioni.....	9
3. Condizioni essenziali a pena di esclusione.....	10
4. Presentazione del progetto	11
4.1 Piano di avvio	11
4.2 Vincoli	11
4.3 Piano di avvicendamento.....	12
4.4 Piano di formazione e assistenza all'avvio	12
4.5 Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site	12
4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi	13
4.7 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello	14
4.8 Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello	15
4.9 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello e 2° livello	16
4.10. Ulteriori specifiche per il progetto	18
5. Dati qualitativi macroscopici.....	18
5.1 Lotto 1 – AUSLBO	18
5.2 Lotto 1 AOSPBO.....	21
5.3 Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE.....	24
5.4. Lotto 3 – IOR	27
5.5. Lotto 4 – AUSLIMO.....	29
6. Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica	30
6.1 Caratteristiche generali.....	30
6.2. Assistenza e manutenzione ordinaria	32
6.3. Monitoraggio dei sistemi	37
6.4. Manutenzione evolutiva	38
6.5 Caratteristiche dei software di gestione dei desktop.....	39
6.6. Full-risk	40
6.7. Servizio di help desk e reperibilità	40
6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello.....	46
6.9. Tempi di intervento e ripristino	47
6.10 Periodo di prova	51
6.11. Ulteriori requisiti e tempi di risposta	52
6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing).....	54

6.13. Attività accessorie incluse nel servizio	57
6.14. Magazzino	57
6.15. Modalità di erogazione dei servizi e vincoli.....	57
7. Collaudo della fornitura e monitoraggio dei servizi	57
7.1. Premessa	57
7.2. Collaudo	58
7.3. Monitoraggio.....	58
7.4 Customer satisfaction	59
8. Documentazione dell'attività	59
8.1. Produzione di report periodici	59
8.2. Alimentazione banca dati dei sistemi e degli eventi.....	60
8.3. Inventariazione	61
9. Nuove forniture	61
10. Condizioni di fine contratto.....	61
11. Inadempienze contrattuali e penalità.....	61
11.1. Lotti 1 e 2 - AUSLBO, AOSPBO, AUSLFE e AOSPFE.....	62
11.2. Lotti 3 e 4 IOR e AUSLIMO	64
12. Prezzi del servizio / revisione.....	67
13. Durata del contratto	67
14. Obbligo di Riservatezza dei dati	68
15. Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro -	69
16. Risoluzione del contratto.....	69
17. Responsabilità	70
18. Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto.....	70
19. Modifiche del contratto e subappalto	73
20. Recesso dal contratto	74
21. Fallimento – liquidazione – ammissione a procedure concorsuali	74
22. Clausole contr.Intesa per la Leg. 19.06.2018 della Prefettura di Bologna	75
23. Brevetti e diritti d'autore	76
24. Clausola Sociale	76
25. Ordini	77
26. Segnalazioni all' ANAC	77
27. Scioperi.....	77
28. Obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta	77
29. Danni a persone e cose	78
30. Controversie e Foro competente	78

1. Premessa

Le seguenti sei Aziende Sanitarie, facenti tutte parte dell'Area Vasta Emilia Centrale (**AVEC**), si sono costituite come raggruppamento di acquisto per la fornitura del servizio di Help Desk informatico e di gestione tecnica delle stazioni di lavoro PC. Le Aziende in questione sono:

1. Azienda USL di Bologna (di seguito **AUSLBO**)
2. Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna – Policlinico S. Orsola - Malpighi (di seguito **AOSPBO**)
3. Istituto Ortopedico Rizzoli (di seguito **IOR**)
4. Azienda USL di Ferrara (di seguito **AUSLFE**)
5. Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara (di seguito **AOSPFE**)
6. Azienda USL di Imola (di seguito **AUSLIMO**)

Queste Aziende Sanitarie dispongono della proprietà dell'infrastruttura tecnologica che, per quanto concerne questo documento, viene definita come l'insieme delle stazioni di lavoro, dei dispositivi di stampa, di acquisizione e memorizzazione, nonché dei sistemi operativi e applicativi, che costituiscono il substrato operativo dell'intero sistema informativo di ciascuna Azienda.

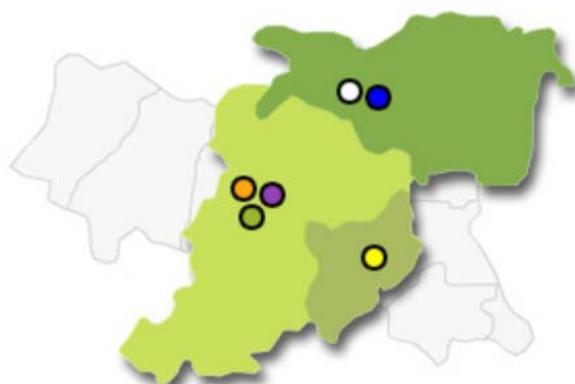
Con questo disciplinare tecnico si intendono fornire le specifiche e indicare i requisiti per affidare il servizio di gestione e manutenzione dell'intero sistema e di tutti i servizi correlati per un periodo di 4 anni rinnovabili di 2 anni in 2 anni per un massimo di 4 anni. La proposta dei fornitori, oltre a quanto descritto in questo documento, deve soddisfare due fondamentali e primari obiettivi strategici: in primo luogo il mantenimento di livelli di servizio molto elevati per l'intera durata del contratto; in secondo luogo l'ottimizzazione del sistema e il contenimento dei costi per il servizio richiesto, pur mantenendone i valori massimi di efficienza ed efficacia, anche in virtù della dimensione delle diverse infrastrutture oggetto del servizio e della durata del contratto.

L'offerta presentata, pertanto, deve dimostrare, oltre alla sua reale soddisfacente fattibilità, la piena comprensione delle problematiche associate ai principi qui enunciati, con particolare riferimento alla peculiare realtà rappresentata dalle Aziende interessate. Il contesto operativo, infatti, è caratterizzato da una notevole complessità dovuta in particolare all'elevato numero di sedi, all'ampiezza del territorio, alla crescente necessità di integrazione e standardizzazione dell'infrastruttura tecnologica e alla articolata realtà organizzativa di ciascuna Azienda.

Area Vasta Emilia Centrale

L'[Area Vasta Emilia Centrale \(AVEC - www.avec-rer.it/\)](http://www.avec-rer.it/) è costituita dalle Aziende Sanitarie qui a fianco evidenziate, per l'esercizio congiunto di funzioni specifiche. L'AVEC costituisce uno strumento organizzativo per consolidare e sviluppare le prerogative di autonomia territoriale delle Aziende stesse, è un sistema integrato in ambiti territoriali definiti, funzionale per l'organizzazione dei servizi sanitari e delle attività tecnico-amministrative. In tale contesto, viene mantenuta inalterata la responsabilità decisionale propria delle Aziende e dei loro organi.

Informazioni su ciascuna Azienda sono disponibili sui relativi siti (link alla pagina successiva).



- [Azienda USL di Bologna](#)
- [Azienda USL di Imola](#)
- [Azienda USL di Ferrara](#)
- [Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara](#)
- [Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna - Policlinico S.Orsola - Malpighi](#)
- [Istituto Ortopedico Rizzoli](#)

Si fa presente inoltre che le Aziende Sanitarie facenti parte del gruppo di acquisto sono già connesse tra loro attraverso la rete regionale in fibra ottica fornita da Lepida Scpa attraverso i PAL (Punto Accesso Lepida) di banda almeno a 1Gbit/s.

L'offerta presentata, per concludere, deve essere sufficientemente flessibile da poter soddisfare le esigenze di ampliamenti a strutture nuove e di evoluzione dei sistemi esistenti.

Guida alla lettura:

L'affidamento è suddiviso nei seguenti 4 lotti:

Lotto 1: Azienda USL di Bologna (AUSLBO) e Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna – Policlinico S. Orsola – Malpighi (AOSPBO)

Lotto 2: Azienda USL di Ferrara (AUSLFE) e Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara (AOSPFE)

Lotto3: Istituti Ortopedici Rizzoli (IOR)

Lotto 4: Azienda USL di Imola (AUSLIMO)

Nel seguito, il testo sotteso ai capitoli o paragrafi nei quali è indicato il lotto si riferisce solamente al lotto indicato, i paragrafi o capitoli senza alcuna indicazione specifica di lotti si applicano a tutti i lotti

In alcuni capitoli o paragrafi si trovano delle parti premesse dalla chiara specificazione AUSLBO, IOR, AUSLFE, ... , il che significa che il testo così sotteso e le relative specifiche si riferiscono soltanto all'Azienda o alle Aziende espressamente specificati. Le indicazioni valgono indifferentemente per tutte le Aziende invece negli altri casi.

2. Oggetto della fornitura ed esclusioni

2.1 Oggetto della fornitura

I fornitori devono presentare una proposta complessiva nella quale le diverse componenti del servizio richiesto costituiscano un complesso unico e organico finalizzato a garantire il corretto funzionamento e la continuità di servizio dell'infrastruttura tecnologica delle Aziende Sanitarie richiedenti attraverso:

1. La fornitura del servizio di manutenzione full-risk e assistenza tecnica e sistemistica delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori² di proprietà delle Aziende interessate e situate nella totalità delle proprie sedi. L'assistenza deve sempre essere assicurata anche per le attrezzature non coperte

¹ sempre isolata in un titolo numerato o non numerato

² Il termine "accessori" deve essere inteso come qualsiasi tipo di periferica che possa intendersi parte integrante della stazione di lavoro (monitor, mouse, tastiere, trackball e altri dispositivi di input, lettori di smartcard ecc.). Anche gli alimentatori dei computer portatili vanno inclusi nell'assistenza full risk.

dal contratto di manutenzione full-risk (vedi punto successivo “**2.2. Esclusioni**”).

2. La fornitura del servizio di preparazione, configurazione, consegna e prima installazione delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di nuova acquisizione, incluso l'eventuale trasferimento dei dati dell'utente con salvataggio e ripristino sulla nuova stazione di lavoro e definitiva rimozione dalla stazione di lavoro sostituita. Il servizio deve includere l'eventuale assemblaggio, la sistemazione negli arredi, il collegamento alla rete elettrica e dati (esclusa la posa di prese e cablaggi), la predisposizione all'operatività (installazione e configurazione dei software di base e degli applicativi aziendali), il test di avvio dell'operatività inclusa la verifica della connettività di rete e internet e della posta elettronica, il ritiro delle apparecchiature dismesse o da ricollocare, il recupero degli imballaggi.
3. La fornitura del servizio di preparazione, configurazione e consegna delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di cui siano richiesti lo spostamento, la riassegnazione, il cambio d'uso o di destinazione o una diversa configurazione. Il servizio, nelle sue modalità operative, è analogo a quello di cui al punto precedente. Casi particolari della movimentazione sono la rimozione e la messa in fuori uso che danno luogo a processi di gestione leggermente differenti (per es. la procedura amministrativa di disinventariazione nel caso del fuori uso).
4. La fornitura del servizio di installazione, sulle stazioni di lavoro fisse e mobili, di configurazione e di verifica dell'operatività di tutte le procedure aziendali centralizzate o distribuite, nonché di tutti i sistemi di produttività individuale, di manutenzione e protezione definiti di volta in volta da ciascuna Azienda (automazione d'ufficio, antivirus, programmi di utilità, driver ecc.).
5. La fornitura del servizio di installazione, manutenzione e aggiornamento, sulle stazioni di lavoro fisse e mobili, dei diversi sistemi operativi definiti di volta in volta da ciascuna Azienda inclusa la loro configurazione e la corrispondente e periodica verifica della completa operatività.
6. La fornitura del servizio di help desk anche mediante call center per il sistema oggetto del servizio. L'assistenza agli utenti deve avvenire attraverso un punto di contatto per ogni Azienda, inclusa la gestione del ticket richiesta. Le modalità di accesso al servizio dovranno avvenire secondo le indicazioni fornite da ciascuna Azienda, in una o più tra le seguenti modalità:
 - a. tramite contatto telefonico;
 - b. tramite e-mail;
 - c. tramite accesso web.
7. La fornitura dei servizi accessori finalizzati a garantire la piena funzionalità operativa dei sistemi in tutte le loro componenti.
8. La messa a disposizione di un team specializzato per ciascuna Azienda per il periodo di messa a regime del servizio proposto.
9. La fornitura di un team specializzato on-site per ciascuna Azienda per tutta la durata del contratto (eventuali sostituzioni nel periodo contrattuale dovranno essere giustificate dalla Ditta ed approvate dall'Azienda).
10. La fornitura, comprensiva di installazione e messa in esercizio, del sistema informatizzato di gestione del servizio di manutenzione e di ticketing/help desk con numero di licenze necessario e sufficiente.
11. La gestione completa, sia dal punto di vista amministrativo che tecnico, del riutilizzo e riallocazione delle apparecchiature sostituite per rinnovo tecnologico, ampliamenti, trasferimenti di strutture ecc.
12. La fornitura delle seguenti attività (che sono qui elencate a titolo esemplificativo ma sono da intendersi incluse tutte le attività tipicamente erogabili dai tecnici dei gruppi on-site):

- a. Creazione e attribuzione di credenziali e profili utente per servizi di rete (posta, Internet, VPN, WIFI, ...) inclusa la raccolta delle richieste di accesso, il supporto alla configurazione, il mantenimento delle credenziali (sostituzione per perdita password, proroghe, token per multi-factor authentication, ecc.) e delle informazioni accessorie (dati anagrafici, date di inizio/fine validità, recapiti telefonici, ecc.)..
- b. Creazione e attribuzione di credenziali per i sistemi applicativi aziendali come al punto precedente.
- c. Attività di installazione e configurazione o altri interventi particolari o specifici, anche urgenti o “a tappeto”, su richiesta del personale tecnico dei responsabili ICT.
- d. Configurazione e gestione dei dispositivi portatili e/o wifi/bluetooth quali, ad esempio, palmari, tablet, lettori barcode, ipad, smartphone, ecc... (di proprietà aziendale, come già precedentemente specificato) su tutte le principali piattaforme (es. Android, IOS).
- e. Messa in rete e configurazione dei sistemi alternativi di stampa (tipicamente le fotocopiatrici con funzione stampante fornite a noleggio), dei fax sender, degli scanner di rete e di altri apparati appartenenti al complesso dell'infrastruttura informatica, anche se non inclusi nel servizio di manutenzione. Per tali apparati saranno fornite di volta in volta le specifiche in dipendenza dei contratti di acquisizione resi disponibili nel corso del contratto di fornitura.
- f. Distribuzione, ritiro e configurazione di sistemi di videoproiezione portatili.
- g. Primo intervento di ripristino (verifica connessione rete, test accensione, altri test preliminari) relativamente ai PC-monitor-mediaplayer per chiamata paziente, informativi, o altro. Tali PC-monitor-mediaplayer potrebbero trovarsi anche a parete/soffitto, per cui potrebbe essere necessario l'uso di una scala.
- h. Esecuzione di interventi programmati o di urgenza presso una qualunque delle postazioni di lavoro situate all'interno delle sedi aziendali non coperte da presidio fisso o in appoggio allo stesso.
- i. Esecuzione di interventi presso case di cura o altre strutture private³, per attività di configurazione delle stazioni di lavoro e dell'accesso remoto.
- j. Gestione, oltre a quella per la richiesta di servizi, della modulistica per la consegna, il ritiro e la gestione amministrativa in formato cartaceo e/o elettronico.
- k. Assistenza e risoluzione di problematiche legate a virus informatici, malware o spam, comprese tutte le operazioni opportune per il pieno ripristino delle funzionalità originali del sistema.
- l. Creazione e gestione di cartelle condivise sui fileserver, di nuovi account utente o di gruppi in ambiente Windows, secondo le specifiche determinate dai responsabili ICT.
- m. Cancellazione a basso livello (wiping) e/o distruzione dei dispositivi di memorizzazione magnetici, magneto-ottici e allo stato solido (HD, chiavette, ...), con produzione di relativo certificato, in caso di riallocazione o rottamazione della stazione di lavoro o di sue parti, secondo la normativa vigente, quale in particolare il provvedimento del garante “Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) e misure di sicurezza dei dati personali - 13 ottobre 2008”.
- n. Assistenza e il supporto all'avvio delle videoconferenze nelle aule, sale riunioni

3

Pertanto ubicati nel territorio di competenza dell'Azienda ma al di fuori delle sedi aziendali

e sale congressuali, ecc.

- o. Assistenza e supporto per collegamenti provenienti da internet e indirizzati verso la rete aziendale finalizzati allo smartworking e relativa consulenza e assistenza telefonica per configurazione di postazioni non aziendali.
- p. Pianificazione meeting sulle piattaforme aziendali (es. Lifesize, Teams) su richiesta degli utenti.

- 13. La creazione e il mantenimento dell'inventario tecnico secondo le specifiche espresse da ciascuna Azienda.
- 14. Il mantenimento dell'inventario amministrativo hardware e software secondo le specifiche espresse da ciascuna Azienda.
- 15. La produzione periodica di reportistica inerente al servizio erogato.
- 16. La gestione, secondo le specifiche espresse da ciascuna Azienda, del fuori uso per ciascun bene in manutenzione incluso l'aggiornamento dell'inventario amministrativo e tecnico.
- 17. La gestione della garanzia per ciascun bene in manutenzione.

2.1.1 Lotti 1,2, e 4 - AOSPBO, AUSLFE, AOSPFE, AUSLIMO

Presenza continuativa per supporto ad eventi congressuali e formativi di particolare rilevanza per un massimo di 200 ore/anno.

2.1.2 Lotti 1, 2 e 4 - AUSLBO, AUSLFE, AUSLIMO

Esecuzione di interventi saltuari presso gli studi dei medici di base e dei pediatri di libera scelta o farmacie⁴ per attività di configurazione delle stazioni di lavoro e dell'accesso remoto.

2.1.3 Lotti 1, 2, 3 e 4 - AOSPBO, AUSLFE, AOSPFE, IOR, AUSLIMO

Interventi di assistenza a sistemi di desktop conference in sale riunioni/didattiche, con verifica dei collegamenti delle relative periferiche (es. videoproiettori fissi, LIM, casse, microfono, webcam) e sostituzione delle lampade videoproiettori.. Tali attrezzature potrebbero trovarsi anche a parete/soffitto, per cui può essere necessario l'uso di una scala.

2.1.4 Lotto 1 - AUSLBO

- a) Gestione del ritiro e della consegna dei cellulari di servizio: gli operatori della ditta aggiudicataria dovranno ritirare e consegnare i cellulari di servizio al/dal personale designato dagli/agli utenti e registrazione dei movimenti su software disponibile. L'attività è stimabile in poche (al di sotto della decina) operazioni giornaliere.
- b) Manutenzione full-risk dei plotter aziendali (in totale 4).

2.1.5 Lotto 3 - IOR

Gestione di:

- a. Sostituzione fisica degli apparati di rete (compresi accessori di rete) e degli access point secondo i tempi specificati al paragrafo **"6.9 Tempi di intervento e ripristino"**: ripristino delle connessioni e riavvio dell'apparato. Non è prevista la riconfigurazione software degli apparati.
- b. Permute di rete all'interno degli armadi dati.

2.1.6 Lotto 1 - AOSPBO

4

Pertanto, ubicati nel territorio di competenza dell'Azienda ma al di fuori delle sedi aziendali

- a) Manutenzione full-risk dei plotter aziendali (in totale 2).
- b) Attività da prevedere per la gestione della rete dati, sia cablata che wifi:
 - Installazione/configurazione/sostituzione apparati di rete periferici.
 - Permute di rete all'interno degli armadi dati.
 - Attività volte a mantenere la funzionalità della rete fisica, del cablaggio e rete wifi (materiali esclusi).
 - Configurazioni del firewall per esigenze specifiche di singoli PC.

Tali attività possono comportare interventi su armadi dati o attrezzature (es. access point) che potrebbero trovarsi anche a parete/soffitto, per cui può essere necessario l'uso di una scala.

2.1.7 Oggetto della fornitura – **Tutti i lotti**

Il servizio di gestione e manutenzione richiesto, dovrà essere erogato per tutto l'anno, festivi esclusi, salvo diversa indicazione esplicitata nel presente capitolato.

È importante precisare che la proposta deve essere formulata tenendo conto della situazione esistente, descritta in varie parti di questo documento, la quale si caratterizza, peraltro, dalla presenza di un unico fornitore per le diverse Aziende destinatarie del servizio, i cui contratti scadranno come specificato al paragrafo **"4.2 Vincoli"**.

La ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà prestare particolare attenzione alla gestione della fase transitoria e di parallelo per l'erogazione del servizio previsto.

Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese, la fornitura nella sua interezza deve essere coordinata e gestita da un'unica ditta responsabile, la quale dovrà farsi carico di tutte le attività necessarie per l'integrazione tra i diversi fornitori componenti il raggruppamento.

Ciascuna Azienda nominerà un gruppo di lavoro con il compito di presiedere l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, monitorandone e coordinandone lo sviluppo di tutte le fasi. Successivamente lo stesso avrà anche il compito di monitoraggio del servizio per tutta la durata del contratto.

Analogo organismo dovrà essere predisposto dalla ditta aggiudicataria.

2.2 Esclusioni

L'oggetto della fornitura non comprende:

1. I sistemi server centrali e distribuiti.
2. I gruppi di continuità.
3. Le infrastrutture di rete locale e geografica (con parziale eccezione per AOSPBO come meglio specificato in seguito).
4. La fornitura di software fatta eccezione per il sistema di gestione del servizio di cui al **punto 10 del paragrafo "2.1 Oggetto della fornitura"**
5. La fornitura delle attrezzature oggetto del servizio ad eccezione, ovviamente, delle parti di ricambio necessarie alla riparazione del bene. Tuttavia poiché il servizio richiesto è di tipo full-risk, il fornitore deve necessariamente fornire attrezzatura sostitutiva in tutti i casi cui non sia in grado di riparare quella esistente entro i termini fissati.
6. L'assistenza e la manutenzione a postazioni di lavoro e a dispositivi mobili non di proprietà delle Aziende, tranne quelle sottoposte ad apposite convenzioni.

Sono soggette ad assistenza, come meglio precisato in seguito, ma non incluse nella manutenzione:

1. Le stazioni di lavoro elettromedicali.
2. Le fotocopiatrici, i fax e i fax-sender.
3. I videoproiettori e le LIM.
4. I sistemi di videoconferenza.
5. I PC-monitor-mediaplayer di chiamata paziente o informativi, o altro.

Per questi sistemi il servizio di assistenza dovrà gestire gli eventuali problemi di malfunzionamento o di connessione alla rete TD, attivando percorsi predefiniti per la manutenzione e consentendo all'utente il ripristino dell'operatività con soluzioni adeguate e alternative, ma senza farsi carico della riparazione.

3. Condizioni essenziali a pena di esclusione

Tutte le condizioni esposte in questo capitolo sono considerate essenziali e a pena di esclusione. Il mancato soddisfacimento di anche una sola di esse porterà all'esclusione dell'offerta dalla valutazione. Si tratta, infatti, di condizioni che determinano, ciascuna per la propria parte, la qualità complessiva del progetto proposto come meglio descritto per ciascuna di esse. Sono considerati essenziali:

1. Il rispetto delle funzionalità, delle caratteristiche e delle specifiche minime riportate in qualsiasi parte di questo documento. Si definiscono infatti caratteristiche e specifiche minime quelle che, se non rispettate, dequalificano l'intera fornitura.
2. L'unicità della ditta responsabile della fornitura, intesa come unica ditta referente, coordinatore e responsabile globale, con particolare riferimento alle attività di assistenza e help desk. A questo proposito va precisato che numerose esperienze del passato di tutte le aziende AVEC interessate dimostrano come la relazione con diversi fornitori per il medesimo contratto risulti largamente inefficiente e spesso foriera di conflitti rispetto alle competenze e responsabilità tra i medesimi fornitori e l'Azienda cui il servizio è fornito. Massima efficienza è garantita se questi conflitti si risolvono all'interno dell'RTI fornitrice del servizio.
3. La predisposizione di un supporto tecnico-operativo fisso on-site per tutto il periodo necessario alla messa a regime della fornitura e di un gruppo di supporto on-site per la gestione ordinaria per l'intera durata del contratto. In questo caso si tratta dell'elemento chiave della fornitura.
4. L'obbligo di osservare tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e di adottare tutti i procedimenti e le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità dei propri operatori, del personale interno delle Aziende e di terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati.
5. L'obbligo di esecuzione di tutte le attività di TLC (impiantistica, allacciamento, collaudo, manutenzione ecc.) da parte di soggetti in possesso di tutte le necessarie autorizzazioni previste dalla normativa anche secondaria e/o regolamentare vigente in materia.
6. In merito al ritiro delle apparecchiature usate e/o del materiale di risulta è richiesto, fermo restando gli obblighi connessi alla sicurezza sul lavoro - D.Lgs 81 del 9 Aprile 2008 (e s.m.i.), il possesso dei requisiti previsti dai D.Lgs 152/2006 e s.m.i., D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49 e s.m.i. e, in ogni caso, il rispetto della normativa vigente in materia. In subordine, l'impresa dovrà subappaltare tale servizio a impresa in possesso dei predetti requisiti e di quelli previsti dalla normativa in materia di subappalto e dichiarare tale volontà nella documentazione.
7. Il servizio di Call Center o supporto di 1° livello sia dedicato in modo esclusivo alle aziende committenti e la sua localizzazione sia presso le sedi specificate nel seguito.

4. Presentazione del progetto

Con il termine “progetto” qui e nel seguito del documento, si intende indicare l'insieme delle attività che costituiscono gli elementi fondanti e qualificanti della fornitura. Esse comprendono, per esempio, le attività legate all'avvio del servizio, le attività di mantenimento periodiche (tra cui la manutenzione, gli aggiornamenti ecc.), la configurazione operativa dei servizi erogati ecc.

4.1 Piano di avvio

È evidente come la messa a regime di un servizio che debba sostituirne uno già esistente, garantendo la continuità operativa senza alcun disservizio, sia particolarmente critica. Per questa ragione il fornitore deve produrre un piano attuativo per l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, corredato di un dettagliato cronoprogramma. Il piano fa parte integrante della fase progettuale richiesta alle ditte e sarà oggetto di specifica valutazione qualitativa. Esso deve rispondere a particolari requisiti di chiarezza e dimostrare la propria fattibilità; deve necessariamente comprendere:

1. L'indicazione di tutte le fasi.
2. L'elenco delle attività per ciascuna fase.
3. Le tempistiche.
4. Il flusso e la sequenza delle attività e le relative interdipendenze, con l'indicazione dei punti chiave, dei cammini critici e delle relative attività di misura e controllo. Devono essere chiaramente indicati eventuali vincoli esterni.
5. Il carico di lavoro per attività, espresso in giorni uomo per figura professionale.
6. Il carico di lavoro per attività del personale dell'Azienda Sanitaria coinvolta, espresso in giorni uomo per figura professionale, con indicazione del tipo di supporto richiesto. Dovrà essere specificata la responsabilità (committente o fornitore) di ogni attività.
7. L'indicazione delle metodiche da utilizzare per tutti i casi di scostamento dal piano attuativo. Devono essere presi in considerazione tutti i possibili casi di scostamento: il caso di attività in ritardo, specialmente se appartenenti a un cammino critico o se impegnanti per più tempo risorse assegnate ad altre attività su un cammino critico; il caso di attività non comprese nella pianificazione iniziale; il caso di non raggiungimento del risultato atteso per una certa attività; il caso di modifica del gruppo di lavoro ecc.

I tempi di esecuzione del piano dovranno essere espressi in numero di settimane di calendario, a partire dalla data di inizio lavori. Dovranno essere individuate, ad esempio, la data di avvio degli interventi preliminari, la data di presa in carico delle stazioni di lavoro, le date di formazione e di addestramento sugli applicativi; la data di realizzazione globale.

Nel piano di avvio dovrà essere chiaramente indicata la **data di attivazione del servizio** imposta dal vincolo riportato al punto successivo.

Il piano potrà essere modificato, previo accordo tra le parti, qualora intervengano particolari esigenze dell'Azienda Sanitaria o per la necessità di adeguarsi a obblighi tecnici o di legge.

Per quanto riguarda il collaudo del sistema, si rimanda allo specifico capitolo ad esso dedicato.

4.2 Vincoli

Per la stesura del cronoprogramma devono essere rispettati i seguenti vincoli, **a pena di esclusione**:

1. L'attivazione del servizio dovrà avvenire in due fasi:
 - entro 2 mesi dall'aggiudicazione definitiva dovrà essere attivato il servizio per AUSLFE, AOSPFE e AOSPBO.
 - entro 3 mesi dall'aggiudicazione definitiva dovrà essere attivato il servizio per

AUSLBO, IOR, AUSLIMO.

Potranno essere posticipate solo attività minori che non interferiscano con la piena operatività (inventari, formazione, sostituzioni e integrazioni).

2. Periodo di prova: a partire dalla data di avvio del servizio, per ciascuna Azienda, decorrerà un periodo di prova di 6 mesi solari.

4.3 Piano di avvicendamento

La sostituzione dell'attuale servizio con quello offerto dovrà avvenire assicurando la completa continuità operativa di tutti i servizi di manutenzione e assistenza. A tal proposito, il piano di avvicendamento dovrà individuare e descrivere le modalità con cui il fornitore intenda garantire questo risultato. Tale piano, che dovrà essere parte integrante del piano di avvio, deve prevedere un periodo di parallelo di almeno 20 giorni solari.

Va precisato che, nel caso una o più Aziende AVEC siano costrette a mantenere in vita il precedente contratto causa inadempienza del fornitore subentrante rispetto alla garanzia di avvio nei termini proposti, ogni onere connesso alle attività necessarie per gestire l'avvicendamento sarà integralmente a carico della ditta aggiudicataria, inclusi eventuali oneri aggiuntivi dovuti al fornitore cessante, in caso di mancato rispetto dei tempi di avvicendamento, e per qualsiasi altra azione correlata e fatte salve le eventuali implicazioni di carattere civile o penale.

4.4 Piano di formazione e assistenza all'avvio

Il piano di formazione da realizzare presso la sede di ciascuna Azienda deve comprendere tutte le attività di formazione e avvio all'utilizzo. In particolare ci si riferisce non solo alle attività di pura formazione sui software forniti dalla ditta (documentazione, monitoraggio, gestione ticket ecc.) per il personale tecnico aziendale, ma anche alle attività necessarie per l'integrazione del servizio offerto con i servizi aziendali interessati, secondo le necessità espresse dal fornitore, per il pieno avvio operativo del sistema a regime (es.: percorsi per la gestione guasti, modalità di apertura di un ticket di assistenza e manutenzione, modalità di richiesta di una fornitura aggiuntiva ecc.).

4.5 Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site

Il progetto, a pena di esclusione, deve prevedere la fornitura di un gruppo di tecnici informatici specializzati che deve operare sia come supporto di help desk di 1° livello che come supporto di 2° livello on-site, dedicato per ciascuna Azienda, la cui precisa collocazione sarà definita in fase di progetto esecutivo.

Il supporto di 1° livello risponderà alle chiamate secondo le modalità descritte al punto **“6.7 Servizio di help desk e reperibilità”** successivo.

Le ditte concorrenti dovranno indicare per ciascuna Azienda destinataria del servizio richiesto i componenti del gruppo di lavoro che saranno dedicati alla realizzazione del progetto, evidenziando in particolare:

1. il responsabile di progetto con relativo specifico curriculum. Si richiede esperienza almeno quinquennale nel ruolo preferibilmente in ambito sanitario;
2. il responsabile commerciale con relativo specifico curriculum;
3. la numerosità del personale dedicato al progetto con specifiche professionali e funzionali;
4. i profili professionali con relativi curriculum che documentino esperienze almeno biennali nel settore di intervento specifico per cui il tecnico è proposto (assistenza su hardware e software, attività sistemiche, attività di coordinamento, assistenza su rete dati, ecc.). Si richiede inoltre per i coordinatori che l'esperienza sia stata maturata nel ruolo, preferibilmente in ambiente sanitario; per i profili senior si richiede un'esperienza di almeno 10 anni nel settore di intervento specifico.

5. le referenze di attività dei componenti del gruppo in altri progetti di analoga complessità.
6. numero di giornate annue previste per ogni componente del gruppo;
7. attività previste per i componenti del gruppo per la fase di avvio;
8. attività previste per i componenti del gruppo nella gestione ordinaria;
9. collocazione proposta dei componenti del gruppo;
10. metodologie di gestione delle criticità.

Il gruppo, la cui composizione dettagliata deve essere definita dalle ditte concorrenti e sarà oggetto di valutazione qualitativa, deve rispondere ai requisiti qui riportati.

Si precisa che i requisiti di presenza indicati per ciascuna Azienda, sono da intendersi minimi, pertanto devono essere sempre previste sostituzioni in caso di assenza dei tecnici per malattia, ferie, assenze programmate o altro.

Il progetto dovrà descrivere in dettaglio la distribuzione dei tecnici nella finestra di copertura del servizio richiesto da ogni singola Azienda; in ogni caso le Aziende Sanitarie potranno richiedere piccole variazioni, dovute a necessità emergenti, degli orari di inizio e fine di fruizione del servizio, a parità di copertura complessiva.

All'interno di ogni gruppo assegnato ad una determinata Azienda dovrà essere proposto un tecnico esperto con ruolo di coordinatore del gruppo che si dovrà rapportare costantemente con i referenti aziendali. Questo coordinatore, o in caso di assenza un suo sostituto, dovrà essere sempre contattabile dai responsabili aziendali.

L'orario di lavoro delle figure professionali appartenenti al gruppo on-site potrà essere monitorato attraverso l'uso di strumenti automatici di registrazione definiti e forniti dall'Azienda Sanitaria che il personale dovrà utilizzare a inizio lavoro e a fine lavoro compresa l'eventuale pausa pranzo.

4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi

Le Aziende Sanitarie esercitano la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dalle figure professionali proposte per i vari servizi oggetto del contratto (assistenza da remoto-help desk, presidio on site, intervento on site, ecc), nonché sul numero di figure professionali minime richieste in capitolato o superiori se offerte dalla ditta.

Inoltre:

1. qualora l'Azienda Sanitaria ritenga una o più di tali figure preposte ai servizi, non idonea alla svolgimento dell'attività contrattuale ne darà comunicazione all'Impresa che è tenuta a proporre una adeguata sostituzione entro dieci giorni lavorativi dalla predetta comunicazione;
2. qualora l'Impresa debba provvedere alla sostituzione di una figura professionale, anche per cause di forza maggiore, è tenuta a darne tempestiva e motivata comunicazione all'Azienda Sanitaria, unendo alla comunicazione il curriculum della figura proposta in sostituzione della figura uscente; in tutti i casi in cui si procede alla sostituzione di una figura, l'Impresa si obbliga a proporre risorse sostitutive in possesso dei requisiti di esperienza e professionalità richiesti in sede di gara; l'Azienda Sanitaria entro 5 giorni consecutivi dal ricevimento dei dati relativi ai nuovi tecnici/operatori, potrà disporre la non utilizzazione di quel personale privo dei requisiti o che ritenesse, a proprio insindacabile giudizio, non idonee all'espletamento del servizio;
3. l'amministrazione si riserva di valutare e autorizzare le sostituzioni proposte; l'impresa è altresì tenuta a garantire un periodo di affiancamento tra la figura uscente e quella subentrante per almeno 5 giorni lavorativi, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda Sanitaria;
4. l'aggiudicatario, secondo eventuali indicazioni dei Direttori ICT, dovrà prevedere iniziative di formazione continua del proprio personale dedicato al servizio, attraverso la redazione di un programma annuale che comprenda l'attivazione di corsi, incontri anche da remoto in merito alle attività e alle competenze richieste; a queste iniziative potrà essere prevista la

partecipazione anche del personale dipendente delle Aziende Sanitarie, secondo una programmazione concordata;

5. L'aggiudicatario dovrà consentire al proprio personale la partecipazione alle iniziative formative promosse dall'Azienda USL, qualora ritenute di importanza per i servizi oggetto del contratto.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione si riserva di procedere **alla risoluzione del contratto**, fermo restando l'applicazione delle penali previste nell'apposito articolo e il diritto al risarcimento dell'eventuale danno.

L'appaltatore deve garantire al proprio personale dipendente il rispetto delle norme contrattuali e della legislazione vigente in materia di rapporto di lavoro; deve essere inoltre garantita, salvo casi di forza maggiore, la stabilità del personale stesso.

Tutto il personale addetto al servizio deve possedere piena padronanza della lingua italiana e dovrà essere comunicato al committente un elenco completo riportante le seguenti informazioni: nome, cognome, codice fiscale, qualifica professionale, indirizzo email aziendale, numero di telefono aziendale.

Nel caso di variazione degli addetti o delle informazioni comunicate, l'elenco completo dovrà essere prontamente revisionato e ritrasmesso al referente ICT dell'Azienda Sanitaria.

4.7 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello

4.7.1 Lotto 1 – **AUSLBO**

Il servizio dovrà garantire un servizio di help desk di primo livello, dedicato esclusivamente all'Azienda USL di Bologna, con il seguente orario:

- Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:20 alle ore 18:30
- Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 13:00

Il servizio dovrà essere dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti delle Azienda USL di Bologna, secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede per il servizio di help desk la presenza di **minimo 5 tecnici attivi** distribuiti nella fascia lavorativa richiesta dal lunedì al venerdì e **minimo 2 tecnici attivi** il sabato mattina.

Poiché il maggior numero di chiamate sono concentrate nella fascia dalle 9 alle 14 dal lunedì al venerdì, è in quella fascia che si dovrà concentrare la presenza contemporanea e continuativa del numero massimo di tecnici.

Il servizio dovrà rispettare gli SLA indicati nel seguito del documento e in tutti i casi in cui ciò non avvenga il fornitore è tenuto ad inserire ulteriore personale senza costi aggiuntivi fino a rientrare nel rispetto degli SLA.

4.7.2 Lotto 1 – **AOSPBO**

Il servizio dovrà garantire per l'Azienda Sanitaria un servizio di help desk di primo livello on-site con il seguente orario:

- Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:00 alle ore 18:30
- Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 13:30

Il servizio dovrà essere erogato da personale tecnico esperto in attrezzature informatiche da integrare al gruppo tecnico dell'assistenza di 2° livello on-site e dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti dell'Azienda Sanitaria, secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede per il servizio di help desk:

- a) presenza di: lunedì-venerdì 8:00-13:30 **minimo 2 tecnici** in compresenza per l'intera fascia oraria; lunedì-venerdì 7:00-8:00 e 13:30-18:30 **minimo 1 tecnico**.

- b) per la risposta di primo livello a chiamate di tipo prevalentemente applicativo, ulteriore presenza di: lunedì-venerdì 7.30 - 17.00 **minimo 2 tecnici**, in compresenza nella fascia 8:00 – 13:30; sabato 7:30 - 13:30 **minimo 1 tecnico**.

S'intende che, al di fuori degli orari indicati per questo supporto prevalentemente applicativo, le chiamate applicative dovranno comunque essere accolte e opportunamente gestite (registrate nel sistema di trouble ticketing e smistate ai servizi di assistenza che saranno comunicati).

Il servizio dovrà rispettare gli SLA indicati nel seguito del documento e in tutti i casi in cui ciò non avvenga il fornitore è tenuto ad inserire ulteriore personale senza costi aggiuntivi fino a rientrare nel rispetto degli SLA.

4.8 Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello

4.8.1 Lotto 1 - **AUSLBO**

1. Presenza di minimo **14** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche⁵ nei normali orari di ufficio (almeno 8 ore lavorative al giorno, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì). La collocazione dei tecnici sarà ripartita secondo le esigenze di AUSLBO (per es. 2 tecnici per ogni area geografica + presidio centrale).
2. Presenza di minimo **4** ulteriori tecnici esperti in sistemi operativi client nei normali orari di ufficio (almeno 8 ore lavorative al giorno, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì).
3. Presenza ulteriore di **1** coordinatore tecnico esperto in attrezzature informatiche e sistemi operativi client nei normali orari di ufficio (almeno 8 ore lavorative al giorno, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì).
4. Presenza di minimo **4** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche dalle 8.00 alle 13.00 il sabato. Collocazione come sopra.

4.8.2 Lotto 1 - **AOSPBO**

Il servizio dovrà essere erogato da personale tecnico esperto in attrezzature informatiche⁵ da integrare al gruppo tecnico dell'assistenza di 1° livello e dimensionato in modo da poter erogare il supporto on-site secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede:

- Presenza di minimo **10** tecnici nei normali orari d'ufficio (8 ore lavorative al giorno, nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì) così suddivisi:
 1. minimo **7** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche, da dedicare alla gestione di tutte le attrezzature aziendali e universitarie.
 2. minimo **1** tecnico esperto in attrezzature informatiche e sistemi operativi client (sistemista ambiente client).
 3. minimo **2** coordinatori tecnici (principale e sostituto) esperti senior in attrezzature informatiche e sistemi operativi client (sistemista ambiente client).
- Presenza ulteriore di minimo **2** tecnici esperti, di cui uno con livello senior, oltre che in gestione di attrezzature informatiche, in manutenzione di 1° livello di rete (8 ore lavorative al giorno, dalle ore 7.00 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì).

Si richiede inoltre che, per interventi particolarmente critici relativi alla rete TD, su richiesta dell'AOSPBO con preavviso di almeno 3 gg lavorativi, i tecnici si rendano disponibili a modificare il proprio orario lavorativo per prolungare l'attività anche oltre le 18.30, fino massimo alle 22.00. Gli interventi oltre l'orario saranno al massimo 20 per ogni anno solare.

5

da intendersi in senso lato: stazioni di lavoro fisse e mobili, stampanti e accessori, software e strumenti di produttività individuale, sistemi operativi client base, driver, antivirus, reti locali, posta e internet ecc.

- Presenza di minimo **2** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche dalle 8.00 alle 13.30 il sabato.

4.9 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello e 2° livello

4.9.1 Lotto 2 – **AUSLFE e AOSPFE**

Il servizio dovrà garantire, per ciascuna delle due Aziende Sanitarie AOSPFE e AUSLFE, un servizio di help desk di **1 livello, 2 livello e ON SITE**

con il seguente orario:

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 17:30

ed un servizio di reperibilità H24 durante i seguenti orari:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17:30 alle ore 7:30
- dal Venerdì al Lunedì dalle ore 17:30 alle ore 7:30

Il servizio di reperibilità dovrà essere dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti delle due Aziende negli orari sopra indicati.

Sono escluse dal servizio le problematiche hardware relative alle PDL ed a manutenzioni straordinarie degli applicativi aziendali, a parte quelle descritte al punto **“6.7.2.3. Reperibilità”**.

AUSLFE

Si richiede per il servizio di help desk la presenza di N° **10** tecnici attivi distribuiti nella fascia lavorativa sopra indicata (Lunedì-Venerdì 07:30-17:30) che svolgano attività di 1° livello intesa come risoluzione del problema via telefono o in assistenza remota e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on site .

NB: Essendo il servizio sviluppato sul territorio , sarà a cura della Direzione Aziendale ICT attraverso l'attività svolta dal referente coordinatore IT , decidere un' eventuale suddivisione di tecnici nelle Sedi principali in base all'entità delle attività.

Le sedi principali sono :

- Azienda AUSL Ferrara
- Ospedale di Cento
- Ospedale del Delta
- Ospedale di Argenta
- Cittadella della Salute Ferrara.

AOSPFE

Si richiede per il servizio di help desk la presenza di N° **7** tecnici attivi distribuiti nella fascia lavorativa sopra indicata (Lunedì-Venerdì 07:30-17:30) che svolgano attività di 1° livello intesa come risoluzione del problema via telefono o in assistenza remota e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on site.

NB: Essendo il servizio NON sviluppato sul territorio , sarà a cura della Direzione Aziendale ICT attraverso l'attività svolta dal referente coordinatore IT , decidere un' eventuale suddivisione di tecnici nelle due Sedi principali in base all'entità delle attività.

Le sedi principali sono :

- Arcispedale S. Anna di Ferrara
- Cittadella della Salute Ferrara

4.9.2 Lotto 3 – **IOR**

Il servizio dovrà garantire un servizio di help desk di 1° livello e 2° livello, dedicato esclusivamente all'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna (IOR), con il seguente orario:

- Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 18:00
- Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 12:30

Il servizio dovrà essere dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti IOR, secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede per il servizio help desk un numero adeguato di tecnici attivi per garantire la presenza in servizio come di seguito specificato:

- presenza contemporanea di minimo 2 tecnici nelle fasce orarie 7:30-9:00 e 16:00-18:00;
- presenza contemporanea di minimo 3 tecnici nella fascia oraria 9:00-16:00;
- presenza ulteriore di un tecnico, nella fascia oraria dalle 11:30 alle 20:00;

che svolgano attività di 1° livello, intesa come risoluzione del problema via telefono o assistenza remota, e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on-site,

- presenza di **1** tecnico attivo il Sabato (dalle ore 7:30 alle ore 12:30) che svolga attività di 1° livello, intesa come risoluzione del problema via telefono o assistenza remota, e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on-site.

Tutti i tecnici dovranno essere esperti in attrezzature informatiche⁶ e sistemi operativi client.

Il servizio dovrà rispettare gli SLA indicati nel seguito del documento e in tutti i casi in cui ciò non avvenga il fornitore è tenuto ad inserire ulteriore personale senza costi aggiuntivi fino a rientrare nel rispetto degli SLA.

4.9.3 Lotto 4 – **AUSLIMO**

I servizi di help desk di primo e secondo livello dovranno essere svolti on-site e rispettare il seguente orario:

Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 17:00

Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 12:30

I servizi dovranno essere dimensionati in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti, secondo le modalità specificate in seguito.

Presenza di un gruppo composto da minimo **3** tecnici esperti in attrezzature informatiche⁶ e sistemi operativi client.

E' richiesta la copertura del servizio dalle ore 7.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, garantendo la presenza in servizio dei 3 tecnici nella fascia oraria dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 15:30.

Presenza di minimo **1** tecnico esperti in attrezzature informatiche e sistemi operativi client dalle 7.30 alle 12.30 il sabato

Si richiede un servizio di reperibilità notturna e festiva e nelle fasce orarie non coperte dal servizio ordinario. Tale servizio riguarderà esclusivamente le interruzioni del servizio per le procedure di Pronto Soccorso, Laboratorio, Radiologia, Sale Operatorie e Reparti Ospedalieri.

I soggetti abilitati ad usufruire del servizio saranno gli utilizzatori delle suddette procedure (Pronto soccorso e reparti ospedalieri).

Gli argomenti oggetto di chiamate riguarderanno problematiche che impediscano l'erogazione dei servizi sopra menzionati, quali, ad esempio, problematiche di rete, non disponibilità dei server

⁶

da intendersi in senso lato: stazioni di lavoro fisse e mobili, stampanti e accessori, software e strumenti di produttività individuale, sistemi operativi client base, driver, antivirus, reti locali, posta e internet ecc.

e dei databases .

Il soggetto che eroga il servizio dovrà effettuare le dovute verifiche e diagnosi ed eventualmente attivare i tecnici reperibili dei fornitori della connettività e della gestione dei server. Sono escluse le problematiche relative alle stazioni di lavoro e a manutenzioni straordinarie degli applicativi aziendali

4.10. Ulteriori specifiche per il progetto

Le ditte concorrenti, in apposita sezione del progetto presentato, dovranno descrivere il proprio modello operativo in modo tale che in caso di aggiudicazione siano garantiti:

- il mantenimento dei livelli di servizio per tutta la durata del contratto indipendentemente da qualsiasi variazione della consistenza del parco installato, sia per rinnovo tecnologico sia per l'avvio di nuovi progetti e indipendentemente dalla molteplicità di guasti concorrenti;
- la flessibilità nella trasformazione di alcuni servizi in altri di pari impegno ed entità⁷ in qualsiasi caso di riorganizzazione o modifica dell'asset aziendale (a titolo di esempio si potrebbe verificare la chiusura di sedi con sensibili variazioni di consistenza in seguito al verificarsi di eventi esterni come leggi regionali o nazionali).

5. Dati qualitativi macroscopici

Si precisa che non saranno fornite informazioni dettagliate sulla consistenza in termini di marche e modelli delle apparecchiature, della configurazione in termini di dotazione delle singole attrezzature (RAM, dischi rigidi, accessori, video ecc.), della denominazione e versione dei software installati ecc. in quanto il servizio fornito dovrà essere indipendente da parametri specifici riguardanti la costituzione e la configurazione del parco attrezzature e dalla eventuale variazione nel tempo di tali parametri e della numerosità complessiva delle attrezzature.

Negli schemi disponibili alle pagine seguenti si dà una descrizione esplicativa macroscopica della infrastruttura informatica di ciascuna Azienda, che si ritiene sufficiente per una valutazione del servizio da erogare. La descrizione di massimo dettaglio sarà fornita in fase di realizzazione del progetto esecutivo.

Quanto qui riportato ha carattere puramente indicativo. Il servizio deve comprendere in ogni caso ogni sede, struttura e apparato, incluso quanto eventualmente installato nel corso della durata del contratto.

Si ritiene quanto riportato nei paragrafi relativi ai dati quantitativi sul parco attrezzature, sufficiente per una valutazione macroscopica del parco oggetto del servizio richiesto. Come precisato in altri punti di questo documento, il servizio deve essere indipendente dal numero effettivo di attrezzature disponibili in quanto il rinnovo tecnologico, che prevede una progressiva sostituzione delle stazioni di lavoro obsolete, tende a ridurre nel tempo i costi di manutenzione anche a fronte di un incremento complessivo del numero di attrezzature installato, sia perché il nuovo è gestito in garanzia, sia perché il rinnovo tecnologico tende a massimizzare il livello di standardizzazione.

5.1 Lotto 1 – AUSLBO

Il territorio dell'Azienda USL di Bologna comprende 45 comuni su un'area di 3.000 chilometri quadrati circa, per una popolazione di oltre 870.000 abitanti (i residenti in Emilia Romagna sono più di 4.400.000). Il bilancio annuale supera i 1.700 milioni di euro (quasi il 20% dei circa 8.600 milioni della sanità della Regione Emilia Romagna). Al suo interno sono impegnati più di 8.200 professionisti, oltre 1.300 dei quali medici e 4.200 operatori assistenziali.

Le sedi presso le quali vengono svolte le attività dell'Azienda USL di Bologna sono stimabili in

7

pertanto di pari controvalore economico

circa poco meno di duecento, delle quali solamente poco più di cento sono collegate in rete aziendale.

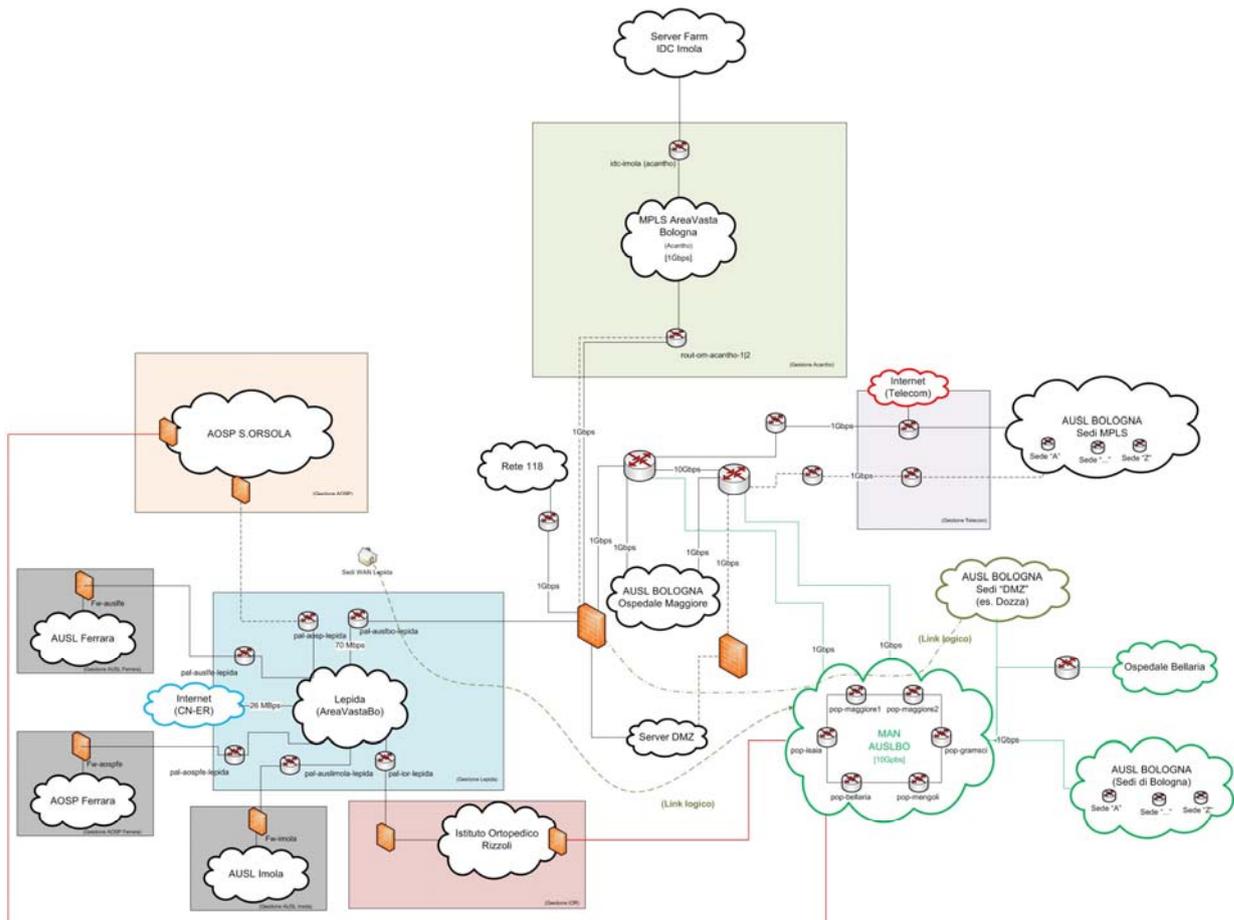
5.1.1. AUSLBO - La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale

La rete telematica aziendale si accentra su un unico centro stella principale di raccolta presso l'Ospedale Maggiore ed è costituita da una rete in fibra ottica dedicata in parte fornita da gestori esterni, in parte fornita dal Piano Telematico Regionale (PTR). In particolare il PTR, con la realizzazione della MAN della città di Bologna, ha permesso la connessione di tutte le sedi dell'AUSL nel territorio metropolitano con anelli di fibra ottica spenta. Anche le principali sedi nel territorio provinciale sono connesse in fibra ottica attivata tramite l'adesione alla convenzione Intercent-ER.

L'infrastruttura centrale è costituita da vari datacenter di gestione Lepida SpA, opportunamente organizzati, completamente adeguati e integralmente protetti in cui sono ricoverati (housing) la maggior parte dei server dipartimentali.

Infine, per garantire la sicurezza delle banche dati locali, generalmente gestite con strumenti di automazione d'ufficio (tipicamente MS Excel e MS Access) che sono intrinsecamente poco sicuri, sono attivi sistemi di gestione costituiti da file server (eventualmente in configurazione NAS - Network Attached Storage), collocati in posizione strategica rispetto all'ottimizzazione del flusso di dati e dei carichi di rete.

5.1.2. AUSLBO - Rappresentazione schematica della rete geografica



5.1.3. AUSLBO - Parametri quantitativi sul parco attrezzature

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva.

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.

Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Operativo	Numero Client
Windows XP	430
Windows 7	1450
Windows 8/8.1	870
Windows 10	4000
Totale	6750

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Version	Build	Numero client
1507	10240	10
1511	10586	310
1607	14393	1030
1703	15063	80
1709	16299	270
1803	17134	1140
1809	17763	80
1903	18362	1020
2004	19041	60

2. **Numero PDL:** il numero delle postazioni non differisce apprezzabilmente dalla stima indicativa della tabella del punto precedente.
3. **Numero portatili:** ca. **700** compresi nel totale di cui al punto 1;
4. **Stampanti:** corrispondono approssimativamente all'**80%** delle stazioni di lavoro. Sono costituite prevalentemente da laser b/n e stampanti di rete; alcune decine di laser colori; circa 400 stampanti di etichette e circa 200 stampanti di braccialetti; circa 450 fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client).
5. **Chiamate chiuse:** nel trimestre aprile-maggio-giugno 2020 il primo livello ha chiuso indicativamente 5.000 chiamate. Nel seguito la numerosità indicativa delle chiamate chiuse al secondo livello distinte per tipologia:

Tipologia	Chiamate chiuse
Software	3000
Hardware	1900
Attività di supporto	1300
Consulenza agli utenti	600
Installazioni Hardware	400
Installazioni Software	200
rete	150

6. **Numero di interventi:** la percentuale degli interventi effettivi dell'help desk rispetto alle chiamate totali è di circa il **90%**; le rimanenti sono di competenza di un 2° livello di altra natura (personale interno o di fornitori terzi o per manutenzione reti).
7. **Interventi on-site:** percentuale degli interventi on-site rispetto agli interventi in remoto allo stato attuale è di circa il **40%** del totale.

Sono attualmente in uso per la gestione del parco attrezzature i seguenti software e sistemi: dominio Microsoft Active Directory, OCSInventory, Bomgar, Kaspersky.

5.2 Lotto 1 AOSPBO

Le attività inerenti al presente capitolato saranno svolte per la quasi totalità presso la sede del Policlinico; le attrezzature aziendali collocate all'esterno (es. Parcheggio Zaccherini-Alvisi, Archivio Minerbio, case di cura private convenzionate) sono in numero assai ridotto.

È attualmente in essere un Accordo Operativo tra l'AOSPBO e l'Università di Bologna, a fronte del quale l'Università di Bologna affida all'AOSPBO l'assistenza e manutenzione delle attrezzature informatiche universitarie presso l'AOSPBO e la gestione della relativa rete TD. Pertanto, oltre alle attrezzature di proprietà dell'AOSPBO, l'attività oggetto di gara riguarda anche tutte le attrezzature informatiche universitarie presenti presso la sede dell'AOSPBO.

Presso alcune case di cura convenzionate nel territorio bolognese (ad oggi ca. 10) vengono svolte alcune attività strettamente connesse a quelle aziendali. In alcune (es. Villa Torri) sono state trasferiti alcuni reparti (in toto o in parte), con le relative dotazioni informatiche.

Alcuni reparti di AospBo sono collocati sedi dell'Azienda USL do Bologna (AuslBo). Viceversa, alcuni reparti dell'AuslBo sono collocati nel campus dell'AospBo. Infine, esistono alcuni dipartimenti interaziendali AuslBo e AospBo, collocati presso l'una o l'altra Azienda.

5.2.1. AOSPBO – Infrastruttura di rete

La rete informatica dell'AOSPBO è costituita da una rete capillare di distribuzione sia di tipo wired che di tipo wireless, caratterizzata da 2 centri stella di campus.

L'infrastruttura si sviluppa all'interno di un unico campus, connesso da un'unica lan, suddivisa in "aree" ; un'area può essere un grosso padiglione o un aggregato di alcuni padiglioni vicini più piccoli. L'architettura di rete è di tipo L3: ciascuna area ha una sua VLAN per i client, più altre VLAN per usi specifici (server decentrati, wifi, etc.); ogni VLAN è separata dalle altre e comprende sottoreti con indirizzi di classe B o C e default gateway distinti.

Complessivamente sono presenti circa 23 aree, circa 180 armadi di rete; gli apparati presenti nelle aree periferiche sono complessivamente circa 550 per la rete cablata e collegano circa 10.000 dispositivi; la rete wifi consta di circa 850 access point, che collegano circa 500 dispositivi (in crescita) alla rete wifi aziendale, e tramite i quali vengono trasportate anche la rete universitaria AlmaWiFi e quella regionale EmiliaRomagnaWiFi. Complessivamente sono attive oltre 150 VLAN.

Gli apparati di rete sono di tipo Cisco e HP, con tecnologia di connessione switched-ethernet.

Tutte le dorsali di rete dai centri stella agli armadi principali di area sono realizzate con collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps o 10Gbps; la distribuzione dall'armadio principale ai secondari di area è su collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps; l'utenza è servita da cavi a coppie UTP di cat.6 o cat.5e, secondo lo standard TIA/EIA 568, per la maggior parte collegati a switch con porte 10-100-1000.

La copertura wireless, realizzata secondo lo standard IEEE 802.1a/b/g/n è distribuita su tutto il campus, compresi i reparti sanitari. Gli access point sono serviti da cavi a coppie UTP di cat.6 o cat.6a, secondo lo standard TIA/EIA 568. L'infrastruttura è di tipo centralizzato e governata da Wireless Control System (WLC) ridondato.

Le connessioni verso l'esterno/Internet avvengono tramite proxy server aziendali, che gestiscono tutte le richieste di accesso a Internet.

Sistemi di firewall ridondati gestiscono i collegamenti verso i server aziendali e verso i collegamenti periferici (Internet, Cup2000, AIRT, Lepida, rete interaziendale, MAN AUSLBO, etc.). Il collegamento verso i DataCenter regionali Lepida avvengono tramite PAL Lepida.

I collegamenti geografici verso le case di cura convenzionate (circa 10) sono realizzati mediante VPN lan-to-lan ipsec su Internet.

I collegamenti dei fornitori verso i server e client aziendali vengono realizzati tipicamente

mediante VPN client-to-lan openVPN.

I collegamenti dei dipendenti per smart-working e altre necessità vengono implementati mediante VPN client-to-lan openVPN, SSLVPN e ambienti Virtual Desktop su connessioni sicure.

Viene utilizzato il sistema open source SANET per le attività di monitoraggio e controllo della rete e dei server.

Di seguito è riportato l'elenco dei principali apparati di rete periferici (sottoposti ad assistenza):

Quantita'	Codice	Descrizione
2	J4813A	Switch HPE ProCurve 2524 24p
11	J4900B	Switch HP ProCurve 2626 24p
3	J4903A	Switch HP ProCurve 2824 24p
21	J9019B	Switch HPE 2510 24p
70	J9020A	Switch HPE 2510 48p
1	J9086A	Switch HPE 2610 24p PoE
5	J9145A	Switch HPE 2910 24p GB
2	J9726A	Switch Aruba 2920 24p GB
195	J9775A	Switch Aruba 2530 48p GB
13	J9776A	Switch Aruba 2530 24p GB
6	J9782A	Switch Aruba 2530 24p
6	JL261A	Switch Aruba 2930F 24p GB PoE+
1	JL693A	Switch Aruba 2930F 12p GB PoE+
143	WS-C2960X-48FPD-L	Switch Cisco Catalyst 2960X 48p GB
30	JD374A	Switch HPE 5500 24p GB
16	JH149A	Switch HPE FlexNetwork 5510 24p GB

5.2.2. AOSPBO - Altri parametri quantitativi

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva:

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.

Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Oper	Numero Client
Windows XP	38
Windows 7	2121
Windows 8/8.1	7

Version	Build	Numero Client
1511	10586	15
1607	14393	556
1703	15063	27
1709	16299	115
1803	17134	569
1809	17763	396
1903	18362	72
1909	18363	481
2004	19041	14
2009	19042	1
Totale		2246

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

2. **Numero PDL:** 80% aziendali e 20% universitarie; vita media circa 6,8 anni; i **PC portatili** sono circa il 5%; i tablet (alcuni di tipologia 2 in 1) sono circa 50, in aumento (è in corso di attuazione il progetto per la Cartella Clinica Elettronica).
I PC sono acquisiti solitamente mediante le convenzioni Consip e IntercentER; generalmente, in caso di acquisto, viene richiesta l'estensione della garanzia a 5 anni; dal 2019 la maggior parte dei PC viene acquisita mediante noleggio (ad oggi ce ne sono circa 1.500).
3. **Stampanti:** quelle collegate direttamente ai PC corrispondono approssimativamente il 40% delle stazioni di lavoro, sia a getto di inchiostro che laser prevalentemente B/N; le stampanti di rete, prevalentemente laser B/N, corrispondono approssimativamente al 30% delle stazioni di lavoro; fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client): circa 200; sono inoltre utilizzate alcune stampanti per usi specifici quali ad esempio la stampa di etichette, badge, braccialetti: circa 200.
4. Numero PC medicali: circa 300 (come già specificato, soggette ad assistenza ma non incluse nella manutenzione)
5. Sono inoltre in uso vari dispositivi (circa 300, in aumento) dotati di connessione wireless wifi o bluetooth quali lettori barcode, ipod, ipad, ecc. (come già specificato, soggette ad assistenza e supporto, ma non incluse nella manutenzione)
6. Chiamate chiuse: nel trimestre aprile-maggio-giugno 2020 il primo livello ha chiuso 230 chiamate. Nel seguito la numerosità indicativa delle chiamate chiuse al secondo livello distinte per tipologia:

TIPOLOGIA	NUMERO
SOFTWARE	968
HARDWARE	674
ATT. SUPPORTO	143
CONSULENZA UTENTI	347
INSTALLAZIONI HARDWARE	336
INSTALLAZIONI SOFTWARE	293
RETE	512

Applicativi standard presenti sulle postazioni client: Kaspersky Endpoint Security Advanced (con funzioni di antivirus, antispyware, webcontrol, mail control, firewall, gestione cambio password utenza amministrativa, cifratura dischi e memorie esterne, ...), Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office 2003 o superiori, Libre Office, browser Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome. Le postazioni di lavoro sono tipicamente gestite all'interno del dominio Microsoft Active Directory; per la distribuzione delle patch critiche e di sicurezza è in uso

l'ambiente Microsoft WSUS. Sono attualmente in uso: per il controllo remoto, un sistema centralizzato Guacamole integrato con UltraVNC; per l'inventario hardware e software e per la distribuzione software, OCSinventory.

5.3 Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE

5.3.1 AUSLFE Parametri quantitativi sul parco attrezzature

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva.

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.

Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Operativo	Numero Client
Microsoft XP	144
Microsoft 7	1623
Microsoft 10	812
TOTALE	2579

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Versione	Build	Numero Client
1703	10.0.15053	10
1709	10.0.16299	146
1803	10.0.17134	63
1809	10.0.17763	188
1903	10.0.18362	22
1909	10.0.18363	129
2004	10.0.19041	208
20H2	10.0.19042	46
TOTALE		812

3. **Numero PDL:** il numero delle postazioni non differisce apprezzabilmente dalla stima indicativa della tabella del punto 2.
4. **Numero portatili: ca. 300** non compresi nel totale di cui al punto 2;
5. **Stampanti:** corrispondono approssimativamente all'**65%** delle stazioni di lavoro.
Sono costituite prevalentemente da :
STP LASER B/N di rete
STP LASER COLOR di rete
STP ETICHETTE
MULTIFUNZIONI di rete (delle quali è esclusa la manutenzione in quanto noleggi ma è richiesta la configurazione sui client).
6. **Chiamate ricevute:** anno 2020.

SEDE	Chiamate
Cento (Ospedale e Presidi)	1.545
Delta (Ospedale e Presidi)	1.564

Presidi FERRARA	1.512
AUSLFE Direzione	1.677
CITTADELLA DELLA SALUTE (Ferrara)	1.190
Argenta (Ospedale e Presidi)	456
Casa della Salute (Copparo)	348
Portomaggiore (Presidi)	353
Comacchio (Casa della Salute e Presidi)	446
Codigoro (Presidi)	365
Provincia (Presidi)	161
Casa della Salute (Bondeno)	128
TOTALE	9.745

5.3.2 AUSLFE - La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale

La rete telematica aziendale è unica e integrata tra le due aziende sanitarie ferraresi. È costituita da una dorsale in fibra ottica dedicata fornita da Lepida S.c.p.A. che collega tra loro gli ospedali, le Case della Salute e le sedi principali all'interno della città di Ferrara, ai data center regionali e ad Internet. Le altre sedi dell'Azienda USL sono collegate fra loro attraverso una rete MPLS di Telecom Italia, interconnessa alla rete Lepida presso la sala server aziendale di Cento.

5.3.3 AUSLFE - Sedi, reti locali e host

Di seguito si elencano sinteticamente i parametri che forniscono un'informazione quantitativa di massima sulla configurazione dell'infrastruttura informatica di AUSLFE.

Sedi: indipendentemente dalla tipologia di sede (ospedale, casa della salute, poliambulatorio, sede amministrativa, medicina di gruppo, ecc.), l'azienda conta circa 50 sedi all'interno di tutto il territorio provinciale.

Numero armadi di rete: all'interno delle sedi sono presenti all'incirca **180 armadi di rete**.

Dorsali: all'interno delle sedi le interconnessioni sono prevalentemente in fibra ottica (110), ma se ne possono contare anche alcune (20) in rame.

Punti di rete: come ultimo parametro si evidenzia che all'interno delle sedi aziendali sono presenti all'incirca 8000 punti dati.

5.3.4 AOSPFE Parametri quantitativi sul parco attrezzature

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva.

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.
2. Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Operativo	Numero Client
Microsoft XP	89
Microsoft 7	1166
Microsoft 8	26
Microsoft 10	624
TOTALE	1905

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Versione	Build	Numero Client
1511	10.0.10586	1
1607	10.0.14393	1
1703	10.0.15063	99
1709	10.0.16299	135
1803	10.0.17134	26
1809	10.0.17763	201
1903	10.0.18362	2
1909	10.0.18363	151
2004	10.0.19041	7
20H2	10.0.19042	1
TOTALE		624

- Numero PDL:** il numero delle postazioni non differisce apprezzabilmente dalla stima indicativa della tabella del punto 2.
- Numero portatili: ca. 250** non compresi nel totale di cui al punto 2;
- Stampanti:** corrispondono approssimativamente all'**75%** delle stazioni di lavoro.
Sono costituite prevalentemente da :
STP LASER B/N di rete
STP LASER COLOR di rete
STP ETICHETTE
MULTIFUNZIONI di rete (delle quali è esclusa la manutenzione in quanto noleggi ma è richiesta la configurazione sui client).
- Chiamate chiuse:** anno 2020

SEDE	Chiamate
Cona (Ospedale)	3.843
CITTADELLA DELLA SALUTE (Ferrara)	237
TOTALE	4.080

5.3.5 AOSPFE – Infrastruttura

Come riportato all'inizio del paragrafo 5.3.1 la rete di trasmissione dati è interaziendale, quindi, di fatto, collega l'Arcispedale S.Anna di Cona al resto della rete dell'Azienda USL di Ferrara. Tale collegamento è in fibra ottica ed è fornito da Lepida S.c.p.A.

5.3.6. AOSPFE – Sedi, Reti Locali e Host

Sedi: dal punto di vista di trasmissione dati l'unica sede di AOSPFE è l'Arcispedale S'Anna di Cona in quanto gli uffici all'interno della Casa della Salute "Cittadella S.Rocco", nonché ex-ospedale S.Anna, sono da considerarsi in carico all'Azienda USL di Ferrara.

Numero armadi di rete: all'interno della struttura sono presenti **74 armadi di rete.**

Dorsali: tutte le interconnessioni tra gli armadi sono in fibra ottica

Punti di rete: come ultimo parametro si evidenzia che all'interno delle sedi aziendali sono presenti all'incirca **15000 punti dati.**

5.4. Lotto 3 – IOR

5.4.1 La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale

Tutte le attività inerenti il presente capitolato saranno svolte presso la sede dello IOR in Bologna e le sedi esterne presso le quali viene svolta attività dai dipendenti IOR o per conto di IOR.

All'interno del campus sono presenti i seguenti edifici tutti cablati sulla rete locale.

Sede	Indirizzo	Numero PDL	Punti rete
Ex Palazzina ICT (Sede primo centro stella)	Salita di S. Benedetto, 1	Sede del data center primario	100
Ospedale e Villetta Chirurgia sperimentale	Via G. C. Pupilli, 1	n. 700 PC circa	2000
Sala Server Radiologia (Sede Centro Stella)	Via G. C. Pupilli, 1	Sede del data center secondario	100
Istituto di Ricerca (sede Servizi Amm.vi, Laboratori ricerca, Poliambulatori, Laboratorio analisi ed anatomia patologica. Sede centro stella)	Via di Barbiano 1/10 ed 1/13	n. 500 PC circa	1300
Servizi SUMAP, SUMCF (Gramsci)	Via Gramsci, 12	n. 50 circa	Non oggetto di assistenza

Le strutture esterne sono di seguito descritte. Il collegamento tra le strutture esterne e lo IOR è garantito da connessioni VPN o reti MPLS dedicate.

Sede	Indirizzo	Numero PDL	Punti rete
Cliniche Private in convenzione con IOR	Città Metropolitana di Bologna	n. 50 PC/Notebook	Non oggetto di assistenza
Dipartimento Rizzoli – Sicilia	Bagheria (Palermo)	n. 50 PC	Non oggetto di assistenza

La rete locale è costituita da n. 3 centri stella con backbone in 10 Gigabit, n. 54 armadi periferici anch'essi collegati in Gigabit con ridondanza su tutti gli armadi periferici.

Tutte le dorsali di rete dai centri stella agli armadi periferici di area sono realizzate con collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps; la distribuzione dai centri stella agli armadi periferici è su collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps; l'utenza è servita da cavi a coppie UTP di cat.6 o cat.5e, secondo lo standard TIA/EIA 568, per la maggior parte collegati a switch con porte 10-100-1000.

La copertura wireless, realizzata secondo lo standard IEEE 802.1a/b/g/n è distribuita su tutti la i reparti sanitari. Gli access point sono serviti da cavi a coppie UTP di cat.6. L'infrastruttura è di tipo centralizzato e governata da Wireless Control System (WLC) ridondato di Aruba.

Le connessioni verso l'esterno/Internet avvengono tramite proxy server aziendali, che gestiscono tutte le richieste di accesso a Internet.

Sistemi di firewall ridondati gestiscono i collegamenti verso i server aziendali e verso i collega-

menti periferici (Internet, Lepida, rete interaziendale, MAN AUSLBO, etc.). Il collegamento verso i DataCenter regionali Lepida avvengono tramite PAL Lepida.

I collegamenti geografici verso le case strutture esterne sono realizzati mediante VPN lan-to-lan ipsec su Internet e con VPN client-to-lan OpenVPN.

I collegamenti dei fornitori verso i server e client aziendali vengono realizzati tipicamente mediante VPN OpenVPN.

I collegamenti dei dipendenti per smart-working e altre necessità vengono implementati mediante VPN client-to-lan OpenVPN.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo della tipologia di apparati di rete periferici (sottoposti a manutenzione per lo IOR):

Codice	Descrizione	Quantità
J4859C	HP ProCurve Gigabit-LX-LC Mini-GBIC	220
J4858C	HP ProCurve Gigabit-SX-LC Mini-GBIC	50
J9019A	ProCurve Switch 2510-24	106
J9021A	ProCurve Switch 2810-24G	3
J9773A	Procurve Switch 2530-24G-PoEP	6
J9623A	HP Procurve switch 2620	60
J9146A	HP Procurve switch 2910 POE	35
JW325A	Aruba Access Point APIN0325	200

5.4.2 Altri parametri quantitativi

1. Sistema operativo client: Windows in tutte le versioni (prevalentemente Windows 7 e Windows 10), Mac;
2. Elenco indicativo ma non esaustivo dei pacchetti software installati in Azienda:
 Applicativi standard presenti sulle postazioni client: Kaspersky Endpoint Security Advanced (con funzioni di antivirus, antispyware, cifratura dischi e memorie esterne, ...), Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office 2003 o superiori, Libre Office, browser Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox versione Quantum ed ESR, Google Chrome.
3. Numero di personal computer attivi: **1350** circa (di cui circa 150 portatili). La distribuzione dei sistemi operativi aggiornata a novembre 2020 è:

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro	490	36%
Windows 7 Pro	723	54%
Windows XP Pro	83	6%
Altri S.O. (altri Windows, Macc OS, Linux)	48	4%
Totale	1.350	100%

E la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro 20H2	20	4%
Windows 10 Pro 2004	60	12%
Windows 10 Pro 1909	328	67%
Windows 10 Pro 1903	82	17%
Totale	490	100%

4. Stampanti: corrispondono approssimativamente all'70% delle stazioni di lavoro prevalentemente laser B/N a cui si aggiungono poche decine di laser colori; stampanti di rete in percentuale proporzionalmente esigua ma in crescita; fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client). Sono presenti, inoltre, stampanti di etichette e di braccialetti (circa 150).
5. Sono in uso vari dispositivi (circa 50 ma in crescita) dotati di connessione wi-fi quali palmari per identificazione paziente, tablet per la gestione di applicativi sanitari soggetti ad assistenza e supporto, ma esclusi dalla manutenzione.
6. Numero di chiamate anno 2019: **5263** distinte per tipologia:

Tipologia	Chiamate chiuse
Software	2323
Hardware	653
Attività di supporto	1180
Installazione Hardware	166
Installazione Software	98
Rete	195
Altra tipologia	572

7. Postazioni Universitarie: c.a. **100** PDL appartenenti all'Università di Bologna compresi i portatili soggetti ad assistenza e supporto, ma esclusi dalla manutenzione.

Nel corso del 2021, lo IOR si doterà di un Dominio Microsoft Active Directory e quindi le postazioni di lavoro saranno gestite all'interno del dominio.

Indicativamente in un anno vengono acquistati e installati 150 Computer. Attualmente, le postazioni PC e notebook coperte da garanzia del fornitore sono:

- 150 Computer a noleggio fino al 31/12/2024 (Fornitore: SiComputer)
- 40 Computer a noleggio fino al 30/06/2024 (Fornitore: SiComputer)
- 130 notebook di proprietà con scadenza garanzia nel 2022

5.5. Lotto 4 – **AUSLIMO**

5.5.1 Territorio

L'Azienda sanitaria di Imola comprende i territori dei Comuni di: Imola, Castel San Pietro Terme, Medicina, Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo, Dozza, Fontanelice, Mordano.

Sedi Principali

Denominazione	Indirizzo	Sigla	Km da OCV	PDL
Ospedale Civile Vecchio	Imola (BO) – Viale Amendola 8	OCV	0	655
Ospedale S.Maria della Scaletta	Imola (BO) – Via Montericco, 4	OCN	3	700
Ospedale Civile	Castel San Pietro (BO) – Via Oriani, 1	CSP	12	110
Polo Sanitario Medicina	Medicina (BO) – Viale Saffi, 1	ME D	23	35

Attualmente il servizio informatico è presso la sede dell'Ospedale Civile Vecchio (OCV)

5.5.2 Altri parametri quantitativi

L'Ausl di Imola ha un Dominio Microsoft Active Directory 2016. Tutti i computer hanno un sistema operativo Windows con licenza Professional e sono legati al dominio.

Per la gestione dei PC si fa uso del software Kaspersky Endpoint Security Advanced (scadenza licenza 30/06/2023) per le funzioni di antivirus, antispyware, cifratura dischi, distribuzione del software.

Si fornisce la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows (al 01/12/2020)

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro	900	60%
Windows 7 Pro	550	37%
Windows XP Pro	50	3%
Totale	1500	100%

E la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro 20H2	264	29%
Windows 10 Pro 2004	283	31%
Windows 10 Pro 1909	204	23%
Windows 10 Pro 1903	8	1%
Windows 10 Pro 1809	116	13%
Windows 10 Pro 1803	25	3%
Totale	900	100%

Indicativamente un 20-30% delle postazioni ha una operatività 24h/7giorni

Numero portatili: circa 150 (indicativamente 10% delle PDL)

Stampanti: corrispondono approssimativamente all'80% delle stazioni di lavoro, prevalentemente laser b/n, alcune decine di laser a colori in rete (in crescita), fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client).

Indicativamente in un anno vengono acquistati e installati 250-300 Computer

Attrezzature coperte da garanzia: 500 Computer a noleggio (SiComputer)

Numero di chiamate: nell'ultimo anno indicativamente sono state gestite dal secondo livello circa 5000 chiamate distinte per tipologia:

Tipologia	Chiamate chiuse
Software	2433
Hardware	1900
Attività di supporto	1300
Consulenza agli utenti	600
Installazione Hardware	400
Installazione Software	200
Rete	150

6. Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica

6.1 Caratteristiche generali

La fornitura deve comprendere il servizio di assistenza e manutenzione full-risk delle attrezzature per l'intera durata del contratto. Tale servizio dovrà garantire il funzionamento a regola d'arte dell'intera infrastruttura oggetto del servizio.

Nel servizio dovranno essere comprese, inoltre, tutte le attività necessarie ad assicurare gli adeguamenti normativi dei software (incluso l'obbligo di applicazione di patch dei sistemi operativi,

di aggiornamento periodico degli antivirus ecc.) e delle attrezzature (inclusa la conformità alle norme di sicurezza), con riferimento a tutta la normativa europea, nazionale e regionale. Così come i beni compresi nel servizio al suo avvio, anche i beni riparati o sostituiti dovranno essere conformi alle normative vigenti e alla loro evoluzione. La ditta fornitrice, inoltre, è tenuta a segnalare ogni modifica alla normativa vigente in riferimento all'utilizzo di qualsiasi oggetto della fornitura.

Si ribadisce che la committenza considera la ditta aggiudicataria quale unico interlocutore per tutte le attività previste dal presente capitolato, indipendentemente dal produttore dei sistemi o sottosistemi e dagli eventuali componenti del RTI.

Qualunque blocco del sistema di gestione dovrà obbligatoriamente essere concordato con gli utenti e con i tecnici della committenza e dovrà essere eseguito avendo cura di ridurre al minimo eventuali disservizi.

Il fornitore risponde della professionalità dei tecnici incaricati.

Il personale tecnico inviato on-site ad operare sulle postazioni di lavoro (indifferentemente se appartenente o meno al gruppo on-site):

- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti;
- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di telefono cellulare in grado di ricevere chiamate e di effettuare le chiamate necessarie a relazionarsi con i colleghi e con il personale tecnico dell'azienda interessata e con altri fornitori;
- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di mezzi di locomozione adeguati allo svolgimento del servizio, anche in considerazione del fatto che le sedi di alcune aziende sono distribuite sull'intero territorio provinciale; si precisa che nella maggior parte delle strutture interessate dal servizio non sono disponibili parcheggi riservati o gratuiti; inoltre la ditta dovrà dotarsi di permessi di accesso alle sedi ubicate nelle zone a traffico limitato; Si specifica che i mezzi di locomozione, essendo in alcuni casi determinanti, devono essere asserviti allo svolgimento del servizio e la loro disponibilità deve essere garantita per ogni giorno di presidio.
- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di mezzi di trasporto (es. carrelli) per svolgere in piena autonomia la movimentazione delle attrezzature informatiche quando previsto dal presente capitolato;
- deve avere sempre con sé un documento di identità personale;
- deve rispettare il divieto di fumo ove previsto;
- deve indossare in evidenza il cartellino di identificazione personale, riportante ben visibile fotografia, qualifica e codice identificativo;
- deve mantenere un comportamento adeguato e consono al luogo e alla mansione;
- deve conoscere e rispettare le normative e i regolamenti interni aziendali che saranno forniti all'avvio del servizio;

Poiché nell'esercizio dei servizi oggetto del presente capitolato il personale del fornitore dovrà interagire sia con il personale delle Aziende sia con altre ditte o servizi, tale interazione dovrà essere orientata alla totale efficienza nella risoluzione dei problemi. È richiesta, pertanto, una fattiva e piena collaborazione secondo questo orientamento, mentre sarà respinto e considerato come inadempienza contrattuale qualunque tipo di atteggiamento strumentale.

Ciò premesso si precisa che un qualsiasi tecnico può essere ricusato dalla Committenza a suo motivato ma insindacabile giudizio in caso di lacune comportamentali che pregiudichino l'erogazione ottimale del servizio appaltato o di un documentato e ripetuto rapporto con l'utenza negativo o non soddisfacente.

La Ditta dovrà accettare la richiesta senza nessuna possibilità di eccezione, sostituendo l'operatore con altro di idonei requisiti e nel rispetto del curriculum fornito nell'offerta entro il

termine massimo di 30 giorni.

Il servizio dovrà essere garantito con continuità, anche in caso di assenze temporanee del personale ad esso assegnato, il quale dovrà operare per l'intera durata del contratto, salvo giustificata motivazione (per es. dimissioni del lavoratore). In caso di sostituzione, in ogni caso, dovrà essere garantito il passaggio di consegne senza alcun riflesso sull'operatività. Il personale proposto per la sostituzione dovrà avere idonei requisiti nel rispetto del curriculum fornito nell'offerta.

Si precisa che sono da preferire gruppi di lavoro stabili, una adeguata pianificazione delle assenze e una conseguente omogenea distribuzione delle presenze, oltre ad avvicendamenti ridotti al minimo indispensabile

Qualora l'Aggiudicatario intenda proporre la presenza di figure, maggiorenni o minorenni, per stage, alternanza scuola lavoro o tirocini, dovrà preventivamente (almeno 2 mesi prima) consultare i referenti dell'Azienda, che potranno valutare se accogliere o meno la richiesta. In caso di accoglimento, l'Aggiudicatario dovrà farsi carico di tutte le attività amministrative, organizzative, assicurative, ecc. e sarà responsabile dell'osservanza di quanto previsto dai regolamenti aziendali e dalla legislazione vigente. In ogni caso l'Azienda non riconoscerà all'Aggiudicatario alcun compenso, indennizzo o altro, in relazione a tali figure e potrà definire criteri e limiti a questa tipologia di presenze (es. non più di 4 stagisti contemporanei e per un periodo massimo complessivo di 24 mesi/uomo all'anno).

Va ricordato e sottolineato come il destinatario principale dell'erogazione del servizio richiesto sia l'utente finale del sistema informatico. Egli non è tenuto a conoscere le particolarità del contratto né il preciso funzionamento tecnico delle attrezzature previste nella sua dotazione. Qualsiasi intervento di assistenza telefonica o on-site, pertanto, deve avere in ogni caso l'obiettivo della soluzione completa del problema. L'operatore help desk, a tal fine, deve sempre accettare la richiesta e attivare il corretto percorso di risoluzione anche nel caso essa non dipenda in alcun modo dal servizio oggetto del contratto. Non deve mai, al contrario, ribaltare sull'utente l'onere di questa attivazione.

Il fornitore non potrà sospendere, con decisione unilaterale, l'erogazione delle prestazioni contrattualmente definite in nessun caso, neppure quando siano pendenti controversie con una o più Aziende committenti.

Qualora si pervenisse a risoluzione contrattuale per inadempienza del fornitore, sullo stesso graverebbero tutti gli oneri e le conseguenze anche legali.

Tutti gli interventi di manutenzione programmata e di assistenza per guasti dovranno essere opportunamente dettagliati con report tecnici sulle attività svolte.

6.2. Assistenza e manutenzione ordinaria

6.2.1. Caratteristiche generali

Il servizio di assistenza e manutenzione deve includere tutte le attività di supporto agli operatori, tecnici, sistemisti e utenti aziendali per qualsiasi attività inerente all'oggetto del contratto. Essa potrà essere fornita, secondo i casi di necessità e di urgenza, in varie forme alternative o concorrenti: supporto telefonico, consulenza via e-mail e tramite servizi web, interventi mirati on-site, organizzazione di gruppi di lavoro, interventi di *training on the job*.

Vanno incluse quindi anche le attività di assistenza per utilizzo di software di base diffusi in azienda, quali ad esempio i software di Produttività Individuale e Office Automation.

La manutenzione ordinaria include tutti gli interventi per la risoluzione di guasti delle attrezzature incluse nel servizio, sia in seguito a segnalazione da parte del personale tecnico dell'Azienda o da parte di altri soggetti da essa incaricati, sia in seguito ad allarme rilevato localmente o proveniente dai sistemi di monitoraggio. In caso di attivazione da parte di soggetti terzi o in seguito ad allarme deve essere data tempestiva segnalazione del guasto all'Azienda aprendo il corrispondente ticket di chiamata.

L'assistenza ordinaria include tutte le attività che consentano all'utente di ripristinare la piena operatività e funzionalità delle proprie dotazioni informatiche, che sia stata limitata o interrotta da qualsiasi problema o malfunzionamento anche non strettamente legato all'oggetto dell'intervento, incluse analisi e diagnosi dei malfunzionamenti e dovrà svolgersi in collaborazione con il personale dell'Azienda o di altre ditte o personale da essa incaricati, quando necessario.

Pertanto essa non si limita alla risoluzione del guasto ma l'intervento deve sempre completarsi con il ripristino delle situazione di partenza (incluso il recupero dei dati e l'attivazione dei sistemi e delle procedure). Se la risoluzione richiede l'intervento on-site questo deve essere sempre erogato senza eccezioni.

Gli interventi possono essere effettuati in modalità remota mediante apposito software, con intervento del personale on-site o per intervento di tecnici anche di altre ditte inviati appositamente secondo le caratteristiche dell'intervento richiesto.

In caso di assistenza remota è sempre obbligatorio chiedere all'utente l'autorizzazione all'accesso per ogni evento, pertanto il software utilizzato per tale attività deve essere configurato in modo tale da garantire questa modalità operativa.

Per tutti gli apparati oggetto del servizio la manutenzione ordinaria include tutto l'hardware, con obbligo di sostituzione di qualsiasi parte guasta senza eccezioni, senza alcun onere per la committenza.

Gli interventi effettuati dovranno essere necessariamente risolutivi.

Un intervento si intende eseguito (e il relativo ticket si può considerare chiuso) soltanto quando siano state ripristinate tutte le funzionalità precedenti l'intervento stesso e le condizioni operative precedenti al guasto siano completamente ristabilite. Il ripristino deve includere tutti gli apparati che hanno subito qualsiasi influenza in seguito al guasto oggetto dell'intervento, anche se solo indirettamente interessati (per es. che necessitano di riconfigurazione) e anche se non coperti strettamente dalla manutenzione. Al termine di ogni intervento di manutenzione dovrà essere effettuato il controllo sulle funzionalità delle apparecchiature informatiche. Il controllo deve essere eseguito congiuntamente agli utilizzatori e con rilascio di rapporto di lavoro validato, secondo procedure da concordare in modo specifico con le Aziende Sanitarie.

Solo in casi particolari di documentata obsolescenza del prodotto guasto e a giudizio insindacabile della Committenza, sono ammesse soluzioni alternative da concordare congiuntamente, fermo restando l'obbligo dell'impresa di intervenire tempestivamente con una soluzione alternativa provvisoria di pari efficacia.

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il guasto in loco e si rendesse necessario prelevare il dispositivo, l'impresa aggiudicataria dovrà fornire dispositivo analogo in sostituzione di quello guasto. L'eventuale sostituzione o riparazione di componenti difettosi o guasti dovrà avvenire a cura del fornitore con parti e componenti originali, intendendo per originali parti e componenti certificati e garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire.

Nel caso di chiamate per guasti la cui competenza non rientri nel servizio in oggetto, il ticket si deve necessariamente concludere con la chiamata risolutiva secondo le indicazioni dell'Azienda. Ad esempio: l'assenza di un segnale di rete dati dovuta a un guasto di una singola presa o di un apparato di rete così come la mancata connettività di una sede collegata in rete geografica, deve tradursi in una chiamata all'erogatore del servizio di manutenzione corrispondente secondo le modalità specificate dall'Azienda. In tutti i casi la ditta aggiudicataria dovrà monitorare l'andamento della risoluzione del guasto e prestare la massima collaborazione agli eventuali terzi soggetti per una risoluzione del guasto nel minor tempo possibile. Le condizioni e i tempi massimi di intervento e di ripristino per tutti i casi di guasto sono specificati al punto **"6.9. Tempi di intervento e ripristino"**.

Il fornitore deve dare una precisa indicazione di come intenda erogare questo tipo di servizio, fornendone una dettagliata descrizione anche proponendo dei casi di esempio.

L'intervento di manutenzione è sempre dovuto anche se il guasto riguarda un'attrezzatura non inclusa nella manutenzione (per es. una fotocopiatrice). Anche il ripristino deve sempre avere

luogo con soluzioni predefinite (es. se una fotocopiatrice con funzione stampante è guasta si deve procedere all'apertura della chiamata al fornitore secondo le procedure aziendali e contestualmente consentire all'utente la stampa condividendo altre stampanti in rete o fornendo una stampante provvisoria).

Alcune delle attività richieste sono finalizzate all'ottimizzazione della gestione delle PdL e al mantenimento di un elevato livello di sicurezza in conformità alle normative europee e nazionali. Si elencano a titolo esemplificativo alcune di esse:

- configurazione e creazione di immagini OS basate su sistemi operativi Client MS Windows, comprensive dei software aziendali necessari all'operatività quotidiana (MS Office, utilities, software specifici di area sanitaria e/o amministrativa);
- rapporti con i fornitori esterni dell'Azienda per individuazione delle soluzioni/configurazioni software adeguate al funzionamento corretto delle PdL in ambiente di dominio e relativi applicativi;
- amministrazione e implementazione di soluzioni di OS Provisioning per sistemi Client MS Windows, automazione dei processi di installazione/configurazione delle nuove PdL;
- generazione reportistica tramite strumenti di software distribution;
- gestione aggiornamento periodico password utenze amministrative delle PDL.
- gestione delle attività di scansione Antivirus sulle PdL, rimozione vulnerabilità;
- gestione del sistema di Software Whitelisting tramite software aziendale;
- attività di armonizzazione sul parco software installato (rimozione software non necessari) e sulle configurazioni di sistema operativo;
- gestione firewall;
- gestione ed implementazione crittografia dischi sui dispositivi Notebook e esterni.

6.2.2 Gestione aggiornamenti sistemi operativi (es. build Windows 10)

Il servizio prevede installazione ed aggiornamento del software di base (Sistemi Operativi e relativa patch), prevalentemente attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti.

Qualora sia necessario, per motivi legati a procedure e/o specifiche problematiche interne, il fornitore dovrà effettuare le stesse operazioni in modalità "on-site".

Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'utente, oppure di un incaricato.

L'aggiornamento da remoto deve essere effettuato al di fuori del normale orario di lavoro degli utenti, attraverso un'opportuna pianificazione degli interventi. Si tratta di quindi di "task" pianificabili.

Il processo di aggiornamento deve essere suddivisibile in più fasi (Distribuzione, Installazione, Configurazione), tenendo conto delle differenti possibili modalità/aspetti che l'Amministrazione potrebbe prendere in considerazione:

- performance di rete,
- gestione PdL mobili,
- gestione ripartenze dopo eventuali interruzioni di processo di distribuzione,
- PdL connesse ad internet e non alla rete dell'Amministrazione assistite senza aprire porte di firewall o creando VPN,
- distribuzione verso PdL partendo dal dispositivo più vicino (sottorete e peer-to-peer),
- possibilità di effettuare la distribuzione fuori orario di lavoro con sistemi spenti,
- possibilità di definire una banda massima di occupazione per la software distribution.

Deve essere possibile inviare contemporaneamente un solo pacchetto attraverso WAN a tutti oppure ad un gruppo di destinatari ed, eventualmente, effettuare localmente lo smistamento attraverso server dipartimentali se previsto.

Qualunque attività svolta andrà registrata, se possibile automaticamente, nella base di

conoscenza del servizio.

Se la modalità di svolgimento necessaria fosse quella "on site", il servizio verrà svolto nelle normali ore lavorative.

Tutte le installazioni di nuove postazioni dovranno prevedere la versione più recente del sistema operativo (build più recente).

In corrispondenza della disponibilità di una nuova versione del sistema operativo la tempistica di installazione dovrà essere concordata con l'Azienda al fine di permettere la verifica di eventuali incompatibilità e loro risoluzione.

Il fornitore dovrà erogare il servizio in modo che almeno il **90%** delle postazioni, a partire da Windows 10, abbiano una versione supportata del sistema operativo.

Il fornitore dovrà produrre in offerta, per ogni Azienda, un piano di transizione dalla situazione attuale, indicativamente descritta al punto "**5. Dati qualitativi macroscopici**", alla situazione a regime suddetta, che descriva modalità, tempi e risorse impiegate.

Il piano proposto dovrà essere in grado di dimostrare il suo reale valore aggiunto.

L'attività relativa a tale piano è da intendersi inclusa nel servizio ordinario, e quindi non darà luogo a ulteriori oneri per le aziende, se condotta nel corso dell'attività ordinaria al pari di una qualunque installazione di software aziendale. Al contrario potrà essere proposto come servizio opzionale oneroso, qualora concentrato in un arco temporale limitato e realizzato con personale on-site aggiuntivo rispetto a quello presente per la gestione ordinaria.

Ciascuna Azienda sarà libera di scegliere l'opzione più adeguata.

Nel caso in cui la transizione sia condotta nel corso dell'attività ordinaria la sua durata massima non potrà essere superiore ai 18 mesi.

Lotto 4 – AUSLIMO: l'Azienda USL di Imola si riserva la facoltà di richiedere questo servizio che di conseguenza è opzionale con quotazione a parte.

6.2.3 Lotto 1 – AUSLBO – gestione dispositivi mobili

Il servizio include la gestione dei dispositivi mobili quali smartphone, tablet, etc. mediante i sistemi e le piattaforme messe a disposizione dalle Aziende.

Le attività tipiche del servizio, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono:

- configurazione;
- aggiornamento dei sistemi operativi e del software;
- creazione, test, distribuzione, manutenzione policy di sicurezza e di gestione;
- installazione e configurazione app;
- assistenza e supporto all'utente.

E' previsto prossimamente l'avvio di alcuni progetti che prevedono l'uso di tali dispositivi da parte di professionisti aziendali. La numerosità indicativa dei dispositivi previsti per tali progetti è attorno alle 500 unità.

6.2.4. Lotto 1 - AOSPBO - manutenzione apparati di rete

Sono incluse nel servizio di manutenzione richiesto le seguenti attività e specifiche:

1. Monitoraggio e gestione degli apparati di rete periferici: tale attività deve avvenire mediante la piattaforma di gestione e monitoraggio della rete in uso presso l'AOSPBO, ed in diretta collaborazione con i referenti AOSPBO ed il personale esterno incaricato della gestione della rete dati.
2. Configurazione ed installazione degli apparati di rete periferici, tempestiva sostituzione delle componenti guaste, inserimento di eventuali moduli interni, montaggio a rack, etichettatura, test di funzionamento degli apparati.
3. Sistemazione periodica e continua dei rack; sono compresi ad esempio riordino e

riorganizzazione dei cavi, degli apparati e dai patch panel, eliminazione polvere (mediante l'ausilio di aspiratori, compressori, panni e prodotti specifici per attrezzature elettriche ed elettroniche), sostituzione ventole, riparazione serrature e sportelli. Tale attività deve avvenire in modo continuativo secondo un calendario e modalità concordati con i referenti AOSPBO e ogni qualvolta ne venga verificata la necessità. In ogni caso tutti i rack devono essere sottoposti a sistemazione completa **almeno 1 volta all'anno**.

4. Gestione delle chiamate alle ditte competenti per le apparecchiature coperte da garanzia o contratto di manutenzione.
5. Tempestiva risoluzione di eventuali problematiche relative alla connettività a livello fisico delle postazioni di lavoro, mediante verifica e ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio orizzontale; è compresa la verifica con idonea strumentazione e l'attestazione di connettori per cavo in rame. Tale attività deve essere svolta in collaborazione con i referenti AOSPBO e con le ditte incaricate della realizzazione di cablaggio strutturato.
6. Monitoraggio del corretto funzionamento della rete wifi: tale attività deve avvenire mediante le piattaforme di gestione e monitoraggio della rete e dell'impianto wifi in uso presso l'AOSPBO, nonché sulla base di verifiche sul campo ed in diretta collaborazione con i referenti AOSPBO ed il personale esterno incaricato della gestione della rete dati.
7. Aggiornamento tempestivo della documentazione tecnica e inventariale relativa a dispositivi e rack secondo le indicazioni dei referenti AOSPBO.

8. Non viene richiesta la fornitura di parti di ricambio per gli apparati di rete, il cablaggio e gli armadi rack.

6.2.5 Lotto 1 AOSPBO – Progetto di rollout PDL con sistema operativo Windows 7 – Servizio opzionale

Il servizio, finalizzato ad accelerare la dismissione del sistema operativo Windows 7, prevede la reinstallazione della PDL con sistema operativo Windows 10 o la sostituzione della PDL con una nuova dotata di Windows 10.

La scelta tra reinstallazione e sostituzione sarà appannaggio dei referenti del Servizio ICT. L'approvvigionamento del nuovo hardware o delle licenze di sistema operativo sarà a carico dell'Azienda Ospedaliera.

Le attività dovranno tipicamente essere svolte in modalità "on-site" e concordate preventivamente con l'utente al fine di minimizzare gli eventuali disagi.

Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'utente, oppure di un incaricato.

Il servizio verrà svolto nelle normali ore lavorative.

Tutte le installazioni dovranno prevedere la versione più recente del sistema operativo (build più recente).

Tenendo in considerazione che un'analoga attività di rollout verrà svolta nell'ambito della normale operatività del gruppo di lavoro on-site, si richiede al fornitore di prevedere un servizio aggiuntivo, con personale a ciò dedicato: tale servizio quindi non deve essere né sostitutivo né ostativo delle attività svolte dal gruppo di lavoro on-site.

L'attività, sebbene svolta da personale dedicato, dovrà essere svolta con le medesime modalità operative adottate dal gruppo dell'assistenza on-site e, analogamente, si riterrà conclusa con il ripristino totale dell'operatività dell'utente.

Il servizio dovrà prevedere il rollout di **1.000 PDL** entro **18 mesi** dalla data di avvio del contratto.

Il fornitore dovrà produrre in offerta un piano di lavoro che descriva modalità, tempi e risorse impiegate. Il piano proposto dovrà essere in grado di dimostrare il suo reale valore aggiunto.

L'Azienda Sanitaria potrà richiedere variazioni rispetto alle quantità o alle tempistiche proposte, ad esempio nel caso di difficoltà di approvvigionamento nel nuovo hardware.

6.2.6 Lotto 2 – AOSPFE Attività di supporto 1 e 2° livello applicativi aziendali e loro funzionalità

Attività di supporto 1 e 2° livello applicativi aziendali e loro funzionalità:

SAP:

- Gestione e codifica delle utenze
- Gestione e codifica delle stampanti
- Verifica integrazione stampe con laboratorio analisi
- Verifica integrazione RIS PACS

FUTi (Foglio Unico di Terapia Informatizzata):

- Verifica Malfunzionamenti palmari
- riconfigurazione palmari

ORMAWEB:

- Sblocco degli interventi
- Gestione e codifica delle utenze
- Gestione e codifica delle stampanti

6.2.7. Lotto 3 - IOR - manutenzione apparati di rete

Il compito e le relative attività di monitoraggio rispetto al funzionamento della rete locale sono affidati al Referente dello IOR, ma sono incluse nel servizio richiesto le seguenti attività e specifiche:

1. Su segnalazione del Referente IOR viene aperta una chiamata per guasto hardware su apparati (switch ed access point) o accessori di rete (moduli, MiniGbic, transceiver), con l'esatta indicazione del part-number del produttore.
2. Tutti gli apparati di rete installati (switch, access point, moduli etc) sono del produttore HP-Aruba, di recente installazione e coperti da garanzia a vita, da parte dello stesso produttore HP-Aruba.
3. È compito della ditta aggiudicataria provvedere alla tempestiva sostituzione fisica degli apparati guasti (switch, access point): disinstallazione delle parti guaste, installazione del nuovo apparato, passaggio delle patch e rimessa in funzione. Non sono previste riconfigurazioni software degli apparati.

Gli apparati per le sostituzioni sono disponibili nel magazzino interno del servizio ICT; la ditta dovrà provvedere alla richiesta tempestiva verso HP-Aruba della sostituzione del pezzo guasto come da garanzia del fornitore.

6.3. Monitoraggio dei sistemi

Il servizio di manutenzione deve includere il monitoraggio continuo dei sistemi e nello specifico comprendere:

- Il controllo periodico delle attrezzature per verificarne lo stato di salute, la pulizia (esterna e interna), la configurazione, la sostituzione delle parti usurate e qualunque altro intervento atto a prevenire un degrado delle prestazioni o funzionamenti anomali.
- Monitoraggio continuo del sistema centralizzato dell'antivirus al fine di rilevare proattivamente eventuali problemi quali, ad esempio, scostamenti delle versioni di firme installate sui PC rispetto a quelle disponibili nella console di gestione.
- Il monitoraggio continuo finalizzato al mantenimento in piena efficienza dell'infrastruttura informatica, inclusa la produzione di reportistica con i dati e i parametri rilevanti per la corretta valutazione della necessità di rinnovo tecnologico (numero medio di guasti, superamento di soglie predefinite per guasti ricorrenti o ripetuti, allarmi su guasti critici ecc.).

Il monitoraggio deve avere anche l'obiettivo di massimizzare l'efficienza del sistema minimizzandone i costi, anche in relazione al numero e alla tipologia delle attrezzature attive. In

particolare devono essere tempestivamente segnalate: risorse inutilizzate (per es. per chiusura di sedi o parti di esse, trasferimento di personale, mancati ritiri a fronte di nuove forniture ecc.), variazione del carico di lavoro per utente o per gruppi di utenti, inefficienze della distribuzione delle risorse materiali (per es. l'opportunità di sostituire più stampanti con una sola di rete) ecc.

Devono essere tempestivamente segnalate e all'occorrenza adeguate, inoltre, le variazioni dei profili di abilitazione o di parametri tecnologici necessari per il rispetto dei regolamenti aziendali in materia di sicurezza.

Nel progetto devono essere indicati chiaramente e con massimo dettaglio tutti i sistemi di monitoraggio e di controllo che si intendono adottare (accessi periodici on-site, rilevamento con software, agenti, script ecc.).

6.4. Manutenzione evolutiva

La manutenzione evolutiva ha l'obiettivo di garantire che il sistema sia costantemente in grado di rispondere alle esigenze operative dell'Azienda e che sia ottimizzato rispetto all'evoluzione tecnologica e del mercato, e alla variazione degli standard aziendali.

Il servizio comprenderà il monitoraggio dello stato del sistema allo scopo di verificarne le prestazioni e di pianificare, in forma di progetto, gli adeguamenti che si rivelino necessari in funzione dei dati di esercizio rilevati, anche in relazione allo sviluppo tecnologico e alle variazioni dell'assetto organizzativo dell'Azienda.

Le proposte di evoluzione saranno sempre vagliate dall'Azienda.

Per manutenzione evolutiva si intende ogni implementazione, hardware / software, eseguita su apparecchiature funzionanti e già in uso; i casi più frequenti sono:

- l'aggiornamento di tutti i sistemi operativi alle versioni più recenti disponibili sul mercato (si intende rispetto all'applicazione di patch e service pack, aggiornamento di driver ecc.) per tutta la durata del contratto
- l'aggiornamento di tutti i software aziendali, inclusi gli strumenti di produttività individuale, gli antivirus e i sistemi di protezione, alle versioni più recenti rese disponibili dal produttore per tutta la durata del contratto. Data la varietà e la tipologia dei software aziendali, ciò può comportare diversi livelli di impegno: dalla semplice configurazione di parametri con accesso remoto sino alla necessità di accesso fisico locale ai client
- installazione nuovi pacchetti software
- installazione drivers per nuove periferiche
- modifica configurazione di rete
- creazione, test, distribuzione, manutenzione policy di sicurezza e di gestione PDL
- installazione hard disk, schede di rete, monitor, scanner, stampanti
- verifica stato di obsolescenza di apparecchiature per eventuale fuori uso
- l'aggiornamento di tutti i sistemi hardware (in questo caso è ovviamente esclusa la fornitura del materiale) che si riveli necessario per garantire il mantenimento dei requisiti di funzionalità, sia in seguito agli aggiornamenti software citati ai paragrafi precedenti, sia in seguito a interventi sul sistema complessivo che ne richiedano l'aggiornamento, quali, a titolo di esempio, l'inserimento nel sistema di un nuovo applicativo, la sostituzione di server centrali, la migrazione di un sistema tecnologico (per es. da client/server a web) ecc.

Prima della messa in esercizio, tuttavia, ogni aggiornamento deve necessariamente essere richiesto, concordato preventivamente o autorizzato dall'Azienda. Ogni intervento di manutenzione evolutiva, a differenza di quella conservativa che deriva da una chiamata all'help desk, nasce o dall'esigenza di mantenere aggiornato il parco apparecchiature informatiche oppure da una richiesta scritta dell'utente che, se approvata, viene inoltrata alla ditta aggiudicataria che si occuperà di schedare l'attività in accordo con i referenti aziendali e di registrare i dati caratteristici (nome e recapito utente, localizzazione apparecchiatura, inventario, data in cui effettuare

l'intervento, ecc.) nell'apposito software di trouble ticketing.

Il servizio informatico aziendale fornirà il materiale da installare.

L'attività per manutenzione evolutiva non deve in alcun modo ostacolare quella conservativa ma si deve mantenere indipendente da quest'ultima percorrendo un binario parallelo di azione.

6.5 Caratteristiche dei software di gestione dei desktop

Si richiede che la ditta utilizzi, anche gestendone direttamente la configurazione, i software per la gestione del parco macchine già installati presso le Aziende, per le seguenti funzioni e attività:

- accesso remoto,
- distribuzione automatica software,
- distribuzione patches di sicurezza,
- rilevazione automatica inventario hardware e software,
- gestione antivirus,
- gestione sicurezza PDL: es ACL applicative, whitelist, blacklist, firewall, crittografia HD, etc.
- dominio Active Directory.

Il fornitore dovrà proporre, senza costo aggiuntivo per le Aziende, solamente per le seguenti funzioni, dei software alternativi, con le caratteristiche indicate:

- **accesso da remoto** alle postazioni pc. Questa funzionalità dovrà necessariamente essere implementata, **pena esclusione**, secondo le normative espresse dal GDPR 2016/679 e dal Dlgs. n. 101 del 4/9/2018, in particolare dovrà chiedere l'autorizzazione esplicita dell'utente all'accesso del proprio PC, dovrà consentire la registrazione dei log di accesso (inizio e fine attività) e delle credenziali del tecnico che si è collegato. Questi dati dovranno essere registrati su un sistema centralizzato e consultabile dai referenti aziendali. Dovrà essere implementata l'integrazione con le directory aziendali per l'autenticazione del tecnico, nonché la gestione centralizzata del controllo remoto. Inoltre, il sistema dovrà permettere l'accesso remoto ai pc anche da parte di tecnici non facenti parte del servizio richiesto dal presente capitolato, quali, ad esempio, i tecnici del supporto applicativo di 2° livello.
- **Distribuzione automatica software**. Questo software dovrà essere in grado di distribuire gli applicativi aziendali in modo programmato e controllato.
- **Distribuzione pianificata di patches di sicurezza**. Si segnala a tal proposito che non tutte le Aziende utilizzano una infrastruttura basata su Active Directory di Microsoft.
- **Rilevazione automatica dell'inventario tecnico hardware e software** del parco macchine installato. Questo software deve rendere possibile l'esecuzione di interrogazioni e reportistiche. Deve essere prevista l'integrazione con gli applicativi software che le Aziende utilizzano per gestire gli inventari amministrativi, e anche l'integrazione con la banca dati delle codifiche aziendali.

Ogni Azienda potrà decidere se adottare da subito le soluzioni proposte o rimandarne l'installazione continuando ad utilizzare sistemi già in uso. In quest'ultimo caso la ditta dovrà necessariamente utilizzare e gestire gli stessi sistemi in tutte le postazioni dell'Azienda.

I software per la gestione del desktop dovranno essere resi completamente operativi entro sei mesi dalla attivazione del servizio per ogni singola Azienda.

Al termine del contratto i software gratuiti o open-source dovranno rimanere a completa disposizione delle Aziende. Eventuali software commerciali rimarranno di proprietà delle ditte aggiudicatrici, ma dovranno venir messi a disposizione delle Aziende, senza oneri aggiuntivi, tutti i dati contenuti in un formato standard.

Le versioni di software per la gestione del parco macchine dovranno comunque essere sempre mantenute alla più recente versione stabile disponibile.

Nell'offerta tecnica dovranno essere dettagliate le caratteristiche dei software proposti, sia dal punto di vista della fruibilità per gli operatori che delle risorse hardware richieste ai clienti e delle relative licenze software che non dovranno comunque comportare ulteriori costi per le Aziende. Si

sottolinea il fatto che eventuali agenti dovranno essere disponibili per i sistemi operativi da Windows 7 a Windows 10, Mac OS, Linux.

Inoltre, si richiede che i software per la gestione del parco macchine siano installati e gestiti sull'infrastruttura server messa a disposizione dalle Aziende.

6.6. Full-risk

L'intervento di manutenzione full-risk include qualsiasi parte di ricambio la cui fornitura deve essere sempre inclusa nel servizio senza oneri aggiuntivi. A tale proposito non sono ammesse eccezioni né arbitrarie distinzioni tra materiale di consumo e parti soggette a manutenzione. Inoltre la manutenzione è sempre dovuta anche per attrezzature non più in produzione o non più coperte da assistenza del produttore. In caso di attrezzature in garanzia la ditta deve erogare il servizio nelle modalità ordinarie e potrà rivalersi per le parti sostituite sul fornitore della garanzia (secondo modalità da concordare separatamente con le Aziende Sanitarie).

Si precisa che per materiale di consumo delle stampanti si intendono **solo toner e cartucce ink-jet**.

In caso di impossibilità di riparazione del bene on-site, la ditta si impegna a fornire un apparecchio sostitutivo con le medesime caratteristiche di quello ritirato e con il ripristino delle funzionalità e dei dati disponibili in quello ritirato. Nella proposta dovrà essere specificato il tempo entro cui la ditta si impegna alla restituzione del bene ritirato e riparato a regola d'arte.

E' definito come non riparabile il computer che abbia più di 7 anni di vita, facendo prova a tal proposito il numero di inventario dell'Azienda, ed il cui prezzo, per l'eventuale riparazione, ecceda il 50% del prezzo di acquisto.iva esclusa.

Non è da considerarsi riparabile la stampante il cui prezzo d'acquisto risulti inferiore a € 100 iva esclusa e che abbia al contempo superato i 5 anni di vita, facendo prova il numero d'inventario dell'Azienda;

Ugualmente è definita come non riparabile la stampante il cui prezzo di acquisto sia superiore ad € 100 iva esclusa e che abbia oltre 5 anni di vita, qualora il prezzo dell'eventuale riparazione superi il 50% del prezzo di acquisto.

È sempre di esclusiva competenza delle Aziende Sanitarie la valutazione e l'accettazione della messa in fuori uso delle attrezzature di palese obsolescenza oggetto del servizio.

La definizione di manutenzione e assistenza full-risk deve essere intesa in senso letterale e vincolante per cui non sono ammesse esclusioni.

L'intervento inoltre deve essere sempre effettuato anche in caso di condizioni eccezionali (furti, danneggiamenti, atti di vandalismo ecc.) e di eventi avversi (atti di terrorismo, eventi climatici e meteorologici, catastrofi naturali ecc.).

La ditta deve mantenere un adeguato numero di PC completi e di stampanti destinati alle sostituzioni per il tempo necessario alla riparazione, presso ogni Azienda.

Sono da escludersi dalla manutenzione full-risk le postazioni di lavoro del Dipartimento IOR-Sicilia situato a Villa S. Teresa di Bagheria (Palermo).

6.7. Servizio di help desk e reperibilità

6.7.1 Lotto 1 – **AUSLBO e AOSPO**

6.7.1.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato per la presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un servizio di call center telefonico (help desk 1° livello), dedicato a ciascuna Azienda, con numero

di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, che sarà raggiungibile tramite numeri unici dedicati, con personale tecnico qualificato, in grado di fornire risposta rapida alle richieste degli utenti.

Le chiamate dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Tutti i canali utilizzati dovranno confluire in un'unica base dati.

Nota bene: l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Il tecnico di help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello, in quanto primo riferimento per l'utente finale deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e tempi di chiusura guasto.
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello (in particolare se non afferenti all'help desk).
- Presenza dei referenti di 2° livello (assenze, ferie ecc.).

Il compito del help desk di 1° livello è:

- Aprire il ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Prendere in carico il ticket e avviare una prima analisi (per es. mediante check list assistite), tentare di risolvere il problema, con accesso anche remoto alla stazione PC dell'utente.
- Assegnare il ticket secondo percorsi diversificati dipendenti dalla problematica riscontrata (tecnico on-site oppure 2° livello applicativo). Tramite il gestionale deve essere possibile inviare mail o sms verso i tecnici on-site, i referenti di 2° livello applicativo o interni alla Azienda o i fornitori.
- Se il ticket viene assegnato a un fornitore esterno, l'help desk deve essere avvisato della chiusura guasto (o coinvolto nelle problematiche riscontrate).
- Monitorare la situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

AUSLBO

Il call center e le relative infrastrutture sono a carico del fornitore e dovranno essere collocate in spazi al di fuori dei locali dell'Azienda Usl di Bologna. La infrastruttura di call center deve comprendere la connettività internet, adeguatamente dimensionata, che permetterà agli operatori di entrare in rete AUSLBO per le attività di assistenza e manutenzione. AUSLBO metterà a disposizione il collegamento in fonia tra i locali del call center e gli utenti del servizio.

AOSPBO

L'infrastruttura telefonica di call center, inclusi gli apparecchi telefonici fissi per i tecnici di help desk 1° livello, sarà fornita dall'Azienda. Sono esclusi pertanto i pc e le stampanti per questi operatori che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione e predisposti dalle Aziende. Questi tecnici dovranno operare in stretto collegamento con i tecnici del 2° livello del supporto on-site

Per le chiamate inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza per i sistemi software sanitari, è solitamente presente un servizio di supporto telefonico applicativo nei giorni lunedì-venerdì 7:30-18:00, contattabile telefonicamente. Si richiede che, nei giorni e orari di presenza del call center (help desk di 1° livello) non coperti dal suddetto servizio di supporto applicativo, le chiamate vengano gestite dal call center e smistate ai referenti di 2° livello applicativo o interni alla Azienda o fornitori. Si richiede inoltre che tale copertura venga erogata all'occorrenza anche in altre situazioni quali ad esempio assenze (programmate o meno), giorni quali pre-festivi, periodo estivo e in particolare nelle ore tardo-pomeridiane (es. 16:30-18:00).

6.7.1.2 Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1. Può aprire chiamate in modo autonomo per risoluzione problemi riscontrati durante i suoi spostamenti.

È suo compito la gestione del territorio assegnatogli, quindi la manutenzione ordinaria.

Tutti i tecnici territoriali, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dall'hd1 in caso di emergenza e per essere costantemente aggiornati sull'apertura di nuovi ticket a loro assegnati.

I presidi locali dei tecnici di help desk di 2° livello saranno collocati in spazi messi a disposizione da ciascuna Azienda, così come sarà messa a disposizione dalle Aziende anche la dotazione telefonica fissa per i tecnici. Sono esclusi i pc e le stampanti degli operatori di help desk 2° livello che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

I tecnici di questo servizio, all'interno di ciascun gruppo assegnato ad ogni azienda, dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

AOSPBO

Alcuni telefoni fissi forniti dall'Azienda dovranno essere presidiati, per quanto possibile, da alcune figure (es. team leader e vice, sistemista, tecnici rete, ...); tali numeri potranno essere forniti a personale aziendale/esterno per poter contattare direttamente i tecnici. In aggiunta, un telefono "rosso" dovrà essere sempre presidiato per contatti da alcune tipologie di utenti speciali (es. Aule didattiche e Direzione Generale)

6.7.1.3 Coordinatore tecnico di hd1 e hd2

Il coordinatore tecnico del gruppo di supporto (hd1 e hd2) ed il suo sostituto, per massimizzare l'efficienza degli scambi e della comunicazione tra questi ultimi e i referenti ICT Aziendali, saranno anch'essi collocati in spazi messi a disposizione dalle Aziende.

Inoltre, per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato precedentemente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli orari di servizio indicati al punto **"4.8 Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello"**.

6.7.2. Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE

6.7.2.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1), 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato per la presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un numero di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, **che sarà raggiungibile tramite numero unico**.

Nota bene: l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Le richieste di assistenza dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Compiti help desk :

- Apertura del ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Presa in carico del ticket e avvio prima analisi di tentativo di risoluzione del problema tramite accesso remoto sulla stazione PC dell'utente.

- Proseguo con l'intervento on site nel caso di insuccesso da accesso remoto
- Presa in carico della chiamata se la stessa rientra in un primo livello applicativi aziendali (cambio utente, reset password, etc..etc..)
- Passaggio richiesta assistenza nel caso la medesima sia una problematica di software applicativo Aziendale di ambito sistemistico di secondo livello seguito da personale dipendente aziendale.
- Monitoraggio della situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

La dotazione telefonica fissa per i tecnici del help desk sarà fornita da ciascuna Azienda. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione e predisposti dalle Aziende.

Tutti i tecnici territoriali, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dai referenti ICT Aziendali.

I tecnici all'interno di ciascun gruppo dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

6.7.2.2 Coordinatore tecnico HD

Il coordinatore tecnico del gruppo di supporto ed il suo sostituto, per massimizzare l'efficienza degli scambi e della comunicazione tra questi ultimi e i referenti ICT Aziendali, saranno anch'essi collocati in spazi messi a disposizione dalle Aziende.

Inoltre, per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato precedentemente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli stessi orari di attività dell'helpdesk.

6.7.2.3 Reperibilità

Si richiede un servizio di reperibilità notturna e festiva e nelle fasce orarie non coperte dal servizio ordinario attribuito alle Aziende **AOSPFE** e **AUSLFE**:

- dalle 17:30 alle 7:30 dal Lun al Ven
- dalle 17:30 alle 7:30 dal Ven al Lun

Tale servizio comprenderà :

- interruzioni di servizio per le procedure di Pronto Soccorso, Laboratorio, Radiologia, Sale Operatorie e Reparti Ospedalieri.
- Utente dominio (AOSPFE), LPAD (AUSLFE)
- Utenti SAP (sblocco), NO reset (intesa come cambio password, fattibile solo da persona SAP)
- STP ETI CONSOLLE INFERMIERI (NO intervento in loco ma note operative di sblocco telefoniche)
- STP BRACCIALETTI CONSOLLE INFERMIERI (NO intervento in loco ma note operative di sblocco telefoniche)
- STP B/N CONSOLLE INFERMIERI (condivisione sulla prima funzionante)
- PS GENERALE (condivisione stampanti laser b/n e STP etichette e STP Braccialetti)

I soggetti abilitati ad usufruire del servizio saranno gli utilizzatori delle suddette procedure (Pronto soccorso e reparti ospedalieri).

Gli argomenti oggetto di chiamate riguarderanno problematiche che impediscano l'erogazione dei servizi sopra menzionati. .

Il soggetto che eroga il servizio dovrà effettuare le dovute verifiche e diagnosi ed eventualmente attivare i tecnici reperibili dei fornitori della connettività e della gestione dei server.

Sono escluse le problematiche relative alle stazioni di lavoro e a manutenzioni straordinarie degli applicativi aziendali.

6.7.3. Lotto 3 – IOR

6.7.3.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato alla presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un servizio di call center telefonico (help desk 1° livello) dedicato a ciascuna Azienda, con numero di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, che sarà raggiungibile tramite numeri unici dedicati, con personale tecnico qualificato, in grado di fornire risposta rapida alle richieste degli utenti.

Le chiamate dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Nota bene: l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Il call center sarà collocato in spazi messi a disposizione da IOR. L'infrastruttura telefonica di call center, inclusi gli apparecchi telefonici necessari, sarà fornita da IOR nei locali destinati a questo servizio. Sono esclusi pertanto i pc e le stampanti degli operatori di call center che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Il tecnico di help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello, in quanto primo riferimento per l'utente finale deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e tempi di chiusura guasto.
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello (in particolare se non afferenti all'help desk).
- Presenza dei referenti di 2° livello (assenze, ferie ecc.).

Il compito dell'help desk di 1° livello è:

- Aprire il ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Prendere in carico il ticket e avviare una prima analisi (per es. mediante check list assistite), tentare di risolvere il problema, con accesso anche remoto alla stazione PC dell'utente.
- Assegnare il ticket secondo percorsi diversificati dipendenti dalla problematica riscontrata (tecnico on-site oppure 2° livello applicativo). Tramite il gestionale deve essere possibile inviare mail o sms verso i tecnici on-site, i referenti di 2° livello applicativo o interni alle Aziende o i fornitori.
- Se il ticket viene assegnato a un fornitore esterno, l'help desk deve essere avvisato della chiusura guasto (o coinvolto nelle problematiche riscontrate).
- Monitorare la situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

Il servizio di help desk 1° livello dovrà essere fornito anche per il dipartimento IOR-Sicilia situato a Villa S. Teresa di Bagheria (Palermo) e per le strutture esterne specificate nel paragrafo 5.4.1 "IOR- La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale". In caso di necessità di intervento del supporto on site (hd2), o di manutenzione full-risk della stazione di lavoro, questo servizio è già erogato da personale locale, quindi non incluso nel presente capitolato.

Per le chiamate inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza per il sistema HIS aziendale (Sir2020), è solitamente presente un servizio di supporto telefonico applicativo nei giorni lunedì-venerdì 7:30-18:00 festivi esclusi, ed il sabato dalle 7:30 alle 12:30 contattabile telefonicamente. Per gli altri sistemi, lo IOR fornirà una tabella di ingaggi da utilizzare per i contatti e per l'assegnazione delle chiamate.

6.7.3.2 Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1. Può aprire chiamate in modo autonomo per risoluzione problemi riscontrati durante i suoi spostamenti.

È suo compito la gestione della sede a lui assegnata, quindi la manutenzione ordinaria.

Tutti i tecnici, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dall'hd1 in caso di emergenza e per essere costantemente aggiornati sull'apertura di nuovi ticket a loro assegnati.

La dotazione telefonica fissa per i tecnici di help desk 2° livello, sarà fornita da IOR. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione da IOR. Sono esclusi i pc e le stampanti degli operatori di help desk 2° livello che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato al punto precedente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli stessi orari di attività dell'helpdesk.

I tecnici di questo servizio, all'interno di ciascun gruppo assegnato ad ogni azienda, dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

6.7.4. Lotto 4 – AUSLIMO

6.7.4.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato alla presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un servizio di call center telefonico (help desk 1° livello) dedicato a ciascuna Azienda, con numero di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, che sarà raggiungibile tramite numeri unici dedicati, con personale tecnico qualificato, in grado di fornire risposta rapida alle richieste degli utenti.

Le chiamate dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Nota bene: l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Il call center sarà collocato in spazi messi a disposizione dall'Ausl di Imola. L'infrastruttura telefonica di call center, inclusi gli apparecchi telefonici necessari, sarà fornita dall'Ausl di Imola nei locali destinati a questo servizio. Sono esclusi pertanto i pc e le stampanti degli operatori di call center che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Il tecnico di help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello, in quanto primo riferimento per l'utente finale deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e tempi di chiusura guasto.
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello (in particolare se non afferenti all'help desk).

- Presenza dei referenti di 2° livello (assenze, ferie ecc.).

Il compito dell'help desk di 1° livello è:

- Aprire il ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Prendere in carico il ticket e avviare una prima analisi (per es. mediante check list assistite), tentare di risolvere il problema, con accesso anche remoto alla stazione PC dell'utente.
- Assegnare il ticket secondo percorsi diversificati dipendenti dalla problematica riscontrata (tecnico on-site oppure 2° livello applicativo). Tramite il gestionale deve essere possibile inviare mail o sms verso i tecnici on-site, i referenti di 2° livello applicativo o interni alle Aziende o i fornitori.
- Se il ticket viene assegnato a un fornitore esterno, l'help desk deve essere avvisato della chiusura guasto (o coinvolto nelle problematiche riscontrate).
- Monitorare la situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

6.7.4.2 Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1. Può aprire chiamate in modo autonomo per risoluzione problemi riscontrati durante i suoi spostamenti.

È suo compito la gestione della sede a lui assegnata, quindi la manutenzione ordinaria.

Tutti i tecnici, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dall'hd1 in caso di emergenza e per essere costantemente aggiornati sull'apertura di nuovi ticket a loro assegnati.

La dotazione telefonica fissa per i tecnici di help desk 2° livello, sarà fornita dall'Ausl di Imola. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione dall'Ausl di Imola. Sono esclusi i pc e le stampanti degli operatori di help desk 2° livello che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato al punto precedente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli stessi orari di attività dell'helpdesk.

I tecnici di questo servizio, all'interno di ciascun gruppo assegnato ad ogni azienda, dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello

Gli indicatori prestazionali fondamentali (KPI) saranno tenuti permanentemente sotto controllo per mantenere un corretto equilibrio tra livello di servizio ed efficienza operativa.

Le esigenze minime di controllo dei KPI si possono così riassumere:

- Numero di chiamate ricevute
- Numero e percentuale di chiamate alle quali è stata data risposta entro un certo tempo medio di attesa.
- Numero e percentuale di chiamate nelle quali l'utente ha abbandonato
- Tempo medio trascorso tra l'arrivo della chiamata al Call Center e la risposta dell'operatore
- Tempo medio trascorso tra l'arrivo della chiamata al Call Center ed il successivo abbandono da parte dell'utente

- Tempo medio di dialogo tra operatore fisico e utente

Questi KPI saranno misurati per singolo operatore, team di operatori e per il servizio nel suo complesso ad intervalli massimi di 15 minuti oltre che per l'intera durata del turno di lavoro.

Per questo servizio si richiedono i seguenti livelli di servizio:

Servizio	SLA	Calcolo
Tempo di attesa	Non superiore a 30 secondi per il 90% delle telefonate, su base <u>trimestrale</u>	Differenza tra tempo di arrivo telefonata in ora/min/sec e suo aggancio (risposta dell'operatore)
Percentuale chiamate non evase (risposte)	Non superiore al 5% , su base <u>trimestrale</u>	Chiamate non evase (in cui si registra un abbandono dopo i 30 sec.), sul totale chiamate registrate

6.9. Tempi di intervento e ripristino

6.9.1 Criticità delle postazioni

Valgono le seguenti definizioni

Lotto1 - AUSLBO:

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- portinerie-posti operatore, accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;
- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- aree dei sistemi di produzione pasti (punto centrale)
- postazioni docenti presso le aule didattiche universitarie (c.a. 4) Lunedì-Venerdì esclusi festivi 8.30-17.30.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero;
- magazzino farmacia;
- ambulatori.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

Lotto 1 - AOSPBO:

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- portinerie-posti operatore, accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;

- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- aree dei sistemi di produzione pasti (punto centrale)
- postazioni docenti presso le aule didattiche universitarie presenti all'interno del campus ospedaliero (c.a. 30) Lunedì-Venerdì esclusi festivi 8.30-17.30.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero; con particolare attenzione ai dispositivi della CCE (cartella clinica elettronica) e legati alla stampa braccialetti ed etichette;
- magazzino farmacia;
- ambulatori;

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

Lotto 2 - AUSLFE:

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- aree direzionali (Direzione Generale, Direzione Sanitaria etc..etc..)
- aree del Pronto Soccorso;
- aree Sale Operatorie;
- aree trasfusionale, laboratorio analisi , anatomia patologica;
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia).

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- degenze
- ambulatori.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

Lotto 2 - AOSPFE:

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- aree direzionali (Direzione Generale, Direzione Sanitaria etc..etc..)
- aree del Pronto Soccorso;
- aree Sale Operatorie;
- aree trasfusionale, laboratorio analisi , anatomia patologica;
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- area aula magna.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- degenze
- ambulatori.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

Lotto 3 - IOR:

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;
- ambulatori;
- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia).

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero;
- magazzino farmacia.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

Lotto 4 - AUSLIMO:

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;
- ambulatori;
- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- aule didattiche e sale convegni.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti

6.9.2. Tempi

Valgono le seguenti definizioni:

1. Il **tempo di intervento** si definisce come il tempo impiegato dal fornitore, a fronte di una chiamata o della rilevazione di un guasto in seguito ad allarme rilevato localmente o

proveniente dai sistemi di monitoraggio, per comunicare all'utente una diagnosi di massima e un'ipotesi del tempo di ripristino e registrare l'intervento nel sistema di trouble ticketing. Nei casi in cui la chiamata o la rilevazione del guasto avvengano fuori dall'orario di servizio, il tempo di intervento va calcolato dal momento dell'avvio del servizio.

2. Il **tempo di ripristino** si definisce come il tempo massimo intercorrente fra la chiamata o la rilevazione del guasto di cui al punto precedente e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Nei casi in cui la chiamata o la rilevazione del guasto avvengano fuori dall'orario di servizio, il tempo di ripristino va calcolato dal momento dell'avvio del servizio.

3. Con l'aggettivo **consecutivi**⁸ associato a un'indicazione di unità temporale (minuti, ore, giorni) si intende un numero di unità temporali che si susseguono senza interruzione, indipendentemente dagli orari di servizio, dall'interposizione di fasce notturne festive o altro. Per converso l'indicazione **lavorativi** indica lo stesso conteggio tenendo conto dell'interruzione dovuta all'andamento dell'orario di lavoro. Per definire tale orario si prende come riferimento assoluto per ogni lotto, l'orario del gruppo di lavoro on-site (incluso il sabato) come indicato ai punti **"4.8. Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello"** e **"4.9 Composizione del gruppo di supporto di 1° e 2° livello"**.⁹

Nota bene: se il fornitore propone come migliorativa una fascia oraria più estesa per il gruppo on-site (naturalmente non può proporre una riduttiva) questa costituirà il nuovo riferimento per la definizione dell'orario lavorativo descritto al paragrafo precedente.

Nel caso di un qualsiasi malfunzionamento il tempo di intervento deve essere assicurato nel rispetto dei seguenti requisiti minimi, per il 98% delle chiamate chiuse che sono registrate sul sistema di trouble ticketing calcolato su base trimestrale:

1. Postazioni di alta criticità: entro **1 ora consecutiva**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. **"4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site"** e segg.). Entro **3 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

2. Postazioni di media criticità: entro le **3 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. **"4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site"** e segg.). Entro **5 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

3. Postazioni di ordinaria criticità: entro le **8 ore lavorative** a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto.

4. **AOSPBO**: entro 15 minuti consecutivi dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per problematiche relative agli apparati di rete periferici.

Gli interventi, a partire dall'attivazione, devono necessariamente essere risolutivi.

Il tempo di ripristino (inclusa la sostituzione integrale dei sistemi con trasferimento dei dati dell'utente in caso di impossibilità di riparazione) deve essere garantito per il 98% delle chiamate chiuse, registrate sul sistema di trouble ticketing e calcolato su base trimestrale, nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

1. Postazioni di alta criticità: entro **2 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi

⁸ a volte si utilizza una definizione alternativa e analoga come "solari" o "non lavorativi".

⁹ es.: per un dato evento che si origini alle 16 del venerdì la richiesta di risoluzione entro 4h consecutive o lavorative si riferisce rispettivamente alle ore 20 dello stesso venerdì o alle ore 11 del sabato successivo; analogamente con 8 ore consecutive o lavorative ci si riferisce rispettivamente alle 24 dello stesso venerdì o alle 10 del lunedì successivo

personale del gruppo on-site (v. “**4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site**” e segg.). **Entro 4 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

2. Postazioni di media criticità: entro le **5 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. “**4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site**” e segg.). Entro **7 ore lavorative** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

3. Postazioni di ordinaria criticità: **entro i 3 giorni lavorativi** a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto.

4. **AOSPBO**: si richiede di prevedere come opzione l'assistenza e manutenzione full risk della postazione docente con risoluzione entro 30 min dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per le postazioni “aule didattiche universitarie”;

5. **AOSPBO**: entro 1 ora consecutiva dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per problematiche relative agli apparati di rete periferici.

6. **IOR**: entro 30 minuti lavorativi dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per le sostituzioni degli apparati di rete.

Qualora il guasto sia imputabile a un soggetto diverso dal fornitore (es. alla rete dati), questi dovrà farsi carico, **entro 1 ora continuativa** dalla rilevazione del guasto, dell'apertura della chiamata presso tale soggetto e di tracciare e monitorare l'andamento della risoluzione del guasto dandone comunicazione al referente aziendale.

Se il sistema non fosse riparabile nel tempo stabilito, è prevista a carico della ditta aggiudicataria senza oneri aggiuntivi, la sostituzione temporanea del sistema con altro con caratteristiche e funzionalità uguali o superiori, compresa l'installazione dei programmi applicativi necessari all'attività dell'utente e il passaggio dei dati da una stazione all'altra, fino alla risoluzione del guasto.

Tutti i tempi sopra riportati devono intendersi indipendenti dal numero di guasti/malfunzionamenti simultanei: in caso di più occorrenze di guasti contemporanei, la ditta dovrà garantire adeguato supporto tecnico e logistico e il rispetto delle tempistiche su ogni singolo intervento.

I tempi sopra riportati devono, pertanto, intendersi indipendenti anche dalla distanza e da eventuali difficoltà di accesso a sedi periferiche.

In merito alla necessità di garantire gli interventi e il rispetto delle tempistiche in qualsiasi condizione, il fornitore deve indicare nel progetto come intenda garantire tale requisito essenziale.

6.10 Periodo di prova

Al termine del 3° mese dall'avvio del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà aver garantito il rispetto dei livelli di servizio richiesti ai precedenti punti “**6.8 Tempi di risposta del servizio di HD di 1° livello**” e “**6.9 Tempi di intervento e ripristino**” per almeno l'**80%** delle chiamate registrate nelle precedenti 4 settimane. Al termine del 5° mese, la ditta aggiudicataria dovrà aver garantito il rispetto dei livelli di servizio richiesti ai precedenti punti “**6.8 Tempi di risposta del servizio di HD di 1° livello**” e “**6.9 Tempi di intervento e ripristino**” per almeno il **95%** delle chiamate registrate nelle precedenti 4 settimane. Nel caso tali livelli di servizio non siano raggiunti, l'Azienda provvederà alla contestazione formale.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova di 6 mesi, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A/R, e di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in classifica, senza che l'Impresa precedentemente aggiudicataria possa richiedere danni (**Art. 1456** Clausola risolutiva espressa).

In tal caso la ditta aggiudicataria:

- dovrà proseguire nel servizio fino alla data comunicata dall'Azienda interessata;
- avrà diritto esclusivamente al pagamento del servizio fino a quel momento erogato;
- si vedrà incamerare il deposito cauzionale definitivo, salvo eventuale maggior onere

6.11. Ulteriori requisiti e tempi di risposta

Premesso che per tutti i tempi indicati l'avvio del conteggio coincide con la produzione di una richiesta inoltrata secondo i casi (che saranno da concordare in fase di progetto esecutivo) in forma scritta (mail o altro) o attraverso il software di gestione richieste o attraverso il numero del coordinatore riservato ai tecnici, valgono i seguenti tempi di risposta per ciascun servizio:

1. La consegna e l'installazione allo stato operativo di qualsiasi attrezzatura nuova, in aggiunta o in sostituzione (comprensiva del trasferimento dati), deve avvenire, nel caso di PC in ¹⁰:

AUSLBO: 2 settimane solari entro un limite di 60 unità;

AOSPBO: 2 settimane solari entro un limite di 30 unità;

AUSLFE: 2 settimane solari entro un limite di 30 unità;

AOSPFE: 2 settimane solari entro un limite di 30 unità;

IOR: 2 settimane solari entro un limite di 20 unità;

AULSIMO: 2 settimane solari entro un limite di 20 unità;

senza limite per altre attrezzature (es. stampanti, monitor, etc.). Si fa presente che il numero di attrezzature annualmente sostituite solitamente non supera il 15% del totale installato.

2. L'aggiornamento hardware in seguito a richiesta o a progetti particolari (aggiunta di RAM, HD, DVD interni ecc.) deve avvenire entro **15 giorni lavorativi** dalla disponibilità delle parti a magazzino. Tale tempo può essere esteso su autorizzazione dell'azienda per forniture particolari che richiedano oggettivamente un tempo superiore per la numerosità, o per la dispersione sul territorio, o per progetti complessi (es: PC e accessori elettromedicali o aree soggette ad accesso limitato e programmato come le sale operatorie).

3. L'installazione delle patch di sicurezza e critiche sull'intero parco macchine dovrà essere realizzata entro 40 giorni solari dalla loro disponibilità e previa distribuzione su gruppo di Pdl "pilota" finalizzata ad individuare eventuali criticità

4. L'aggiornamento software diverso da quello di routine (che deve essere continuo per sistemi operativi, antivirus ecc.) in seguito a richiesta o a progetti particolari (installazione di nuovi sistemi, nuove release, applicazione di modifiche ecc.) deve avvenire entro **10 giorni lavorativi** dalla richiesta **entro un limite di 50 utenti** ¹¹. Tale tempo può essere esteso su autorizzazione dell'azienda per forniture particolari che richiedano oggettivamente un tempo superiore per progetti complessi. Tale tempo si riduce tuttavia a **5 giorni consecutivi** in caso di interventi di emergenza (per esempio per applicazione di modifiche in seguito a banchi bloccanti in sistemi critici) **senza alcun limite di utenti**.

5. Le attività di spostamento, che mediamente prevedono un mix delle varie situazioni (spostamento senza modifica della configurazione ad eccezione dei parametri legati alla connettività, spostamento nella stessa sede o in sedi diverse, trasferimento dei dati tra postazioni, configurazione per un utente diverso, utilizzo per una attività diversa da quella di origine) devono avvenire entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta **entro un limite di 15 unità** ¹². **Nel caso in cui questa attività sia da collegarsi a traslochi di servizi e/o reparti la ditta dovrà comunque adeguarsi al calendario proposto dall'Azienda indipendentemente dal preavviso fornito.**

¹⁰ Pertanto si tratterà di un tempo sempre proporzionale alla numerosità.

¹¹ vedi precedente nota

¹² vedi precedente nota

6. La fornitura di preventivo su richiesta di qualsiasi intervento aggiuntivo o integrativo del servizio oggetto della proposta deve avvenire entro **10 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta. Tale tempo può essere esteso a un massimo di **30 giorni lavorativi** su autorizzazione dell'azienda per casi che richiedano un'analisi complessa o la riunione di gruppi di lavoro dedicati.

7. Qualora vengano rilevati, dai sistemi di sicurezza aziendali o comunicati dal personale del Servizio ICT o da fornitori esterni, problemi di sicurezza che coinvolgono le postazioni di lavoro, il tempo di intervento deve essere assicurato nel rispetto dei seguenti requisiti minimi, per il 98% delle chiamate chiuse che sono registrate sul sistema di trouble ticketing calcolato su base trimestrale:

entro **1 ora consecutiva** a partire dalla comunicazione o dalla rilevazione del problema di sicurezza accertato o sospetto

Il tempo di ripristino deve essere garantito per il 98% delle chiamate chiuse, registrate sul sistema di trouble ticketing e calcolato su base trimestrale, nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

entro **2 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. "4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site" e segg.). **Entro 4 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

Qualora la risoluzione del problema di sicurezza sia imputabile a un soggetto diverso dal fornitore (es. alla rete dati), questi dovrà farsi carico, **entro 1 ora continuativa** dalla rilevazione del guasto, dell'apertura della chiamata presso tale soggetto e di tracciare e monitorare l'andamento della risoluzione del guasto dandone comunicazione al referente aziendale.

8. In relazione alle sostituzioni operate dal fornitore relative a risorse impegnate nei servizi, il numero di risorse sostituite dal fornitore non dovrà essere superiore ai seguenti limiti:

AUSLBO: 4 tecnici ogni semestre;
AOSPBO: 2 tecnici ogni semestre;
AUSLFE: 1 tecnico ogni semestre;
AOSPFE: 1 tecnico ogni semestre;
IOR: 1 tecnico ogni anno;
AULSIMO: 1 tecnico ogni anno;

Non rientrano nel calcolo delle risorse sostituite i seguenti casi:

- eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione;
- eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:

- a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione;
- b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.

9. AOSPBO: L'installazione allo stato operativo di nuovi apparati di rete periferici (switch, access point), in aggiunta o in sostituzione, deve avvenire entro **5 giorni lavorativi** dalla disponibilità a magazzino **entro un limite di 5 unità**. Tale tempo può essere esteso su autorizzazione dell'azienda per forniture particolari che richiedano oggettivamente un tempo superiore come, ad esempio, per attività presso aree soggette ad accesso limitato e programmato come le sale operatorie. Si fa presente che il numero di attrezzature

annualmente sostituite solitamente non supera il 10% del totale installato.

6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing)

6.12.1 Caratteristiche generali

Per ciascuna Azienda la ditta deve fornire un adeguato sistema informatico dedicato al tracciamento dei ticket, alla registrazione e alla rendicontazione delle richieste, dei tempi e degli esiti degli interventi effettuati.

Il sistema deve essere configurabile in modo da rilevare sistematicamente le attività di assistenza e manutenzione in relazione a quanto precisato in merito ai tempi di intervento e ripristino in particolare al punto “**6.9. Tempi di intervento e ripristino**”. Il sistema deve consentire la messa in stato di attesa del ticket (con interruzione del calcolo dei tempi di ripristino), che è ammessa, tuttavia, solo nel caso in cui l'intervento sia impedito da cause non dipendenti dalla ditta (per es. la non accessibilità di un locale). Pertanto il sistema deve dare chiara indicazione di tali motivazioni.

Il sistema proposto deve avere tutte le caratteristiche di un sistema informativo allo stato dell'arte dedicato alla gestione dei servizi di manutenzione e assistenza, pertanto esso deve, tra l'altro, poter acquisire dati e inviarli da/a qualsiasi fonte; gestire l'inoltro automatico di messaggi di allarme tramite e-mail, sms ecc., essere allineato alle attuali e future normative del settore (tra cui in primis il GDPR 2016/679 e il Dlgs. n. 101 del 4/9/2018), essere integrabile senza particolari difficoltà con gli altri sistemi aziendali secondo standard certificati (xml, HL7, web services ecc.), deve essere completamente web e sempre compatibile con le versioni aggiornate di Mozilla Firefox e Google Chrome e quindi disponibile, in conformità del profilo utente di colui che vi accede, da qualunque postazione aziendale in rete.

In particolare il software deve essere integrato con gli applicativi software che le Aziende utilizzano per gestire gli inventari amministrativi, con la banca dati delle codifiche aziendali e con eventuali altri sistemi di ticketing in uso, può essere integrato con il software di gestione del desktop, in modo che i dati tecnici e amministrativi della stazione di lavoro siano immediatamente disponibili all'operatore all'atto dell'apertura della chiamata.

Le Aziende potranno decidere se utilizzare il sistema di trouble ticketing anche per altri settori.

Si riportano nel seguito le principali caratteristiche funzionali del sistema software richiesto per la gestione delle chiamate unitamente ad alcuni elementi tipici di gestione del servizio (help desk 1° e 2° livello ecc.).

1. Autenticazione

Il sistema deve consentire l'autenticazione sia degli utenti sia degli operatori accedendo al server aziendale di gestione centralizzata degli account utente (Ldap, Active Directory, Shibboleth)

2. Apertura ticket da

Il sistema deve consentire l'apertura del ticket nelle seguenti modalità:

- numero telefonico unico;
- mail con apertura automatica del ticket;
- apertura automatica tramite gestionale web.

Potranno essere proposte ulteriori modalità tipo chat quali ad esempio Telegram.

L'iter di apertura e gestione della chiamata deve essere come segue (ogni modifica effettuata tramite autenticazione deve essere registrata):

1. Registrazione dati dell'utente:

l'anagrafica dell'utente deve essere compilata in automatico dal sistema di gestione centralizzata all'immissione dell'utente, in questo modo anche l'assegnazione per centro di costo sarà automatica;. Sulla base di informazioni tratte dai database aziendali

e/o delle informazioni inserite nell'ultimo ticket aperto dall'utente, dovranno essere pre-compilati anche altri campi "tipici" quali il numero di telefono, il nome e numero di inventario del PC, il codice della stanza; tuttavia il sistema deve consentire l'inserimento di variazioni da parte dell'operatore che prende in carico la chiamata.

2. Tipologia di chiamata

Devono essere previste tre macro aree principali: hw, sw, rete (compilata da menu a scelta multipla). L'indicazione della tipologia è obbligatoria per la chiusura della chiamata, ma compilabile anche dopo la prima diagnosi dell'hd1. Deve essere possibile aprire sia ticket relativi a malfunzionamenti che ad altro tipo di attività (es. installazione software, attivazione casella email, collegamento stampante, ...).

3. Dati significativi della chiamata

Ogni chiamata deve riportare tutti i dati significativi: data e ora apertura, ultima modifica, dati relativi alla sede in cui effettuare l'intervento, la tipologia di chiamata in forma dettagliata (estesa rispetto al dato precedente), centro di costo, ecc.

4. Oggetto della chiamata

Conterrà tipicamente i dati significativi per l'intervento, la diagnosi dell'operatore; eventuali variazioni dei dati anagrafici già inseriti.

5. Stato della chiamata

Saranno previsti tipicamente tre stati:

- a. "attiva" una volta compilata la chiamata si ha l'assegnazione automatica del numero di ticket, con invio di mail di notifica all'utente nel caso in cui l'utente apra la chiamata via mail o form web, il passaggio allo stato "attiva" deve essere immediato ;
- b. "in attesa": deve essere obbligatorio per la scelta di questo stato immettere la motivazione con invio di mail di notifica all'utente;
- c. "chiusa" la chiusura deve essere sempre motivata e anche la scelta di questo stato comporta l'invio di una mail di notifica all'utente.

3. Chiusura ticket

Il ticket dovrà essere necessariamente chiuso dal tecnico che risolve l'intervento o dal help desk nel caso in cui la chiusura del guasto venga fatta da una ditta esterna. La chiusura del ticket deve prevedere l'invio di una mail di notifica verso l'utente che ha aperto la chiamata.

4. Gestione utenti

Il sistema deve essere configurabile per tipologia di utente. Si danno di seguito alcuni casi tipici:

Amministratore

Questo utente deve essere abilitato a:

- Quantificare le chiamate.
 - Qualificare le chiamate (tempi di risoluzione, passaggio di assegnazione prima di chiusura chiamata) con definizione di indicatori.
- Proporzionare le chiamate per tipologia:
 - macro aree principali (HW, SW, Net ecc.);
 - Tipologie di problemi dettagliate (con campi a scelta chiusa).
- Proporzionare le chiamate per:
 - Area geografica;
 - Struttura aziendale;
 - Sistemi critici.

- Individuare punti deboli (immissione nel database delle schede tecniche materiale acquistato, collegamento a tabella con inventario tecnico):
 - Tipologia computer;
 - Tipologia stampanti;
 - Scanner;
 - Videoproiettori.

Help desk 1° livello (per semplificare hd1: membri del call-center)

L'help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale, come descritto al punto **"6.7. Servizio di help desk e reperibilità"**.

Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1, come descritto a punto **"6.7. Servizio di help desk e reperibilità"**.

Supporto applicativo di 2° livello

È costituito dal personale dell'azienda sanitaria (operatori ICT, sistemisti, referenti di procedura ecc.) da fornitori esterni (a volte organizzati con presidio on-site) o da altro personale esterno (es. tecnici manutentori).

Il supporto applicativo di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1 o dall'hd2. Può aprire chiamate in modo autonomo. Con la possibilità di invio mail o sms e corrispondente calcolo dei tempi di intervento da parte del gestionale, l'assegnazione della chiamata deve essere sempre possibile. Nel caso di ticket assegnati per disservizi di carattere generale è fondamentale la comunicazione all'hd1 in modo che si possano dare risposte esaustive all'utente.

Utenti

Tramite autenticazione centralizzata gli utenti finali devono essere in grado di aprire autonomamente il ticket dal portale web. Anche l'invio di una richiesta via email personale deve tradursi nell'apertura automatica di un ticket. Le chiamate sono poi prese in carico dall'hd1 per le opportune verifiche. Sempre attraverso l'autenticazione centralizzata l'utente può vedere lo stato della propria chiamata e lo storico delle chiamate da lui aperte. L'utente non può assegnare la tipologia di chiamata, questa dovrà essere stabilita dall'hd1 alla presa in carico della stessa.

Il ticket non può essere modificato dall'utente, se non in un campo note in cui sarà possibile segnalare disponibilità di orari o comunicazioni utili (con invio mail di notifica variazione all'hd1) anche attraverso un calendario compilabile di preferenze.

Referenti aziende sanitarie

I referenti delle aziende sanitarie dovranno poter aver accesso al sistema con privilegi di amministratore, per poter verificare in tempo reale il corretto funzionamento del servizio e poter produrre report sulle attività.

6.12.2 Sistema informativo per la gestione delle chiamate via web

Il sistema deve avere i requisiti minimi qui di seguito richiamati in forma molto sintetica:

Area Assistenza:

- a. Richiesta di assistenza (apertura chiamata via gestionale e visualizzazione del suo stato);
- b. Reclami;
- c. Richiesta trasloco (rete, attrezzatura, la richiesta viene reindirizzata dall'hd1);

- d. Richiesta attivazione, creazione punti rete (la richiesta viene reindirizzata dall'hd1);
- e. Richiesta ritiro materiale: il materiale viene riciclato o smaltito dopo averne determinato il fuori uso e aver eseguito le relative procedure per la parte di competenza (il gestionale dovrebbe consentire l'invio della richiesta direttamente al fornitore incaricato dello smaltimento, secondo legge regionale).

Area Delivery:

- a. richieste di nuove attrezzature hardware o software: deve essere previsto un inter di validazione sia per la richiesta sia per l'erogazione della fornitura.

6.13. Attività accessorie incluse nel servizio

Sono a carico del fornitore tutte le attività collegate agli interventi di manutenzione e assistenza, incluso il trasporto dei beni dal punto di partenza (qualsiasi magazzino aziendale) verso il punto di intervento incluse le nuove forniture; la rimozione, l'asporto e il trasferimento nei luoghi indicati dall'Azienda.

Sono a carico del fornitore inoltre: la gestione dei contatti con i produttori dei sistemi inclusa la gestione della garanzia; le operazioni legate alla spedizione e ricezione delle parti; le opere di smontaggio e rimontaggio, rimozione e installazione, ripristino, configurazione ecc.

6.14. Magazzino

Il fornitore dovrà conservare a sua cura e spese un magazzino di parti di ricambio e scorte, onde fronteggiare in modo tempestivo i guasti e garantire i tempi di intervento sopra definiti.

Il fornitore deve indicare nel progetto quali scorte saranno conservate presso i locali messi a disposizione dalle Aziende e quali nelle proprie sedi e la strategia che sarà adottata per la gestione del magazzino. Non dovranno essere superati i "30kg/mq di legna equivalente" nell'area data in gestione, tra arredi, attrezzature beni e materiali combustibili in uso e nei magazzini.

L'efficienza della proposta dovrà essere indipendente dalla disponibilità degli spazi presso ciascuna Azienda (che non è detto possa essere garantita).

6.15. Modalità di erogazione dei servizi e vincoli

Nel caso di interventi on-site (sia ad opera di personale appartenente al gruppo on-site sia di personale aggiuntivo) si deve tener conto del fatto che la maggior concentrazione di personale dipendente in servizio e la maggiore attività dell'Azienda si verificano nella mattinata dalle 8.00 fino alle ore 13.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì; pertanto in tale fascia oraria si verifica anche il maggior carico di chiamate, circostanza di cui si deve tener conto nella stesura del progetto.

In particolare, nell'espletamento delle proprie attività (sia nel caso di interventi di manutenzione sia nel caso di installazione di nuove forniture), la ditta aggiudicataria dovrà accettare tutte le limitazioni e le restrizioni dovute alla natura dell'Azienda che impone l'effettuazione dei lavori in orari e modalità tali da non arrecare intralcio alla sua attività istituzionale.

7. Collaudo della fornitura e monitoraggio dei servizi

7.1. Premessa

La rilevanza strategica di un contratto si evidenzia nel dover presidiare, in modo cooperativo tra cliente e fornitore, l'interesse delle prestazioni sui diversi piani interpretativi dei costi, della qualità, dei contenuti, la tensione al risultato da parte del personale impiegato, con l'obiettivo di eliminare le possibili ambiguità nei rapporti tra le parti e di costituire base di riferimento per la misura della qualità del fornitore. A tal fine, sia nell'offerta sia nel successivo contratto di fornitura devono essere definiti, oltre che i servizi oggetto del contratto, anche attività e responsabilità, criteri di qualità dei servizi, indicatori e modalità di misurazione. In particolare devono essere

definite, con un rigoroso piano attuativo, le modalità di collaudo e di monitoraggio dell'intero servizio oggetto della fornitura.

Il collaudo e il monitoraggio includono la verifica da parte della Committenza che i curricula del personale che effettivamente prenderà servizio siano conformi a quanto dichiarato nella proposta. In caso di riscontro negativo sarà considerato parimenti negativo l'esito del collaudo complessivo.

I collaudi per i vari lotti verranno eseguiti al termine dei periodi di prova precedentemente indicati. In caso di mancato collaudo di un lotto l'affidamento potrà essere revocato alla ditta aggiudicataria, previa comunicazione scritta e conferito alla ditta che segue nella graduatoria.

7.2. Collaudo

Per mezzo del collaudo, si portano a compimento la verifica e la validazione a posteriori del sistema, finalizzate all'accettazione della fornitura. La verifica consiste in un test di conformità e di consistenza con le specifiche soprattutto funzionali; la validazione consiste in un test di correttezza rispetto alle richieste dell'utente. La valutazione dell'efficacia sarà basata sull'analisi della capacità di produzione di attività da parte del servizio proposto, ovvero sulla corrispondenza e coerenza rispetto a tutte le funzionalità richieste dall'Azienda. L'efficienza sarà valutata con indicatori e parametri quantitativi quali, per esempio, il "tempo di risposta" del servizio per una qualsiasi delle funzionalità richieste dall'Azienda.

Il collaudo deve dare esito positivo rispetto alle seguenti certificazioni:

1. congruità del progetto con le linee strategiche dell'Azienda committente;
2. validità dello studio di fattibilità;
3. corrispondenza dei prodotti e dei servizi forniti con l'offerta tecnica e il rispetto degli obblighi contrattuali;
4. verifica dell'opportunità di varianti;
5. efficacia ed efficienza del sistema in relazione alle aspettative del committente.

A tal fine il fornitore deve includere nella proposta un completo piano attuativo per il collaudo, che deve essere preventivamente approvato e può essere pertanto modificato secondo le esigenze dell'Azienda.

Il piano attuativo proposto dovrà contenere elementi dettagliati di valutazione oggettiva, quali ad esempio: capacità operativa complessiva del servizio, tempo medio di gestione di un ticket, tempo di aggiornamento della documentazione, congruità delle ore lavorative impiegate ecc. Il fornitore deve includere inoltre analoga proposta per il collaudo delle nuove forniture con test di funzionalità in stato operativo (ovvero dopo la messa in opera e la configurazione).

Il collaudo deve includere i test di funzionalità del software fornito.

Il collaudo deve includere inoltre la puntuale verifica di quanto richiesto al paragrafo "**8 Documentazione dell'attività**".

7.3. Monitoraggio

Come già osservato, obiettivo del monitoraggio non è avallare l'accettazione della fornitura, bensì contribuire al fatto che essa soddisfi in pieno le esigenze del committente. Il monitoraggio, pertanto, risponde anch'esso a canoni di efficacia ed efficienza, ma deve coprire l'intero arco temporale di fornitura del servizio. Il suo obiettivo, infatti, riguarda l'identificazione di scostamenti dalle prescrizioni contrattuali: da un lato esso deve identificare azioni preventive e correttive atte a superare le eventuali anomalie rilevate; d'altro lato esso deve modulare l'adeguamento del sistema rispetto alle aspettative definite.

Gli strumenti del monitoraggio devono agire con un'azione di rilevamento dei dati a consuntivo, con la creazione di project repository, che accumulino la conoscenza delle caratteristiche quantitative e qualitative del servizio fornito in serie storiche di dati oggettivi, mediante la scelta di precisi indicatori di efficienza.

Lo strumento principale attraverso il quale l'Azienda effettuerà queste azioni sarà costituito da un gruppo di monitoraggio composto da rappresentanti del fornitore e rappresentanti dell'Azienda i cui compiti principali saranno:

- verifica periodica del rispetto dei livelli di servizio espressi nel presente capitolato attraverso il confronto con i dati forniti dai report periodici, eventualmente integrati da strumenti di controllo congiuntamente definiti.
- valutazione delle azioni da intraprendere per risolvere eventuali problemi operativi;
- valutazione delle eventuali contestazioni relative alla gestione ed erogazione del servizio;
- analisi delle richieste di modifica dei processi di erogazione del servizio e dell'organizzazione, in termini quantitativi e qualitativi.

La periodicità con cui si riunirà il gruppo di monitoraggio sarà concordata con il fornitore.

L'Azienda potrà anche avvalersi di consulenti esterni o altri soggetti a propria discrezione per effettuare controlli periodici o costanti sulle prestazioni effettuate dal fornitore senza che questi possa obiettare diversamente.

7.4 Customer satisfaction

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti dei servizi, potranno essere somministrati ed elaborati a cura delle singole Aziende, dei questionari ad hoc.

Tali questionari saranno relativi ai servizi a contatto diretto con gli utenti (help desk, assistenza remota, assistenza hardware e software) e potranno essere somministrati ad un campione di numerosità compresa tra il 10% e il 15% degli utenti che hanno usufruito dei servizi e composto in maniera proporzionale al numero degli utenti nei vari servizi dell'Azienda.

I questionari saranno composti da domande (item) alle quali dovrà essere risposto con la scelta di un valore e potranno essere somministrati, con cadenza periodica .

I questionari conterranno domande relative a:

7. valutazione dell'ultimo intervento,
8. facilità di accesso al servizio,
9. comprensione delle esigenze,
10. cordialità del personale,
11. rispetto percepito dagli utenti,
12. tempo di attesa per l'intervento,
13. capacità di effettuare gli interventi velocemente,
14. capacità di fornire informazioni,
15. capacità di effettuare il lavoro correttamente al 1° intervento,
16. qualità dell'intervento in relazione alle aspettative degli utenti,
17. buona volontà ad effettuare qualsiasi lavoro,
18. abilità e prontezza a rispondere a qualsiasi domanda.
19. valutazione del livello di soddisfazione complessiva del servizio.

Gli esiti della rilevazione dovranno attestarsi su livelli medio alti di soddisfazione, in particolare, il valore medio delle risposte, per ogni item, dovrà collocarsi nel più alto 33-esimo percentile della scala utilizzata per la valutazione di quell'item. Per esempio se la scala di valutazione va da 1 a 5 per soddisfazione crescente, la media delle risposte deve essere tra 3,35 e 5.

Se l'elaborazione dei risultati dovesse evidenziare il mancato rispetto del precedente requisito, tale circostanza comporterà l'applicazione delle penali indicate nel relativo paragrafo del presente capitolato.

8. Documentazione dell'attività

8.1. Produzione di report periodici

L'impresa aggiudicataria di ogni lotto dovrà rendere disponibili per ciascuna Azienda, con

cadenza mensile, relazioni che evidenzino le informazioni relative a:

- dati di dettaglio e riassuntivi relativi alle richieste ricevute dall'Azienda, dei relativi interventi, inclusa l'analisi e l'individuazione delle cause, la soluzione individuata e i tempi di intervento e ripristino;
- elenco delle variazioni del sistema richieste ed eseguite, inclusa la consegna di attrezzature nuove o ricollocate, la movimentazione di attrezzature, l'installazione di software, l'inventariazione ecc.;

Le relazioni dovranno essere rese disponibili in formato elettronico liberamente elaborabile (CSV o Excel) o prelevabili direttamente dal sistema informativo.

Il fornitore, pertanto, dovrà allegare al progetto proposte di report adeguati per soddisfare tale esigenza.

AUSLBO: il fornitore dovrà rendere disponibile relazioni relative alla attività del servizio di help desk di 1° livello. In particolare dovranno essere prodotti report con su base mensile e aggregati per trimestre almeno dei principali indicatori prestazionali (KPI):

1. chiamate in ingresso (sul contact center) nelle fasce orarie di attività del servizio
2. chiamate risposte entro 10"
3. chiamate risposte entro 30"
4. chiamate risposte entro 60"
5. chiamate risposte oltre i 60"
6. chiamate risposte dagli operatori
7. % di chiamate risposte sul totale delle chiamate in ingresso
8. chiamate non risposte
9. di chiamate non risposte sul totale delle chiamate in ingresso
10. chiamate abbandonate dopo almeno 30"
11. durata media delle chiamate delle chiamate in ingresso
12. durata totale chiamate in ingresso
13. totale di chiamate uscenti (che originano dal call center verso gli utenti)
14. durata totale chiamate uscenti

8.2. Alimentazione banca dati dei sistemi e degli eventi

L'impresa aggiudicataria dovrà creare e mantenere aggiornato in tempo reale un adeguato database, accessibile anche al personale dell'Azienda a ciò designato per mezzo di maschere di consultazione, strumenti di estrazione ed elaborazione dati, e il cui contenuto sia agevolmente esportabile nei più comuni formati. Esso deve contenere:

per le attrezzature informatiche

1. l'inventario tecnico delle attrezzature inclusi software installati e versioni;
2. informazioni generali sulle configurazioni dei sistemi;
3. informazioni generali di installazione e dati di configurazione relativi agli utenti;
4. informazioni correlate alle funzionalità dei sistemi;

per la gestione chiamate e interventi

- l'elenco completo delle chiamate e degli interventi correlati, delle installazioni, movimentazioni, aggiornamenti ecc..

Le banche dati così costituite sono da intendersi proprietà esclusiva delle Aziende. Nessun vincolo può esservi, pertanto, sulle modalità di accesso, la copia, la duplicazione ecc. di singole parti o dell'intero set di dati. Non è ammesso l'utilizzo di database proprietari (a meno che questi non siano dotati di meccanismi di esportazione sicuri e certificati verso i sistemi standard).

Al termine del contratto, l'intero set di dati dovrà essere trasferito e conservato dalle Aziende.

8.3. Inventariazione

La ditta aggiudicataria dovrà farsi carico dell'inventariazione dei nuovi apparati, ovvero dell'apposizione delle etichette di inventario (fornite dall'Azienda) sulle nuove attrezzature installate e della compilazione della scheda propedeutica all'inventario amministrativo.

9. Nuove forniture

Per tutte le nuove forniture, che in genere avvengono per mezzo di convenzioni CONSIP o IntercenER, l'impresa aggiudicataria dovrà necessariamente garantire, oltre all'installazione e alla messa in opera a regola d'arte, tutti i servizi di manutenzione alle stesse condizioni indicate in questo documento, senza oneri aggiuntivi e per tutta la durata del contratto, indipendentemente dalla durata della garanzia di ciascuna distinta fornitura.

Tutte le attività associate in qualsiasi modo a ogni nuova fornitura sono a carico della ditta aggiudicataria incluse le movimentazioni del materiale, la rimozione e l'asporto degli imballaggi, al conferimento delle attrezzature sostituite secondo le indicazioni aziendali, lo stoccaggio temporaneo ecc.

Alla fine dell'installazione, dovrà essere fornita tutta la documentazione relativa all'installazione e alla configurazione delle apparecchiature e aggiornato il dataset relativo.

10. Condizioni di fine contratto

Al termine del contratto la ditta aggiudicataria dovrà consentire e favorire l'avvio in parallelo del servizio da parte del fornitore risultato aggiudicatario, in modo da consentire l'agevole avvicendamento alla fine del periodo contrattuale senza alcun blocco operativo.

In particolare la ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione da un minimo di 30 giorni a un massimo di 60 giorni durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi incluso il trasferimento del relativo know-how logistico-operativo.

Inoltre deve essere già incluso nel contratto di fornitura il recupero dei dati dai propri database (anagrafe infrastrutture, gestione richieste e interventi ecc.) nei più comuni formati standard di esportazione e trasmissione disponibili al termine del contratto, senza alcuna limitazione, senza alcun blocco operativo, consentendo il recupero completo degli archivi.

PARTE NORMATIVA

11. Inadempienze contrattuali e penali

In caso di mancato rispetto di quanto richiesto e qui descritto, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale e la richiesta dei danni, saranno applicate le penali riportate nei punti seguenti. Si precisa che per importo complessivo annuale del contratto si intende la somma del canone annuo di tutte le Aziende partecipanti allo stesso lotto all'interno del quale si verifica l'inadempienza.

Ai sensi dell'art. 113 bis comma 2 del D.lgs 50/2016 e s.m.i., l'entità delle penali legate al ritardo dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali non possono comunque superare, complessivamente il 10 per cento del valore del contratto.

L'applicazione delle penali avverrà in modo automatico, previa comunicazione formale, attraverso l'incameramento del deposito cauzionale e/o attraverso l'emissione da parte dell'ufficio amministrativo competente dell'ente, di una nota d'addebito, ai sensi dell'art.15, comma 1, D.P.R. 633/72 e/o la detrazione dell'importo della penale dalla prima fattura in liquidazione successiva al verificarsi del ritardo/inadempimento.

Oltre all'applicazione delle penali, qualora la frequenza e/o la tipologia delle inadempienze/non conformità lo rendesse necessario, ciascuna Azienda Appaltante si riserva altresì la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto.

11.1. Lotti 1 e 2 - AUSLBO, AOSPBO, AUSLFE e AOSPFE

11.1.1 Piano di avvio e vincoli

Il mancato rispetto dei tempi proposti nel piano di avvio, con particolare riferimento alla necessità di avvicendamento in data certa, comporterà l'applicazione della seguente penali:

0,10% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo, nel caso la sostituzione dei servizi esistenti non sia completata alle date definite al punto **"4.2 Vincoli"**;

0,05% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di parallelo non erogato così come previsto al punto **"4.3 Piano di avvicendamento"**;

11.1.2 Figure professionali dedicate ai servizi

Il mancato rispetto dei requisiti indicati al punto **"4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi"** comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- una penale pari a € 100,00 per ogni giorno solare di ritardo nella proposta di sostituzione del personale rispetto al termine indicato al punto 1;
- una penale pari a € 100,00, nel caso di sostituzioni di personale senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione;
- nel caso di mancato rispetto del numero minimo di risorse dedicate al servizio presidio on site o superiore se offerto dalla ditta, una penale pari a € 300,00/giorno lavorativo per ogni risorsa in meno inviata;
- una penale pari a € 200,00 per ogni giorno lavorativo, per mancato affiancamento del personale nuovo con quello uscente;

Il mancato rispetto dei limiti indicati sulle sostituzioni operate dal fornitore come indicato al punto **"6.11 Ulteriori requisiti e tempi di risposta"** (punto 8), comporterà l'applicazione di una penale di € 5.000.

11.1.3. Frequenza dei malfunzionamenti.

L'infrastruttura informatica deve garantire alti livelli di servizio, pertanto non è ammessa una frequenza di irregolarità superiore a un determinato standard, indipendentemente dal tempo di risoluzione del malfunzionamento stesso.

Ogni volta che nella stessa attrezzatura si verificano due eventi che causino un degrado delle prestazioni o dell'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore alla settimana solare, ovvero due eventi bloccanti che impediscano l'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore al mese solare, saranno applicate le seguenti penalità

0,04% dell'importo complessivo annuale del contratto, eventualmente aggiuntiva a quanto precisato in termini di tempo di risoluzione al punto successivo.

11.1.4. Tempi di risposta

Il mancato rispetto delle percentuali indicate al punto **"6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello"** o di quelle eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,025% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni punto percentuale inferiore a quanto offerto come tempo di attesa;
- 0,025% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni punto percentuale superiore a quanto offerto per le chiamate non evase.

11.1.5. Tempi di intervento e ripristino.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al punto **“6.9 Tempi di intervento e ripristino”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,030% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazioni di alta e media criticità; per AOSPBO e IOR, per ogni ora di ritardo nell'intervento per problematiche relative agli apparati di rete periferici.
- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazione di bassa criticità.

La penale più elevata è applicata anche per ogni ora consecutiva di impossibilità di accesso al numero del servizio di disponibilità telefonica.

Se il malfunzionamento cui si riferisce il mancato rispetto dei tempi causa disagio grave a una o più unità operative aziendali, la penale si applica per tutto il periodo di durata del disagio, indipendentemente dalla durata dell'inadempienza.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al **“Capitolo 6.11 Ulteriori Requisiti e Tempi di Risposta”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione della seguente penale:

- 0,030 % dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

11.1.6. Customer satisfaction

Se gli esiti dei questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti, sono tali per cui, per due rilevazioni successive il 50% degli item o più:

- ha un valore medio di risposta tra il più basso e il più alto 33-esimo percentile (tra 33% e 66%) della scala utilizzata sarà applicata una penale pari allo 0,1% dell'importo complessivo annuale del contratto;
- ha un valore medio di risposta più basso del più basso 33-esimo percentile (al di sotto del 33%) sarà applicata una penale pari allo 0,2% dell'importo complessivo annuale del contratto.

11.1.7. Gravi inadempienze

Il verificarsi delle condizioni di seguito definite come “grave inadempienza¹³” ovvero:

- A) l'invio on-site di o l'utilizzo in teleassistenza di personale non qualificato o non corrispondente al profilo proposto nel curriculum offerto.
- B) il mancato adeguamento alle normative, in tutti i casi in cui esso sia inerente al servizio erogato, entro un termine di 60 giorni solari (o un tempo minore se rigidamente imposto dalla stessa normativa cui è necessario adempiere) dalla resa disponibilità;
- C) l'esecuzione di operazioni (configurazioni, sostituzioni di hardware, interventi ecc.) che causino un disagio grave e prolungato oppure che esponano l'Azienda a situazioni di rischio (per es. l'apertura di una falla nella sicurezza) o di inadempienza rispetto alle normative sulla sicurezza (per es. l'accessibilità imprevista a una banca dati contenente dati sensibili oppure la vulnerabilità rispetto alla riservatezza delle informazioni);
- D) la mancata ottemperanza a quanto previsto al punto **“10 Condizioni di fine contratto”**;
- E) la violazione di qualsiasi norma di sicurezza incluso quanto indicato nel GDPR 2016/679 e nel Dlgs. n. 101 del 4/9/2018;

comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza nel caso A; per ogni giorno solare di ritardo nel caso B; per ogni giorno solare di permanenza dell'irregolarità nel caso C; per ogni giorno

¹³

L'elenco è da intendersi esemplificativo e non esaustivo

solare di mancata disponibilità alla transizione nel caso D; per ogni giorno di permanenza di ogni singola violazione nel caso E.

11.1.8. Altre inadempienze

Il verificarsi delle condizioni desumibili come inadempienza rispetto a quanto specificato al precedente capitolo “**6 Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica**” e non già previste ai punti precedenti (per esempio la mancata sostituzione di un tecnico ricusato entro 30 giorni, il mancato aggiornamento dei sistemi, l'utilizzo di parti di ricambio non adeguate, la mancata rimozione di imballaggi, il ritardo su un'assistenza programmata ecc.), e ogni altra non conformità rispetto a quanto specificato nel capitolato (per esempio il mancato rispetto di quanto previsto ai capitoli “**8 Documentazione dell'attività**” e “**9 Nuove Forniture**”) comporteranno l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza.
- 0,005% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare per mancata predisposizione entro i 6 mesi dei sw di gestione del desktop come da paragrafo “**6.5 Caratteristiche dei software di gestione dei desktop**”.
- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare per mancata predisposizione entro i 1 mese del sw di gestione dei ticket come da paragrafo “**6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing)**”;
- € 500,00 per ogni inadempienza relativa al mancato rispetto di quanto contenuto nella documentazione relativa alla nomina responsabile esterno trattamento dati vedi istruzioni operative;

11.1.9. Protrarsi e ripetizione delle inadempienze

Nel caso in cui si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

1. il verificarsi delle inadempienze di cui al punto “**11.1.4 Tempi di risposta**” per 2 trimestri nell'arco dell'anno solare;
2. il protrarsi delle inadempienze di cui al precedente punto “**11.1.7 Gravi Inadempienze**” per un tempo pari a 15 giorni;
3. la ripetizione di una o più inadempienze di qualsiasi tipo, cui consegua segnalazione al fornitore a mezzo raccomandata da parte dell'Azienda, per 3 volte nell'arco di un anno;
4. il verificarsi di due successive contestazioni scritte per consegne, del medesimo bene, quantitativamente o qualitativamente non corrispondenti alle specifiche del contratto.

l'Azienda si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, come indicato nel seguito, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale.

Si sottolinea che per le condizioni 1, 2 e 4 è considerata sufficiente la contestazione scritta a mezzo fax¹⁴.

11.2. Lotti 3 e 4 IOR e AUSLIMO

11.2.1 Piano di avvio e vincoli

Il mancato rispetto dei tempi proposti nel piano di avvio, con particolare riferimento alla necessità di avvicendamento in data certa, comporterà l'applicazione della seguente penali:

0,30% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo, nel caso la sostituzione dei servizi esistenti non sia completata alle date definite al punto “**4.2 Vincoli**”;

0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di parallelo non erogato così come previsto al punto “**4.3 Piano di avvicendamento**”;

¹⁴

o altri strumenti di pari valore (es. messaggio mail su posta certificata)

11.2.2 Figure professionali dedicate ai servizi

Il mancato rispetto dei requisiti indicati al punto **“4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi”** comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- una penale pari a € 100,00 per ogni giorno solare di ritardo nella proposta di sostituzione del personale rispetto al termine indicato;
- una penale pari a € 100,00, nel caso di sostituzioni di personale senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione;
- **nel caso di mancato rispetto del numero minimo di risorse dedicate al servizio presidio on site o superiore se offerto dalla ditta, una penale pari a 300,00/giorno lavorativo per ogni risorsa in meno inviata;**
- una penale pari a € 200,00 per ogni giorno lavorativo, per mancato affiancamento del personale nuovo con quello uscente;

Il mancato rispetto dei limiti indicati sulle sostituzioni operate dal fornitore come indicato al punto **“6.11 Ulteriori requisiti e tempi di risposta”** (punto 8), comporterà l'applicazione di una penale di € 5.000.

11.2.3. Frequenza dei malfunzionamenti

L'infrastruttura informatica deve garantire alti livelli di servizio, pertanto non è ammessa una frequenza di irregolarità superiore a un determinato standard, indipendentemente dal tempo di risoluzione del malfunzionamento stesso.

Ogni volta che nella stessa attrezzatura si verificano due eventi che causino un degrado delle prestazioni o dell'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore alla settimana solare, ovvero due eventi bloccanti che impediscano l'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore al mese solare, saranno applicate le seguenti penalità

0,1% dell'importo complessivo annuale del contratto, eventualmente aggiuntiva a quanto precisato in termini di tempo di risoluzione al punto successivo.

11.2.4. Tempi di risposta

Il mancato rispetto delle percentuali indicate al punto **“6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello”** o di quelle eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- € 100 per ogni punto percentuale inferiore a quanto offerto come tempo di attesa;
- € 100 per ogni punto percentuale superiore a quanto offerto per le chiamate non evase.

11.2.5. Tempi di intervento e ripristino.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al punto **“6.9 Tempi di intervento e ripristino”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,030% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazioni di alta e media criticità; per IOR, per ogni ora di ritardo nell'intervento per problematiche relative agli apparati di rete periferici.
- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazione di bassa criticità.

La penale più elevata è applicata anche per ogni ora consecutiva di impossibilità di accesso al numero del servizio di disponibilità telefonica.

Se il malfunzionamento cui si riferisce il mancato rispetto dei tempi causa disagio grave a una o più unità operative aziendali, la penale si applica per tutto il periodo di durata del disagio, indipendentemente dalla durata dell'inadempienza.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al punto **“6.11 Ulteriori Requisiti e Tempi di Risposta”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione della seguente penale:

- 0,030 % dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

11.2.6. Customer satisfaction

Se gli esiti dei questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti, sono tali per cui, per due rilevazioni successive il 50% degli item o più:

- ha un valore medio di risposta tra il più basso e il più alto 33-esimo percentile (tra 33% e 66%) della scala utilizzata sarà applicata una penale pari allo 0,1% dell'importo complessivo annuale del contratto;
- ha un valore medio di risposta più basso del più basso 33-esimo percentile (al di sotto del 33%) sarà applicata una penale pari allo 0,2% dell'importo complessivo annuale del contratto.

11.2.7. Gravi inadempienze

Il verificarsi delle condizioni di seguito definite come “grave inadempienza¹⁵” ovvero:

- A) l'invio on-site di o l'utilizzo in teleassistenza di personale non qualificato o non corrispondente al profilo proposto nel curriculum offerto.
- B) il mancato adeguamento alle normative, in tutti i casi in cui esso sia inerente al servizio erogato, entro un termine di 60 giorni solari (o un tempo minore se rigidamente imposto dalla stessa normativa cui è necessario adempiere) dalla resa disponibilità;
- C) l'esecuzione di operazioni (configurazioni, sostituzioni di hardware, interventi ecc.) che causino un disagio grave e prolungato oppure che esponano l'Azienda a situazioni di rischio (per es. l'apertura di una falla nella sicurezza) o di inadempienza rispetto alle normative sulla sicurezza (per es. l'accessibilità imprevista a una banca dati contenente dati sensibili oppure la vulnerabilità rispetto alla riservatezza delle informazioni);
- D) la mancata ottemperanza a quanto previsto al successivo punto **“10 Condizioni di fine contratto”**;
- E) la violazione di qualsiasi norma di sicurezza incluso quanto indicato nel GDPR 2016/679 e nel Dlgs. n. 101 del 4/9/2018;

comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza nel caso A; per ogni giorno solare di ritardo nel caso B; per ogni giorno solare di permanenza dell'irregolarità nel caso C; per ogni giorno solare di mancata disponibilità alla transizione nel caso D; per ogni giorno di permanenza di ogni singola violazione nel caso E.

11.2.8. Altre inadempienze

Il verificarsi delle condizioni desumibili come inadempienza rispetto a quanto specificato al precedente capitolo **“6 Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica”** e non già previste ai punti precedenti (per esempio la mancata sostituzione di un tecnico ricusato entro 30 giorni, il mancato aggiornamento dei sistemi, l'utilizzo di parti di ricambio non adeguate, la mancata rimozione di imballaggi, il ritardo su un'assistenza programmata ecc.), e ogni altra non conformità rispetto a quanto specificato nel capitolato (per esempio il mancato rispetto di quanto previsto ai capitoli **“8 Documentazione dell'attività”** e **“9 Nuove Forniture”**) comporteranno l'applicazione delle seguenti penali:

- € 100 per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza.
- € 100 per ogni giorno solare per mancata predisposizione entro i 1 mese del sw di

¹⁵

L'elenco è da intendersi esemplificativo e non esaustivo

gestione dei ticket come da paragrafo “**6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing)**”;

- € 500,00 per ogni inadempienza relativa al mancato rispetto di quanto contenuto nella documentazione relativa alla nomina responsabile esterno trattamento dati vedi istruzioni operative;
-

11.2.9. *Protrarsi e ripetizione delle inadempienze*

Nel caso in cui si verificano una o più delle seguenti condizioni:

5. il verificarsi delle inadempienze di cui al punto “**11.2.4 Tempi di risposta**” per 2 trimestri nell'arco dell'anno solare;
6. il protrarsi delle inadempienze di cui al precedente punto “**11.2.7 Gravi Inadempienze**” per un tempo pari a 15 giorni;
7. la ripetizione di una o più inadempienze di qualsiasi tipo, cui consegua segnalazione al fornitore a mezzo raccomandata da parte dell'Azienda, per 3 volte nell'arco di un anno;
8. il verificarsi di due successive contestazioni scritte per consegne, del medesimo bene, quantitativamente o qualitativamente non corrispondenti alle specifiche del contratto.

l'Azienda si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, come indicato nel seguito, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale.

Si sottolinea che per le condizioni 1, 2 e 4 è considerata sufficiente la contestazione scritta a mezzo fax¹⁶.

12. Prezzi del servizio / revisione

I prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della gara resteranno fissi e invariabili per tutta la durata del servizio fatta salva solo, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett.a) del D.lgs 50/16, la possibilità di revisione annuale, a partire dal terzo anno, sulla base anche della variazione dell'indice ISTAT FOI calcolato nella media degli ultimi 12 mesi antecedenti la scadenza contrattuale. La richiesta, motivata e documentata, dovrà essere presentata entro il termine di sei mesi dalla scadenza annuale; la stazione appaltante si riserva le opportune indagini di mercato. Restano salve le condizioni migliorative eventualmente praticate dalla Ditta aggiudicataria anche in sede di rinnovo

13. Durata del contratto

Il servizio in oggetto avrà la durata di 4 (quattro) anni per ciascuna Azienda Sanitaria con decorrenza dalla data che sarà indicata nel contratto.

Il contratto potrà essere eventualmente rinnovato di due anni in due anni per un massimo di quattro anni di rinnovo, alle stesse condizioni e modalità, previo interpello della Ditta aggiudicataria.

La facoltà di rinnovo potrà essere esercitata anche da una sola azienda sanitaria facente parte del lotto.

Durante il periodo di rinnovo, il servizio dovrà essere eseguito alle stesse condizioni e modalità previste in sede di gara, senza che per questo l'aggiudicatario possa sollevare eccezione alcuna.

Alla scadenza del contratto o dell'eventuale rinnovo, le Aziende AVEC indicate, si riservano la facoltà di prorogarne la durata per un periodo ulteriore, che di regola non potrà superare i 180 giorni. Nel caso in cui si sia in corso di svolgimento una nuova procedura concorsuale, tale termine dovrà coincidere con quello relativo al subentro del nuovo fornitore. Durante tale periodo, la Ditta

¹⁶

o altri strumenti di pari valore (es. messaggio mail su posta certificata)

aggiudicataria è impegnata a eseguire la fornitura del servizio alle stesse condizioni e modalità previste dal presente Capitolato Speciale

14. Obbligo di Riservatezza dei dati

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Azienda. L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto. Tali obblighi non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui sopra e risponde nei confronti dell'Azienda per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti l'Azienda ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Azienda.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Azienda attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi dell'Azienda, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Azienda.

Il Fornitore s'impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs n.51/2018. Il fornitore, in relazione a quanto oggetto di prestazione e alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'interessato, ad attuare nell'ambito della propria struttura e di quella degli eventuali collaboratori, sotto la propria responsabilità, ai sensi del regolamento UE 2016/679, tutte quelle misure e norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alle finalità del presente contratto.

Con la stipula del contratto di appalto, la ditta, ai sensi dell'art. 28 del regolamento, è nominata Responsabile del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nel contratto di appalto e nei limiti e per la durata dello stesso. La nomina di Responsabile è valida per tutta la durata del contratto d'appalto e si considererà revocata a completamento dell'incarico.

Con riferimento all'attività di trattamento dei dati personali cui concorre la Ditta, la stessa assicura massima cooperazione e assistenza al fine di consentire la redazione da parte del Titolare della eventuale DPIA e, in ogni caso, garantisce l'applicazione delle azioni di mitigazione previste nella DPIA o comunque ritenute idonee dall'Azienda

La Ditta dovrà garantire all'Azienda, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, l'adozione, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, di ogni misura tecnica ed organizzativa che riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita,

esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

La Ditta assicura, altresì, la tenuta di apposito registro dei trattamenti che, su richiesta, viene messo a disposizione dell'Azienda e/o dell'Autorità di controllo.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'atto di nomina, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

15. Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro -

Le Aziende Sanitarie come previsto dall'art 26 c1-lettera b del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, in un fascicolo informativo, forniscono alle ditte partecipanti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinate ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività; tali fascicoli sono disponibili sui siti delle Aziende:

Azienda USL di Bologna: www.ausl.bologna.it **sezione informazioni per operatori economici e gare d'appalto – documentazione,**

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Policlinico S.Orsola Malpighi: **al link** http://www.aosp.bo.it/files/documento_informativo_art26.pdf,

Istituto Ortopedico Rizzoli: <http://www.ior.it/il-rizzoli/servizi-e-uffici/servizio-prevenzione-e-protezione>,

Azienda USL di Imola: www.ausl.imola.bo.it sezione bandi di gara – Fascicolo Informativo sui rischi specifici dell'Azienda USL di Imola.

Per l'AOSP di Ferrara e l'AUSL di Ferrara il Fascicolo Informativo può essere richiesto al Dipartimento Interaziendale di Prevenzione e Protezione, via A. Cassoli n° 30, Ferrara - tel 0532 238026 dip.prevenzione@ospfe.it.

Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e dei lavoratori autonomi in merito alla salute e alla sicurezza sul lavoro.

Come previsto dall'art. 26 c3-ter del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, L'AUSL di Bologna in qualità di "soggetto che affida il contratto redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto." Tale documento è allegato al presente capitolato speciale.

L'AUSL di Bologna, l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna S. Orsola –Malpighi, l'Istituto Ortopedico Rizzoli, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Di Ferrara "S.Anna", l'Azienda USL di Ferrara, l'Azienda USL di Imola, allegato al contratto di appalto, invieranno alla ditta aggiudicataria, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) specifico per la propria azienda.

16. Risoluzione del contratto

L'Azienda Sanitaria avrà la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata via pec, secondo quanto stabilito all'art.108 del Codice e nelle seguenti ipotesi:

- a) avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art.1671 c.c.;
- b) per motivi di interesse pubblico, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- c) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- d) in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari

- intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- e) in caso di cessione del contratto senza comunicazione all'Azienda Sanitaria;
- f) in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda Sanitaria;
- g) qualora l'Azienda Sanitaria notifici n.2 diffide ad adempiere senza che la Ditta ottemperi a quanto intimato;
- h) in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza
- i) in caso di mancato superamento del periodo di prova;
- l) protrarsi e ripetizione delle inadempienze;
- m) in caso di rifiuto del Responsabile del trattamento e Sub-responsabile di consentire l'audit al

Titolare del Trattamento

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda Sanitaria applicherà quanto previsto all'art.110 del Codice.

Nei casi di violazione degli obblighi contrattuali (ritardo o mancata consegna, non conformità o altro) l'Azienda Sanitaria incamererà il deposito cauzionale, salvo e impregiudicato il risarcimento degli eventuali maggiori oneri e danni, senza che la parte concorrente possa pretendere risarcimenti, indennizzi o compensi di sorta.

17. Responsabilità

L'Azienda Sanitaria è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili a essa e ai suoi dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda Sanitaria che fin da ora s'intende sollevata ed indenne da ogni pretesa o molestia.

18. Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto

Ai sensi di quanto previsto dall'art.1, commi da 209 a 213 della Legge 24/12/2007 n. 244, e successive modificazioni, e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture devono essere trasmesse alle aziende sanitarie AVEC esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI).

L'obbligo di fatturazione elettronica ricade nei confronti dei soggetti italiani titolari di Partita IVA. Sono pertanto esclusi dall'applicazione tutti i fornitori privi di Partita IVA e i fornitori esteri.

La fatturazione dei servizi a canone avverrà per ciascuna azienda a canoni trimestrali posticipati.

La fatturazione dei restanti servizi avverrà a consuntivo su base mensile

Di seguito si riportano i dati essenziali per la trasmissione delle fatture:

Azienda USL di Bologna :

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) asl_bo
 codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFVSRG

Azienda USL di Imola:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) as_BO66
 codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFAN47

Azienda Osped. Universitaria di Bologna:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) aopso_bo
 codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFR9WK

Istituto Rizzoli di Bologna:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) IOR

codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFZSSP

Azienda USL di Ferrara:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) ausl_fe
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFTPUJ

Azienda Osped. Universitaria di Ferrara:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) aou_fe
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFX3JZ.

Gli originali delle fatture dovranno essere così intestati:

PER L'AZIENDA USL DI BOLOGNA:

AZIENDA U.S.L. DI BOLOGNA

Codice fiscale: 02406911202

Sede Legale: Via Castiglione 29 – 40124 BOLOGNA

PER L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA:

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA

POLICLINICO S. ORSOLA-MALPIGHI

Codice fiscale: 92038610371

Sede Legale: Via Albertoni 15 – 40138 BOLOGNA

PER L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI:

ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

Codice Fiscale: 00302030374

Sede Legale: Via di Barbiano 1/10 – 40136 BOLOGNA

PER L'AZIENDA USL DI IMOLA:

L'originale della fattura dovrà essere così intestato:

AZIENDA USL DI IMOLA

Codice Fiscale: 90000900374

Sede Legale: Viale Amendola 2 – 40026 IMOLA (BO)

PER L'AZIENDA USL DI FERRARA:

AZIENDA U.S.L. DI FERRARA

Codice fiscale: 01295960387

Sede Legale: Via Cassoli 30 – 44121 FERRARA

PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA:

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI FERRARA

P.I. 01295950388

Sede Legale: Via Aldo Moro 8 - 44124 Loc. CONA FERRARA

Inoltre ai sensi dell'art. 25 del Decreto Legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA devono riportare:

- Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010;
- Il codice unico di progetto (CUP), (solo per gli investimenti).

Non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche qualora le stesse non riportino CIG e CUP ove previsto.

Per l'Azienda USL di Bologna:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione del numero dell'ordine aziendale informatizzato

In caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture dovranno essere inviate a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: bilancio.fattureestere@ausl.bo.it; al fornitore estero aggiudicatario saranno date ulteriori indicazioni sulla fatturazione nella comunicazione di aggiudicazione.

Per l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna:

I documenti contabili (fatture, documenti di trasporto, verbali, ecc.) dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione degli estremi dell'ordine (numero, data, sigle dell'operatore, i riferimenti del sottoconto, della richiesta e del progetto),
- indicazione di: referente, telefono, Direzione/Dipartimento/Unità Operativa presso cui è stato consegnato il bene o svolto il servizio

I documenti contabili (fatture e documenti di trasporto) dovranno rispettare l'articolazione prevista dall'ordine nella sua specificazione in righe d'ordine, importo unitario e importo totale.

Per l'Istituto Ortopedico Rizzoli:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione dell'ordine completo di anno e numero o, in mancanza, di ogni altro documento idoneo ad individuare la prestazione
- in caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture devono essere inviate al seguente indirizzo di posta elettronica: fatture@pec.ior.it

Per l'Azienda USL di Imola:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione del numero dell'ordine aziendale

Inoltre, ai sensi della Legge 23 dicembre 2014, n.190 (legge di stabilità per il 2015), le Aziende Sanitarie rientrano fra le Pubbliche Amministrazioni tenute ad applicare lo Split Payment IVA, pertanto il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazioni di servizi dei fornitori sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario.

A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura seguente "Scissione dei pagamenti – art.17 TER DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015).

L'applicazione dello split payment non si applica ai fornitori esteri.

Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicitate non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, contattare direttamente il Servizio Unico Metropolitano Contabilità e Finanza (SUMCF) - Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.0516079538 per l'Azienda USL di Bologna, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna e l'Istituto Ortopedico Rizzoli, mentre contattare l'UO Contabilità e Finanza – tel.n. 0542604111 per l'Azienda USL di Imola.

Le Aziende Sanitarie procederanno ai pagamenti delle fatture secondo le normative vigenti in materia.

La Ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

La ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione d'inadempimento di cui all'art.1460 del Codice Civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda Sanitaria e dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall'importanza di garantire il buon andamento dell'Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali l'Azienda USL è portatrice.

I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:

- alla regolarità contributiva della ditta (qualora la ditta aggiudicataria risultasse debitrice il pagamento delle fatture sarà in ogni caso subordinato alla regolarizzazione del debito stesso; è fatto salvo, in caso di mancata regolarizzazione dei debiti verso l'INPS il diritto dell'Istituto di trattenere dalle somme dovute alla ditta appaltatrice gli importi di contributi omessi e relativi accessori);
- alla verifica di cui all'articolo 48 bis del DPR 602/73.

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art.3, della Legge 136 del 13/08/2010 e s.m., assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, le Aziende Sanitarie di cui alla presente gara devono emettere, dal 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica. Inoltre, da tale data il fornitore deve garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore deve, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese possono utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che sono messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

Le spese di bonifico applicate dall'Istituto Tesoriere, secondo quanto previsto dalla convenzione in essere alla data di pagamento, sono a carico della ditta aggiudicataria.

Inoltre, ai sensi delle disposizioni previste dall'art 9-ter, comma 8, del Decreto Legge 19 giugno 2015 n. 78, come modificato dall'articolo 1, comma 557 della legge 30 dicembre 2018, n.145 e dalle indicazioni operative di cui alla circolare interministeriale prot. 2051-P-08/02/2019, le fatture elettroniche relative ai Dispositivi Medici dovranno altresì riportare la valorizzazione degli elementi componenti il codice articolo, come sotto dettagliato:

<Codice Tipo>	'DMX, con X=[1 2 0] a seconda del tipo di dispositivo medico oggetto dell'operazione. Quindi: 1 per "Dispositivo medico o Dispositivo diagnostico in vitro" 2 per "Sistema o kit Assemblato" 0 nel caso in cui non si sia in grado di identificare il numero di repertorio
<Codice Valore>	Numero di registrazione attribuito al dispositivo medico nella Banca dati e Repertorio Dispositivi Medici, ai sensi del decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 (GU n.17 del 22 gennaio 2010) o decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 (G.U. Serie Generale, n. 103 del 06 maggio 2014). Per i dispositivi medici e i dispositivi diagnostici in vitro che, sulla base delle disposizioni previste, dal decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 e dal decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 non sono tenuti all'iscrizione nella Banca dati/ Repertorio dei dispositivi medici, o per i quali le aziende fornitrici di dispositivi medici alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale non sono in grado di identificare il numero di repertorio, il campo è trasmesso con il valore 0.

19. Modifiche del contratto e subappalto

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi

dell'art.106, del Codice, al verificarsi delle seguenti condizioni:

- ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice, in caso di proroga tecnica per un importo massimo complessivo di:

- lotto 1 € 1.005.000,00 iva esclusa
- lotto 2 € 405.000,00 iva esclusa
- lotto 3 € 140.000,00 iva esclusa
- lotto 4 € 70.000,00 iva esclusa;

- ai sensi dell'art. 106, comma 1 lettera a) del Codice in caso di ulteriori servizi/attività simili e non prevedibili e quantificabili alla data odierna, per un importo massimo complessivo di:

- lotto 1 € 1.608.000,00 iva esclusa
- lotto 2 € 648.000,00 iva esclusa
- lotto 3 € 224.000,00 iva esclusa
- lotto 4 € 168.000,00 iva esclusa;

E' ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art.105 del D.Lgs.50/2016.

Il contratto tra appaltatore e subappaltatore/subcontraente ai sensi della legge 13 agosto 2010, n.136 e s.m., dovrà contenere le seguenti clausole:

Art. (.....)

(Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari)

1. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...) nell'ambito del contratto sottoscritto con l'Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.*
2. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna a dare immediata comunicazione all'Ente (...) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.*
3. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all'Ente (...).*

20. Recesso dal contratto

Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, l'Azienda Sanitaria, oltre a incamerare il deposito cauzionale, si riserva di addebitare le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione ad altra ditta.

L'Ente Appaltante potrà altresì recedere dal contratto ai sensi dell'art.109 del D.lgs 50/2016.

21. Fallimento – liquidazione – ammissione a procedure concorsuali

Fermo restando quanto previsto dall'art. 110 del D.lgs 50/2016, in caso di fallimento, ai sensi dell'art. 48 comma 17 del Codice degli Appalti, del mandatario ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione, inabilitazione o fallimento del medesimo, l'Azienda può proseguire il contratto con altro operatore economico che sia costituito mandatario nei modi previsti dallo stesso Codice, purché abbia i requisiti di qualificazione adeguati ai lavori o servizi o forniture ancora da eseguire; non sussistendo tali condizioni l'Azienda Sanitaria può recedere dall'appalto.

Ai sensi dell'articolo 48 comma 18 del Codice degli Appalti, in caso di fallimento di uno dei mandanti ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione,

inabilitazione o fallimento del medesimo, il mandatario, ove non indichi altro operatore economico subentrante che sia in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuto alla esecuzione, direttamente o a mezzo degli altri mandanti, purché questi abbiano i requisiti di qualificazione adeguati ai lavori o servizi o forniture ancora da eseguire

22. Clausole contrattuali di cui all'Intesa per la Legalità del 19.06.2018 della Prefettura di Bologna

Clausola n. 1

L'impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui alla Intesa per la Legalità, sottoscritta il 19.06.2018 con la Prefettura di Bologna, tra l'altro consultabile al sito <http://www.prefettura.it/bologna/multidip/index.htm>, e che qui si intendono integralmente riportate, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Clausola n. 2

L'impresa si impegna a comunicare alla stazione appaltante l'elenco delle imprese coinvolte nel piano di affidamento nell'esecuzione dei lavori, servizi o forniture con riguardo alle forniture ed ai servizi di cui all'art. 3, lett. a) dell'Intesa, nonché ogni eventuale variazione successivamente intervenuta per qualsiasi motivo.

Ove i suddetti affidamenti riguardino i settori di attività a rischio di cui all'art. 1, comma 53, della L. 190/2012, la sottoscritta impresa si impegna ad accertare preventivamente l'avvenuta o richiesta iscrizione della ditta subaffidataria negli elenchi prefettizi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa.

Clausola n. 3

L'impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).

Clausola n. 4

La sottoscritta impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola 3 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, eventuali iniziative di competenza.

Clausola n. 5

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive analoghe a quelle di cui agli artt. 91 e 94 del D.Lgs. 159/2011, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse.

Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alle prestazioni eseguite.

Clausola n. 6

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in

materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.

Clausola n. 7

La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza del divieto per le stazioni appaltanti pubbliche, come previsto dall'art. 105, comma 4 del Codice degli Appalti, di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche o nei casi in cui l'accordo per l'affidamento del subappalto sia intervenuto successivamente all'aggiudicazione.

Clausola n. 8

La sottoscritta impresa si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Dichiara altresì di essere a conoscenza che il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e che il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori e di funzionari che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare e sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.

Clausola n. 9

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p. e 353 bis c.p."

Clausola n. 10

La sottoscritta impresa si obbliga ad inserire in tutti i subcontratti la clausola risolutiva espressa nel caso in cui emergano informative interdittive a carico dell'altro subcontraente; tale clausola dovrà essere espressamente accettata dalla impresa subcontraente.

Clausola n. 11

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale

23. Brevetti e diritti d'autore

La ditta assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti delle Aziende Sanitarie una azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, presi in locazione o licenza d'uso, la ditta si obbliga a manlevare e tenere indenne le Aziende Sanitarie, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico del medesimo.

Le Aziende Sanitarie si impegnano a informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce allo stesso la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.

Qualora l'azione giudiziaria sia fondata l'Azienda appaltante ha diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti (danno d'immagine e divieto all'uso) e la facoltà di dichiarare risolto il contratto di diritto.

24. Clausola Sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

25. Ordini

Le Aziende Sanitarie procederanno all'emissione degli ordini informatizzati direttamente attraverso i propri Uffici competenti, così come direttamente effettueranno la liquidazione e il pagamento delle spese relative ai servizi erogati.

26. Segnalazioni all' ANAC

Fermo restando quanto previsto dalle Linee Guida n. 6 approvate dall'Anac con delibera n. 1293 del 16.11.2016, in caso di false dichiarazioni rilasciate dall'impresa aggiudicataria in sede di gara, emerse durante la fase della consegna, del collaudo ed esecuzione dei lavori, le Aziende Sanitarie procederanno alla segnalazione all'ANAC (articolo 80 del D.Lgs 50/2016 d'ora in avanti Codice degli appalti) per l'adozione dei provvedimenti che riterrà di dover applicare. Alla segnalazione all'Autorità, le Aziende Sanitarie procederanno ad incamerare il deposito cauzione definitivo.

Qualora le false dichiarazioni attengano ai requisiti di ammissione alla procedura di gara, le Aziende Sanitarie procederanno inoltre, oltre a quanto sopra indicato, alla risoluzione del contratto ed all'applicazione di ogni altra azione prevista dal presente Capitolato Speciale per i casi di risoluzione del contratto.

27. Scioperi

In caso di conflitto sindacale tra la ditta aggiudicataria e il proprio personale, la ditta è obbligata a garantire tutte le prestazioni essenziali se e in quanto previste.

I servizi non effettuati a seguito degli scioperi dei dipendenti della ditta aggiudicataria saranno detratti dal computo mensile.

In caso di sciopero, la ditta aggiudicataria sarà comunque tenuta a darne preventiva e tempestiva comunicazione e dovrà garantire, in ogni caso, il servizio di emergenza.

28. Obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta

La Ditta aggiudicataria è tenuta al tassativo e integrale rispetto dell'applicazione per tutti i dipendenti delle condizioni retributive, previdenziali, assicurative e normative previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro di riferimento, compresi i diritti sindacali e la responsabilità civile verso terzi. Le imprese cooperative sono tenute al rispetto di quanto sopra, per tutti i dipendenti, soci e non soci, anche in deroga ad eventuali difformi regolamenti interni ai sensi della Legge 142/2001.

La ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Azienda Sanitaria da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

A richiesta dell'Azienda Sanitaria, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria a verificare il rispetto degli obblighi suddetti.

Resta comunque inteso che l'Azienda Sanitaria rimane del tutto estranea ai rapporti che andranno ad instaurarsi fra l'appaltatore e il personale da questo dipendente, esonerandola da qualsiasi responsabilità in merito.

29. Danni a persone e cose

L'Azienda USL è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili ad essa e ai suoi dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda USL che fin da ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa o molestia.

La Ditta, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti o oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni sarà effettuato dai rappresentanti dell'Azienda USL, in contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria. In caso di assenza dei rappresentanti della Ditta, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, anche dipendenti dell'Azienda USL, senza che la Ditta possa sollevare eccezione alcuna.

30. Controversie e Foro competente

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara è competente esclusivamente il Foro di Bologna, mentre per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione della fornitura/servizio è competente, esclusivamente, il Foro in cui ha sede l'Azienda Sanitaria che è parte in causa.

IL DIRETTORE DEL
SERVIZIO ACQUISTI METROPOLITANO
(Dott.ssa Rosanna Campa)

Allegato 1 - Capitolato speciale:

Clausole vessatorie relative al capitolato speciale d'appalto della procedura aperta per l'acquisizione divisa in lotti del servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centrale.

Il sottoscritto _____

quale procuratore e legale rappresentante della ditta _____

Dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti richiamati nel capitolato speciale di cui alla presente gara di appalto e, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt.1341 e 1342, del vigente Codice Civile, dichiara di accettare espressamente gli articoli 3,4,9,10,11,13,24 del capitolato speciale.

**Per accettazione
Il Legale Rappresentante della ditta**

Allegato A - Domanda di partecipazione

BOLLO

*

Spett.le

AZIENDA U.S.L. di BOLOGNA
Servizio Acquisti Metropolitano
Via Gramsci, 12 –
40121 Bologna - ITALIA

OGGETTO: PROCEDURA APERTA PER l' acquisizione divisa in lotti del servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centrale.

Il Concorrente _____

[Il concorrente indica la forma singola o associata con la quale l'impresa partecipa alla gara (impresa singola, consorzio, RTI, aggregazione di imprese di rete, GEIE).

In caso di partecipazione in RTI, consorzio ordinario, aggregazione di imprese di rete, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascuna impresa (mandataria/mandante; capofila/consorziata).

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio].

con sede legale in _____

e sede amministrativa (se diversa) in _____

P.IVA _____ CODICE FISCALE _____

N. tel. Ufficio gare _____

Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) inserito a Sistema in sede di registrazione

Nella persona del suo Legale Rappresentante /Procuratore Speciale _____

nato a _____ il _____

residente a _____

Via _____

C.F. _____

Estremi procura speciale (se procuratore) _____

CHIEDE

Di potere partecipare alla gara di cui all'oggetto e a tal fine

Avvalendosi delle disposizioni di cui agli art. 46 e 47 del D.P.R.28/12/00 n.445, nel rilascio delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di notorietà che seguono, con la consapevolezza delle sanzioni previste dall'art.76 della Legge indicata, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, sotto la propria personale responsabilità

DICHIARA:

1. di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. f-bis) e f-ter) del Codice;
2. di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. c), c-bis) c-ter del Codice;
3. i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
4. remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura ;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei *servizi/fornitura*, sia sulla determinazione della propria offerta;
5. di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
6. di accettare il Patto di Integrità di cui all'Allegato PI, allegandolo alla presente domanda di partecipazione;
7. di aver preso visione del "Codice di comportamento per il personale operante nell'Azienda USL di Bologna" di cui a Delibera del Direttore Generale n.166 del 29.05.2018, pubblicato nella sezione amministrazione trasparente: <https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/cdcc> , e

si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

8. di accettare, ai sensi dell'art. 100, comma 2 del Codice, i requisiti particolari per l'esecuzione del contratto nell'ipotesi in cui risulti aggiudicatario;

Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia

9. di impegnarsi ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
10. i seguenti dati: domicilio fiscale; codice fiscale, partita IVA; indica l'indirizzo PEC **oppure**, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice, che è il medesimo indicato in sede di registrazione sul Sistema;
11. di autorizzare qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara **oppure** non autorizza, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia dell'offerta tecnica e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. Tale dichiarazione dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice.
12. di essere informato ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Regolamento U.E.2016/679, sul trattamento dei dati personali e di essere consapevole che tali dati, anche di natura giudiziaria, sono raccolti e trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara e per le finalità descritte al punto 26.1. del Disciplinare di gara, contenente altresì i diritti di cui agli art.15 e seguenti del regolamento sopracitato;

Per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267

13. ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare rilasciati dal Tribunale di nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 186 *bis*, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.
14. di aver preso visione dei fascicoli informativi sui rischi specifici delle Aziende Sanitarie di cui alla presente procedura di gara pubblicati sui siti internet, come indicato del capitolato speciale di appalto, e restituisce il DUVRI debitamente compilato e sottoscritto allegandolo alla presente;
15. Dichiara di accettare la clausola sociale di cui all'art.50 del D.lgs 50/2016, che sarà prevista come obbligo in sede di stipulazione del contratto;
16. Dichiara di presentare il/i progetto/i di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico) in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dal concorrente, che allega alla domanda di partecipazione;

Le suddette dichiarazioni, di cui ai punti da 1 a 16, potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima debitamente compilate e sottoscritte dagli operatori dichiaranti nonché dal sottoscrittore della domanda di partecipazione.

Domanda di partecipazione e allegati dovranno essere collocati a sistema.

ALLEGA A SISTEMA

a) la presente domanda di partecipazione

b) PI – Patto Integrità

c) DUVRI

d) Piani di assorbimenti (clausola sociale):

1)

2)

3)

4)

)

e) dichiarazione sostitutiva di certificazione di Procura ai sensi dell'art.46 del DPR 445/00 firmata digitalmente, in caso di documentazione sottoscritta digitalmente dal procuratore,

oppure

la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura, nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura;

LUOGO E DATA

(Sottoscrizione digitale) **

* [Assolvimento imposta di bollo secondo quanto previsto dall'art.2, della PARTE I, dell'Allegato A – Tariffa, del DPR 26 ottobre 1972, n.642 "Disciplina dell'imposta di bollo" e dal D.L.26/04/2013, n.43, convertito con modificazioni dalla L.24/06/2013, n.71 per adeguamento dell'importo (€ 16,00), e **alternativamente presentare:**

- Dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di autorizzazione all'assolvimento virtuale dell'imposta di bollo ai sensi dell'art.15 del DPR 642/1972 con estremi della relativa autorizzazione; in questo caso riportare estremi anche nella domanda di partecipazione in alto a destra "casella bollo".

oppure

- Dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di assolvimento dell'imposta di bollo mediante contrassegno con indicazione sulla domanda di partecipazione del codice numerico composto da 14 cifre e rilevabili dal "contrassegno telematico rilasciato dall'intermediario" (Risoluzione n.89/E del 06/10/2016 Agenzia dell'Entrate). L'operatore economico conserverà il contrassegno utilizzato entro il termine di decadenza triennale previsto per l'accertamento da parte dell'Amministrazione finanziaria (articolo 37 del DPR n 642 del 1972).]

In caso di ditte estere:

Come da Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 332 del 07.09.2020 l'operatore economico non residente in Italia potrà assolvere l'imposta di bollo mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN: IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale il proprio codice fiscale (in mancanza, la denominazione) e gli estremi della procedura di gara a cui si riferisce. In questo caso presentare la Dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di assolvimento dell'imposta di bollo con copia della ricevuta del bonifico.

****** [La domanda è firmata digitalmente:

- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, **la domanda è firmata digitalmente dal consorzio medesimo**]

ALLEGATO B1

LOTTO 1 - AUSLBO e AOUBO

Scheda offerta economica Sezione A (oggetto di fornitura)

Rif.	Descrizione lotto 1	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
1	Canone annuo complessivo del servizio proposto secondo le specifiche riportate nel disciplinare e indicate come obbligatorie per AUSLBO	anno	4		
2	Canone annuo complessivo, ma non comprensivo dei canoni indicati ai successivi punti 3 e 4, del servizio proposto secondo le specifiche riportate nel disciplinare e indicate come obbligatorie per AOSPBO	anno	4		
3	Canone annuo relativo alla gestione delle aule didattiche universitarie (postazioni docenti come da punto 6.9.1 Lotto 1 - AOSPBO e relative attrezzature come da punto 2.1.3 Capitolato Speciale per AOSPBO)	anno	4		
4	Canone annuo relativo all'helpdesk applicativo (punto 4.7.2 Lotto1 – AOSPBO, punto (b) Capitolato Speciale)	anno	4		

punti max 25	Totale fornitura per anni 4 iva esclusa sezione A da riportare sul Portale (non deve superare l'importo di € 8.040.000,00 iva esclusa)
--------------	--

--

Scheda offerta economica Sezione B (servizi opzionali)

Rif.	Descrizione lotto 1	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
5	Canone annuo per il servizio opzionale Azienda Ospedaliera di Bologna assistenza aule universitarie AOSPBO	anno	4		
6	Rollout PDL con sistema operativo Windows 7 per AOSPBO	PDL	1000		

Rif.	Descrizione lotto 1	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
7	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO SENIOR	mese	12		
8	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO JUNIOR	mese	12		
9	Gestione aggiornamenti sistemi operativi: piano di transizione Per AUSLBO	a corpo	1		
10	Gestione aggiornamenti sistemi operativi: piano di transizione per AOSPBO	a corpo	1		
11	Costo orario di un tecnico in orario di servizio come definito nel disciplinare	ora	100		
12	Costo orario di un tecnico in fuori orario di servizio in fascia diurna	ora	100		

punto max 5	Totale sezione B da riportare sul Portale iva esclusa
-------------	---

--

N.B. le quantità indicate nella sezione B, sono parametri di riferimento per l'attribuzione degli ulteriori 5 punti per il prezzo; nel corso del periodo contrattuale ed eventuale rinnovo, tali quotazioni rimarranno fisse indipendentemente dalla quantità di ore/giornate/mesi ordinate/i per le diverse figure professionali indicate o servizi indicati; Per giornata di intendono 8 ore lavorative;

Costi per la manodopera per 4 anni (iva esclusa)

--

Costi per la sicurezza per 4 anni (iva esclusa)

--

Ragione sociale della ditta _____

firma digitale

ALLEGATO B2

LOTTO 2 - AUSLFE e AOUFE

Scheda offerta economica Sezione A (oggetto di fornitura)

Rif.	Descrizione lotto 2	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
1	Canone annuo complessivo del servizio proposto secondo le specifiche riportate nel disciplinare e indicate come obbligatorie per AUSLFE	anno	4		
2	Canone annuo complessivo del servizio proposto secondo le specifiche riportate nel disciplinare e indicate come obbligatorie per AOSPFE	anno	4		

punti max 25	Totale fornitura per anni 4 iva esclusa sezione A da riportare sul Portale (non deve superare l'importo di € 3.240.000,00 iva esclusa)	
--------------	--	--

Scheda offerta economica Sezione B (servizi opzionali)

Rif.	Descrizione lotto 2	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
3	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO SENIOR	mese	12		
4	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO JUNIOR	mese	12		
5	Gestione aggiornamenti sistemi operativi: piano di transizione per AUSLFE	a corpo	1		

Rif.	Descrizione lotto 2	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
6	Gestione aggiornamenti sistemi operativi: piano di transizione per AOSPFE	a corpo	1		
7	Costo orario di un tecnico in orario di servizio come definito nel disciplinare	ora	100		
8	Costo orario di un tecnico in fuori orario di servizio in fascia diurna	ora	100		

punti max 5	Totale sezione B da riportare sul Portale iva esclusa				
----------------	---	--	--	--	--

N.B. le quantità indicate nella sezione B, sono parametri di riferimento per l'attribuzione degli ulteriori 5 punti per il prezzo; nel corso del periodo contrattuale ed eventuale rinnovo, tali quotazioni rimarranno fisse indipendentemente dalla quantità di ore/giornate/mesi ordinate/i per le diverse figure professionali indicate o servizi indicati; Per giornata di intendono 8 ore lavorative;

Costi per la manodopera per 4 anni (iva esclusa)

Costi per la sicurezza per 4 anni (iva esclusa)

Ragione sociale della ditta _____
firma digitale

ALLEGATO B3

LOTTO 3 - IOR

Scheda offerta economica Sezione A (oggetto di fornitura)

Rif.	Descrizione lotto 3	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
1	Canone annuo complessivo del servizio proposto secondo le specifiche riportate nel disciplinare e indicate come obbligatorie per IOR	anno	4		

punti max 25	Totale fornitura per anni 4 iva esclusa sezione A da riportare sul Portale (non deve superare l'importo di € 1.120.000,00 iva esclusa)	
--------------	--	--

Scheda offerta economica Sezione B (servizi opzionali)

Rif.	Descrizione lotto 3	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
2	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO SENIOR	mese	12		
3	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO JUNIOR	mese	12		

Rif.	Descrizione lotto 3	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
4	Gestione aggiornamenti sistemi operativi: piano di transizione per IOR	a corpo	1		
5	Costo orario di un tecnico in orario di servizio come definito nel disciplinare	ora	100		
6	Costo orario di un tecnico in fuori orario di servizio in fascia diurna	ora	100		

punti max 5	Totale sezione B da riportare sul Portale iva esclusa	
----------------	---	--

N.B. le quantità indicate nella sezione B, sono parametri di riferimento per l'attribuzione degli ulteriori 5 punti per il prezzo; nel corso del periodo contrattuale ed eventuale rinnovo, tali quotazioni rimarranno fisse indipendentemente dalla quantità di ore/giornate/mesi ordinate/i per le diverse figure professionali indicate o servizi indicati; Per giornata di intendono 8 ore lavorative;

Costi per la manodopera per 4 anni (iva esclusa)

Costi per la sicurezza per 4 anni (iva esclusa)

Ragione sociale della ditta _____
firma digitale

ALLEGATO B4

LOTTO 4 - AUSL Imola

Scheda offerta economica Sezione A (oggetto di fornitura)

Rif.	Descrizione lotto 4	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
1	Canone annuo complessivo del servizio proposto secondo le specifiche riportate nel disciplinare e indicate come obbligatorie per AUSLIMOLA	anno	4		

punti max 25	Totale fornitura per anni 4 iva esclusa sezione A da riportare sul Portale (non deve superare l'importo di € 560.000,00 iva esclusa)
--------------	--

--

Scheda offerta economica Sezione B (servizi opzionali)

Rif.	Descrizione lotto 4	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
2	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO SENIOR	mese	12		

Rif.	Descrizione lotto 4	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
3	Costo mensile, moltiplicato per 12, di una figura tecnica aggiuntiva opzionale esperta in gestione di attrezzature informatiche da dedicare a progetti specifici sotto il coordinamento delle aziende richiedenti. PROFILO JUNIOR	mese	12		
4	Gestione aggiornamenti sistemi operativi (es. build Windows 10) servizio opzionale per AUSLIMOLA	anno	1		
5	Gestione aggiornamenti sistemi operativi: piano di transizione per AUSLIMOLA	a corpo	1		
6	Costo orario di un tecnico in orario di servizio come definito nel disciplinare	ora	100		
7	Costo orario di un tecnico in fuori orario di servizio in fascia diurna	ora	100		

punti max	
5	Totale sezione B da riportare sul Portale IVA ESCLUSA

--

N.B. le quantità indicate nella sezione B, sono parametri di riferimento per l'attribuzione degli ulteriori 5 punti per il prezzo; nel corso del periodo contrattuale ed eventuale rinnovo, tali quotazioni rimarranno fisse indipendentemente dalla quantità di ore/giornate/mesi ordinate/i per le diverse figure professionali indicate o servizi indicati; Per giornata di intendono 8 ore lavorative;

Costi per la manodopera per 4 anni (iva esclusa)

Costi per la sicurezza per 4 anni (iva esclusa)

Rif.	Descrizione lotto 4	unità di misura	q.tà	Importo unitario iva esclusa	Importo complessivo iva esclusa
------	---------------------	-----------------	------	---------------------------------	------------------------------------

Ragione sociale della ditta _____
firma digitale

Allegato C

SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULUM

Di seguito viene presentato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare in sede di offerta per la compilazione dei curriculum vitae. Lo stesso schema dovrà essere utilizzato dalla ditta aggiudicataria per tutta la durata del contratto.

Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati gli aspetti di interesse per la fornitura e che, orientativamente, il documento non dovrà superare le 3 pagine.

Ruolo	<i>(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)</i>		
Figura professionale	<i>(Indicazione del ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste nel capitolato tecnico – nonché eventuali specifici ruoli aggiuntivi indicati in Offerta)</i>		
Servizio/attività	<i>(Fornire l'indicazione del servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato o ad eventuali aspetti caratterizzanti l'Offerta tecnica)</i>		
Percentuale impegno previsto	<i>(Indicare in percentuale la quota parte per cui la risorsa viene assegnata al servizio/attività per cui viene proposta)</i>		
Conoscenze	<i>(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)</i>		
Principali Esperienze Lavorative	<i>(Indicare le esperienze più significative per la gara in oggetto e comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. È necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Sanitario, Bancario, Telecomunicazioni)</i>		
	Settore	Data inizio-Data fine	Esperienze

Competenze tecniche	<i>(Indicare le competenze specifiche di cui si è in possesso)</i>		
Specializzazioni	<i>(Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione
Certificazioni	<i>(Indicare eventuali certificazioni)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione
Istruzione	<i>(Indicare i titoli di studio)</i>		
Lingue	<i>Per ogni lingua straniera indicare il grado di conoscenza, dove:</i> 1- <i>In grado di leggere</i> 2- <i>In grado di leggere e scrivere</i> 3- <i>In grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile</i> 4- <i>Fluente sia nello scritto che nell'orale</i> 5- <i>Madrelingua (native language)</i>		
	Lingue		Grado di conoscenza

--	--	--

ALLEGATO D
SCHEMA/INDICAZIONI PER L' OFFERTA TECNICA

Il documento costituisce uno schema di riferimento per facilitare la presentazione dell'offerta tecnica.

La documentazione tecnica deve essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

Non è ammessa la presentazione di materiale illustrativo (depliant o altro).

Non è ammesso indicare link a siti informativi su Internet.

Tenuto conto della complessità e della quantità di documentazione attesa, la relazione tecnica presentata deve essere formulata seguendo l'ordine qui di seguito descritto, oppure deve includere necessariamente un documento di sintesi che ripercorra questo prospetto includendo i precisi riferimenti alla documentazione presentata.

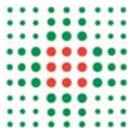
La documentazione dovrà essere presentata con una numerazione progressiva e univoca delle pagine, redatta in lingua italiana con carattere a corpo 12 font Arial, interlinea 1.

La relazione tecnica dovrà esplicitare la conformità della soluzione al capitolato e relativo allegato, dovrà descrivere dettagliatamente le caratteristiche della soluzione proposta e dei servizi correlati secondo l'articolazione riportata nella tabella seguente, pertanto:

- nella prima colonna l'operatore economico trova le argomentazioni da trattare;
- nella seconda colonna trova la corrispondenza nei documenti di gara

	Criteria	Corrispondenza paragrafo Capitolato Tecnico
1	Presentazione del progetto: piano di avvio, vincoli, piano di avvicendamento, piano di formazione e assistenza all'avvio, piano attuativo del collaudo, piano di transizione aggiornamento sistemi operativi	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.1, 7.2, 6.2
2	Curriculum: compilare la scheda curriculum allegata ai documenti di gara	4.5
3	Descrizione del Call Center, delle caratteristiche del modello proposto; gli SLA offerti e il numero di persone.	4.5, 4.6, 4.8, 4.9, 6.7, 6.8

4	Descrizione del Supporto on site, caratteristiche del modello proposto; gli SLA offerti e il numero di persone.	4.5, 4.7, 4.8, 4.9, 6.7, 6.9, 6.11
5	Descrizione delle caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione, del modello proposto e degli strumenti utilizzati, la gestione del magazzino (consistenza delle scorte, localizzazione ecc.);	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.13, 6.14, 6.15
6	Descrizione software di gestione delle chiamate (trouble ticketing), delle integrazioni con i sistemi aziendali, dei sistemi di accesso remoto, di software distribution, di patch distribution, di gestione degli inventari hw e sw proposti.	6.12, 6.5
7	Monitoraggio, documentazione delle attività, statistiche e reportistica.	7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 9
8	Descrizione di altri elementi richiesti nel capitolato speciale e relativi allegati, non ricompresi nei punti precedenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo il rispetto dei requisiti minimi indicati in vari punti dei documenti di gara, la dichiarazione di impegno indicata nel paragrafo del capitolato " <u>Condizioni di fine contratto</u> ", nonché ogni altra documentazione utile per la valutazione della proposta e attribuzione dei punti qualità.	
9	Arricchimento progettuale, innovazione e proposte migliorative dei servizi rispetto ai requisiti minimi.	



Dipartimento Amministrativo

Servizio Acquisti Metropolitan
Settore

Il direttore

CONTRATTO DI FORNITURA/SERVIZIO

TRA

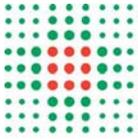
L'Azienda USL di Bologna, P.I. n. 02406911202, con sede legale in via Castiglione, 29, rappresentata, per delega del Direttore Generale, di cui alle deliberazioni nn. 52 del 13/02/2017 e 146 del 30/06/2011, dal Direttore del Servizio Acquisti Metropolitan, D.ssa Rosanna Campa, per la carica domiciliata in via Gramsci n.12

E

La ditta, P.I. n. 000000000000000000, Registro delle Imprese n.xxxxxxxxxxxxxx – CCIAA di XXXXXXXX n. con sede legale a, via, rappresentata dal Legale Rappresentante/**Procuratore munito di apposita procura**, nato a.....

PREMESSO

- ⇒ Che l'Azienda USL di Bologna a seguito della procedura aperta n. /2021 ha aggiudicato, con det.n.xxxxxxxx del xxxxxxxxxxxx la fornitura del servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per le Aziende Sanitarie AVEC per un importo di €(oneri fiscali esclusi), di cui: € per costi della manodopera, €per oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (desumibili dall'offerta qualora dovuti ai sensi del comma 10, dell'art.95 del D.lgs 50/2016) e di €..... costi da interferenza (se esistono);
- ⇒ Che con nota prot.n. xxxxxx del xx/xx/xxxxx è stata inviata comunicazione di aggiudicazione di fornitura /servizio



TUTTO CIO' PREMESSO

Le parti convengono e stipulano quanto segue:

ARTICOLO 1. VALORE DELLA PREMESSA

Si richiamano gli atti che sono ad ogni effetto parte integrante del presente contratto:

1. il Capitolato speciale d'appalto sottoscritto dalla ditta;
2. gli allegati tecnici al capitolato speciale d'appalto, sottoscritti dalla ditta;
3. lettera di comunicazione di aggiudicazione;
4. l'offerta economica presentata dalla Ditta;
5. l'offerta tecnica, e il progetto presentati dalla Ditta;
6. il documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.);
7. il crono programma;
8. le polizze di garanzia.
9. la nomina di responsabile di trattamento dati (all. 1, 2) (bollo in caso d'uso);

Si allegano al presente contratto:

- il capitolato speciale d'appalto sottoscritto dalla ditta, (bollo)
- l'offerta economica presentata dalla ditta, (bollo),
- il codice di comportamento aziendale (bollo in caso d'uso),
- il patto di integrità (bollo in caso d'uso),
- il documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) (bollo in caso d'uso);
- la nomina di responsabile di trattamento dati (all.1, 2) (bollo in caso d'uso);

ARTICOLO 2. OGGETTO DEL CONTRATTO



Il contratto ha per oggetto la **fornitura del servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro** per le aziende sanitarie AVEC da parte della ditta

ARTICOLO 3. NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO.

Il contratto è regolato dalle norme del Capitolato Speciale allegato alla presente **e(eventuali altre condizioni emerse in sede di valutazione delle offerte da parte della Commissione)**

Ulteriori successive variazioni dovranno essere poste per iscritto e sottoscritte dalle parti.

ARTICOLO 4. AMMONTARE DEL CONTRATTO

L'importo contrattuale ammonta a €..... (euro) al netto dell'I.V.A.,
I prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara costituiscono prezzi contrattuali.

ARTICOLO 5. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha una durata pari ad anni 4 eventualmente rinnovabile di due anni in due anni fino a un massimo di 4 anni di rinnovo e quindi per un totale di 8 anni, con decorrenza

ARTICOLO 6. ORDINI E DOCUMENTI DI TRASPORTO

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, l'Azienda USL di Bologna deve emettere gli ordini esclusivamente in formato elettronico; altresì il fornitore deve garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore deve, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese potranno utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che saranno messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.



ARTICOLO 7. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE IN MERITO ALLA CLAUSOLA SOCIALE

L'appaltatore assume l'obbligo di cui all'art.50 del D.lgs 50/2016, così come anche indicato nelle Linee Guida n.13 dell'ANAC, approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n.114 del 13.2.2019, e darà applicazione alla clausola sociale così come specificato nel progetto di assorbimento presentato in sede di offerta;

ARTICOLO 8. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore (...) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n.136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Si indica/no il/i codice/i CIG relativo/i al presente contratto: (in caso di tanti CIG allegare elenco)

Si indica il codice CUP relativo al presente contratto:

ARTICOLO 9. SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d).

Ai sensi dell'art. 105 del Codice dei contratti e stante la dichiarazione rilasciata dalla ditta in sede di gara, per questo contratto è ammesso/non è ammesso il subappalto (verificare dichiarazione ditta).

ARTICOLO 10. CODICE DI COMPORTAMENTO

Ai sensi dell'art.2 del D.P.R. n.62/2013 e del Codice di Comportamento Aziendale adottato con Delibera del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2014, la violazione degli obblighi derivanti dal Codice stesso può essere causa di risoluzione o decadenza del rapporto contrattuale.

ARTICOLO 11. PATTO DI INTEGRITA'



La violazione da parte dell'aggiudicatario di uno degli impegni previsti a suo carico dall'articolo 2 del Patto di Integrità sottoscritto in sede di partecipazione alla gara, può comportare, secondo la gravità della violazione accertata, la risoluzione del contratto. Questa amministrazione potrà non avvalersi della risoluzione del contratto qualora la ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, è fatto salvo in ogni caso l'eventuale diritto al risarcimento del danno.

ARTICOLO 12. SPESE DI CONTRATTO

Tutte le spese di bollo inerenti il presente contratto sono a totale carico dell'Appaltatore.

Inserire la frase sulla modalità di assolvimento dell'imposta di bollo:

Si dà atto che l'imposta di bollo viene assolta mediante contrassegno telematico rilasciato dall'intermediario e che i codici numerici dei contrassegni utilizzati sono: (Risoluzione n.89/E del 06/10/2016 Agenzia dell'Entrate). L'appaltatore conserverà i contrassegni utilizzati entro il termine di decadenza triennale previsto per l'accertamento da parte dell'Amministrazione finanziaria (articolo 37 del DPR n 642 del 1972).

Si dà atto che l'imposta di bollo è assolta in modo virtuale ai sensi dell'art.15 del DPR 642/1972, Autorizzazione n....., Rilasciata in data....., Agenzia delle Entrate di....."

Per le ditte straniere

Si dà atto che l'imposta di bollo è assolta mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN: IT07Y0100003245348008120501, secondo quanto stabilito dall'Agenzia delle Entrate n.332 del 07.08.2020"

Il contratto d'appalto sarà registrato solo in caso d'uso e la relativa imposta di registro sarà a carico dell'Appaltatore.

ARTICOLO 13. TRATTAMENTO DEI DATI

Con la sottoscrizione del presente contratto, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione del contratto medesimo, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato.

In particolare il Fornitore dichiara di aver preso visione, prima della sottoscrizione del presente contratto, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 circa la raccolta ed il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso,



nonché di essere pienamente a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa.

L'informativa è contenuta al punto 26.1 del Disciplinare di Gara che deve intendersi integralmente trascritto in questa sede.

I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall' art 32 Regolamento UE/2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

ARTICOLO XX

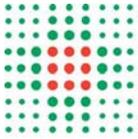
NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679.

In merito all'applicazione del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.Lgs. 196/03 (di seguito "Codice") le parti si danno reciprocamente atto che Titolare del trattamento è l'Azienda Usl di Bologna.

L'Azienda Usl di Bologna, in qualità di Titolare del trattamento, mediante sottoscrizione del presente atto, nomina la (Indicare denominazione della parte contraente), quale Responsabile del trattamento allo scopo di procedere al corretto trattamento dei dati relativi all'oggetto del presente contratto, (ALLEGATO 1 "DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO").

Il Responsabile del trattamento è tenuto a :

1. adottare opportune misure atte al rispetto dei requisiti del trattamento dei dati personali previste dall'art. 5 del GDPR;
2. adottare le misure di sicurezza previste dall'art. 32 del GDPR, eventualmente indicate dal Titolare del trattamento, dal Garante per la protezione dei dati personali e/o dal Comitato Europeo con propria circolare, risoluzione o qualsivoglia altro provvedimento eventualmente diversamente denominato;



3. ad autorizzare i soggetti che procedono al trattamento, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 29 del GDPR, secondo la procedura interna del medesimo e, comunque, impegnando i medesimi soggetti autorizzati che non siano eventualmente tenuti al segreto professionale affinché rispettino lo stesso livello di riservatezza e segretezza imposto al Titolare del trattamento;

4. ad assistere il Titolare del trattamento, al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti di cui Capo III del GDPR, ai sensi dell'art. 28, comma 1, lett. e) del GDPR.

In particolare è fatto obbligo al Responsabile del trattamento di attenersi alle **istruzioni impartite dal Titolare del trattamento**, allegate al presente contratto e da considerare parte integrante dello stesso (**ALLEGATO 2 “ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI”**), oltre a garantire che le operazioni di trattamento siano svolte secondo l'ambito consentito e nel rispetto dei singoli profili professionali di appartenenza, nel rispetto della riservatezza e confidenzialità dei dati.

Il Responsabile del trattamento con la sottoscrizione del presente atto s'impegna a prendere visione e ad attenersi scrupolosamente alle indicazioni di cui alla procedura approvata con Deliberazione n.146/2019, rinvenibile al link: <https://www.ausl.bologna.it/asl-bologna/staff/anticorruzione-trasparenza-e-privacy/privacy/org/DEL146-2019DB>.

La presente designazione è da ritenersi valida per tutta la durata del rapporto contrattuale e si intende comunque estesa a eventuali futuri contratti aventi a oggetto servizi analoghi o prestazioni sanitarie ulteriori e che comportino un trattamento di dati personali da parte del Responsabile del trattamento, in nome e per conto del Titolare del trattamento.

Ai fini della responsabilità civile si applicano le norme di cui all'articolo 82 del GDPR.

Resta fermo che, anche successivamente alla cessazione o alla revoca del presente accordo, il Responsabile del trattamento dovrà mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al Titolare del trattamento delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni.

Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione di dati personali, nonché alle disposizioni di cui al presente contratto.

ARTICOLO 14. FORO COMPETENTE



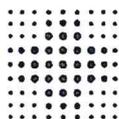
Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per la risoluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Azienda USL e la Ditta nell'esecuzione del contratto, unico Foro competente è quello di Bologna

Il presente contratto si compone di **quattro** pagine e di **quattro** allegati da ritenersi a tutti gli effetti parte integrante ed essenziale del presente atto.

Letto confermato e sottoscritto.

Firmato digitalmente per accettazione



Documento valutazione rischi di interferenza D.U.V.R.I. – RICOGNITIVO

(ai sensi dell'art. 26, commi 2 e 3 - ter, del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.)

OGGETTO: PROCEDURA APERTA SUDDIVISA IN 4 LOTTI PER FORNITURA DEL SERVIZIO DI HELP DESK INFORMATICO E GESTIONE TECNICA DELLE STAZIONI DI LAVORO PER LE AZIENDE SANITARIE DELL'AREA VASTA EMILIA CENTRALE

Lotto 1: Azienda USL di Bologna (AUSLBO) e Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna – Policlinico S. Orsola – Malpighi (AOSPBO)

Lotto 2: Azienda USL di Ferrara (AUSLFE) e Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara (AOSPFE)

Lotto3: Istituti Ortopedici Rizzoli (IOR)

Lotto 4: Azienda USL di Imola (AUSLIMO)

Data presentazione documento FEBBRAIO 2021	Direttore Generale Dell'AUSL di Bologna Dott. Paolo Bordon	II RSPP Dell'AUSL di Bologna Ing. Emiliano Bazzan
		II RUP Dell'AUSL di Bologna
		II DEC SARA' NOMINATO DA CIASCUNA AZIENDA SANITARIA

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
1.1	DESCRIZIONE DEL CONTRATTO	3
1.2	DATI GENERALI E REFERENTI AZIENDA COMMITTENTE.....	4
1.3	DATI GENERALI E REFERENTI APPALTATORE.....	4
1.4	SOGGETTI CHE HANNO FORNITO LE INFORMAZIONI PER LA REDAZIONE DEL DUVRI.....	4
1.5	RIFERIMENTI LEGISLATIVI.	4
1.6	DEFINIZIONI	4
2.	PARTE GENERALE.....	6
2.1	GENERALITA' DEL CONTRATTO.....	6
2.2	SOGGETTI NOMINATI CON COMPITI DI COOPERAZIONE E DI COORDINAMENTO RELATIVAMENTE ALL'APPALTO..	6
2.3	NORME GENERALI.....	7
3.	OBBLIGHI DEL COMMITTENTE	9
3.1	VERIFICA REQUISITI TECNICO PROFESSIONALI DELL'APPALTATORE.....	9
3.2	SOGGETTI TERZI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE ALL'APPALTO.....	9
3.3	AREE INTERESSATE DAI LAVORI/SERVIZI/FORNITURE OGGETTO DELL'APPALTO	9
3.4	LOCALI ASSEGNATI ALLA DITTA APPALTATRICE E PERCORSI	9
3.5	VERIFICHE.....	9
4.	OBBLIGHI DELL' APPALTATORE.....	10
4.1	NORME DI COMPORTAMENTO.....	10
4.2	APPALTATORE: DVR e DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI DELL'APPALTO	10
4.3	DESCRIZIONE DELLE ATTREZZATURE/APPRESTAMENTI UTILIZZATI	10
4.4	MATERIALI E SOSTANZE PREVISTE	10
4.5	ORGANICO PREVISTO PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'	11
4.6	SUBAPPALTATORI O SUBAFFIDATARI E TERZI INTRODOTTI DALL'APPALTATORE	11
4.7	INFORMAZIONE, FORMAZIONE E/O ADDESTRAMENTO RICHIESTI	11
4.8	IDONEITA' SANITARIA ALLA MANSIONE/ATTIVITA'	11
4.9	GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	11
4.10	ADOZIONE PERMESSO DI LAVORO/ACCESSO LUOGHI DI LAVORO	11
4.11	PROCEDURE DI SICUREZZA DA ELABORARE A CURA DELL' APPALTATORE	12
4.12	PRESCRIZIONI E LIMITAZIONI DI CARATTERE GENERALE	12
5.	RISCHI INTERFERENZIALI PREVISTI E SCELTA DELLE MISURE DI PREVENZIONE	14
5.1	METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELL'ENTITA' DEI RISCHI DA INTERFERENZE.....	14
5.2	AGGIORNAMENTO ED ESECUTIVITA' DEL D.U.V.R.I.....	15
6.	DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI D.U.V.R.I.....	16
6.1	SCHEDE SPECIFICHE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PERICOLI, LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E L'INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE.....	17
6.2	ONERI PER LA SICUREZZA	19
7.	Allegato 1 – ARTICOLO CONTRATTUALE SULL'INFORMAZIONE	20
8.	Allegato 1 – PERMESSO DI LAVORO TIPO	21
9.	Allegato 3 – MISURE INTEGRATIVE IN RELAZIONE ALL'EPIDEMIA DI SARS COV2	22

1. PREMESSA

Il presente documento di Valutazione dei Rischi da Interferenza (c.d. DUVRI RICOGNITIVO) è redatto ai sensi dell'art.26, comma 3-ter, del D.Lgs. n. 81 del 09.04.2008 e s.m. i.

Il DUVRI - così come ribadito nella determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture n. 3 del 05.03.2008 - è da considerarsi un documento "dinamico", pertanto la valutazione dei rischi effettuata prima dell'espletamento dell'appalto dovrà essere aggiornata in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo, che potranno emergere prima o nel corso dell'esecuzione dell'appalto, e comunque qualora si ravvisasse la necessità di un aggiornamento del medesimo documento dopo l'aggiudicazione dell'appalto.

Il DUVRI potrà quindi subire aggiornamenti a seguito di sopraggiunte esigenze

Per tale scopo sono di fondamentale importanza:

1. il ruolo del Direttore dell'esecuzione del contratto e del/i Preposti che sovrintendono l'appalto;
2. le riunioni di cooperazione e coordinamento, da convocare da parte del DEC ad inizio dell'appalto e/o durante l'esecuzione dello stesso, le cui conclusioni saranno sempre verbalizzate

Ogni singola azienda che partecipa alla fornitura e presso la quale deve essere eseguito il contratto, prima dell'inizio dell'esecuzione, integra il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.

LE PARTI EVIDENZIATE IN GIALLO SARANNO DA COMPILARE A CURA DELL'APPALTATORE

1.1 DESCRIZIONE DEL CONTRATTO

Le sei Aziende Sanitarie, facenti tutte parte dell'Area Vasta Emilia Centrale (AVEC), si sono costituite come raggruppamento di acquisto per la fornitura del servizio di Help Desk informatico e di gestione tecnica delle stazioni di lavoro PC.

Queste Aziende Sanitarie dispongono della proprietà dell'infrastruttura tecnologica che, per quanto concerne questo documento, viene definita come l'insieme delle stazioni di lavoro, dei dispositivi di stampa, di acquisizione e memorizzazione, nonché dei sistemi operativi e applicativi, che costituiscono il substrato operativo dell'intero sistema informativo di ciascuna Azienda.

- La fornitura del servizio di manutenzione full-risk e assistenza tecnica e sistemistica delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di proprietà delle Aziende interessate e situate nella totalità delle proprie sedi;
- La fornitura del servizio di preparazione, configurazione, consegna e prima installazione delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di nuova acquisizione, incluso l'eventuale trasferimento dei dati dell'utente con salvataggio e ripristino sulla nuova stazione di lavoro e definitiva rimozione dalla stazione di lavoro sostituita;
- La fornitura del servizio di preparazione, configurazione e consegna delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di cui siano richiesti lo spostamento, la riassegnazione, il cambio d'uso o di destinazione o una diversa configurazione;
- La fornitura del servizio di installazione, manutenzione e aggiornamento, sulle stazioni di lavoro fisse e mobili, dei diversi sistemi operativi definiti di volta in volta da ciascuna Azienda inclusa la loro configurazione e la corrispondente e periodica verifica della completa operatività.
- Ecc.

Le attività da svolgere che sono richieste in questa fornitura sono dettagliatamente descritte nel disciplinare di gara

1.2 DATI GENERALI E REFERENTI AZIENDA COMMITTENTE

Ragione sociale AUSL BOLOGNA

Sede legale e Amministrativa	Via Castiglione, 29 - 40124 Bologna
Telefono e Fax	Tel. +39.051.6225111 fax +39.51.6584923
Codice Fiscale e P. IVA	02406911202

1.3 DATI GENERALI E REFERENTI APPALTATORE

Da compilare a cura dell'appaltatore

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI
Datore di Lavoro		
Direttore Area - Dirigente delegato dal Datore di lavoro		
Key Account Manager, CONTRACT MANAGER		
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione		
Medico Competente Coordinatore		
Rappresentanti Lavoratori Sicurezza		

1.4 SOGGETTI CHE HANNO FORNITO LE INFORMAZIONI PER LA REDAZIONE DEL DUVRI

Le informazioni per la redazione del presente documento sono state desunte dalle attività che dovranno svolgersi.

1.5 RIFERIMENTI LEGISLATIVI.

D.Lgs 81 del 9 Aprile 2008 e s.m.i. - art. 26

Cod. Civ. - artt. 1559, 1655, 1656, 1677, 2222 e segg..

1.6 DEFINIZIONI

Appaltante o Committente	Il soggetto per conto del quale viene svolta l'attività di servizio, lavori o forniture, indipendentemente da eventuali frazionamenti nella sua realizzazione. Nel caso di appalto di opera pubblica, il committente è il soggetto titolare di potere decisionale e di spesa relativo alla gestione dell'appalto (art. 1, c. 2, D. Lgs. 165/2001).
Appaltatore	E' il soggetto che si obbliga nei confronti del Committente a fornire un'opera e/o una prestazione con mezzi propri secondo le modalità pattuite e la regola dell'arte.
Appalto	L'appalto è il contratto col quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'obbligazione di compiere in favore di un'altra (committente o appaltante) il compimento di un'opera o di un servizio.
Contratto d'appalto	L'appalto è il contratto con il quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in danaro (art. 1655 c.c.);
Contratto d'opera	Il contratto d'opera si configura quando una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente, pervenendo al risultato concordato (art. 2222 c.c.);
Contratto di somministrazione	La somministrazione è il contratto con il quale una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire a favore dell'altra parte prestazioni periodiche o continuative di cose e di servizi (artt. 1559 e 1677 del Codice Civile).
Contratto di subappalto	E' la cessione di una quota di lavoro, servizio o fornitura da parte del soggetto affidatario del contratto ad un terzo, il subappaltatore, previa autorizzazione del committente (art. 1656 c.c.) e con le limitazioni di cui all'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016. Il subappaltante deve corrispondere al subappaltatore gli oneri della sicurezza previsti per la quota parte del lavoro, servizio o fornitura affidato in subappalto.
Contratto di concessione	Le «concessioni di lavori pubblici» sono contratti a titolo oneroso, conclusi in forma scritta, aventi ad oggetto, in conformità al codice dei contratti, l'esecuzione, ovvero la progettazione esecutiva e l'esecuzione, ovvero la progettazione definitiva, la progettazione esecutiva e l'esecuzione di lavori pubblici o di pubblica utilità, e di lavori ad essi strutturalmente e direttamente collegati, nonché la loro gestione funzionale ed economica, che presentano le stesse caratteristiche di un appalto pubblico di lavori, ad eccezione del fatto che il corrispettivo dei lavori consiste unicamente nel diritto di gestire l'opera o in tale diritto accompagnato da un prezzo, in conformità al codice dei contratti. La «concessione di servizi» è un contratto che presenta le stesse caratteristiche di un appalto pubblico di servizi, ad eccezione del fatto che il corrispettivo della fornitura di servizi consiste unicamente nel diritto di gestire i servizi o in tale diritto accompagnato da un prezzo.
Datore di lavoro	Il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomia nei poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo.
Forniture di materiali o attrezzature	Trasporto, movimentazione di materiale e attrezzature da parte di terzi, dalla sede produttiva ovvero deposito, al committente/stazione appaltante.

Accordo Quadro	<p>1. Le stazioni appaltanti possono concludere accordi quadro nel rispetto delle procedure di cui al presente codice. La durata di un accordo quadro non supera i quattro anni per gli appalti nei settori ordinari e gli otto anni per gli appalti nei settori speciali, salvo in casi eccezionali, debitamente motivati in relazione, in particolare, all'oggetto dell'accordo quadro.</p> <p>2. Nei settori ordinari, gli appalti basati su un accordo quadro sono aggiudicati secondo le procedure previste dal presente comma e dai commi 3 e 4. Tali procedure sono applicabili solo tra le amministrazioni aggiudicatrici, individuate nell'avviso di indizione di gara o nell'invito a confermare interesse, e gli operatori economici parti dell'accordo quadro concluso. Gli appalti basati su un accordo quadro non comportano in nessun caso modifiche sostanziali alle condizioni fissate nell'accordo quadro in particolare nel caso di cui al comma 3.</p> <p>3. Nell'ambito di un accordo quadro concluso con un solo operatore economico, gli appalti sono aggiudicati entro i limiti delle condizioni fissate nell'accordo quadro stesso. L'amministrazione aggiudicatrice può consultare per iscritto l'operatore economico parte dell'accordo quadro, chiedendogli di completare, se necessario, la sua offerta</p> <p>4. L'accordo quadro concluso con più operatori economici è eseguito secondo una delle seguenti modalità:</p> <p>a) secondo i termini e le condizioni dell'accordo quadro, senza riaprire il confronto competitivo, se l'accordo quadro contiene tutti i termini che disciplinano la prestazione dei lavori, dei servizi e delle forniture, nonché le condizioni oggettive per determinare quale degli operatori economici parti dell'accordo quadro effettuerà la prestazione. Tali condizioni sono indicate nei documenti di gara per l'accordo quadro. L'individuazione dell'operatore economico parte dell'accordo quadro che effettuerà la prestazione avviene sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'amministrazione;</p> <p>b) se l'accordo quadro contiene tutti i termini che disciplinano la prestazione dei lavori, dei servizi e delle forniture, in parte senza la riapertura del confronto competitivo conformemente alla lettera a) e, in parte, con la riapertura del confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'accordo quadro conformemente alla lettera c), qualora tale possibilità sia stata stabilita dall'amministrazione aggiudicatrice nei documenti di gara per l'accordo quadro. La scelta se alcuni specifici lavori, forniture o servizi debbano essere acquisiti a seguito della riapertura del confronto competitivo o direttamente alle condizioni di cui all'accordo quadro avviene in base a criteri oggettivi, che sono indicati nei documenti di gara per l'accordo quadro. Tali documenti di gara precisano anche quali condizioni possono essere soggette alla riapertura del confronto competitivo. Le disposizioni previste dalla presente lettera, primo periodo, si applicano anche a ogni lotto di un accordo quadro per il quale tutti i termini che disciplinano la prestazione dei lavori, dei servizi e delle forniture in questione, sono definiti nell'accordo quadro, anche se sono stati stabiliti tutti i termini che disciplinano la prestazione dei lavori, dei servizi e delle forniture per altri lotti;</p> <p>c) riaprendo il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'accordo quadro, se l'accordo quadro non contiene tutti i termini che disciplinano la prestazione dei lavori, dei servizi e delle forniture.</p> <p>5. I confronti competitivi di cui al comma 4, lettere b) e c), si basano sulle stesse condizioni applicate all'aggiudicazione dell'accordo quadro, se necessario precisandole, e su altre condizioni indicate nei documenti di gara per l'accordo quadro, secondo la seguente procedura:</p> <p>a) per ogni appalto da aggiudicare l'amministrazione aggiudicatrice consulta per iscritto gli operatori economici che sono in grado di eseguire l'oggetto dell'appalto;</p> <p>b) l'amministrazione aggiudicatrice fissa un termine sufficiente per presentare le offerte relative a ciascun appalto specifico, tenendo conto di elementi quali la complessità dell'oggetto dell'appalto e il tempo necessario per la trasmissione delle offerte;</p> <p>c) le offerte sono presentate per iscritto e il loro contenuto non viene reso pubblico fino alla scadenza del termine previsto per la loro presentazione;</p> <p>d) l'amministrazione aggiudicatrice aggiudica l'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta migliore sulla base dei criteri di aggiudicazione fissati nei documenti di gara per l'accordo quadro.</p> <p>6. Nei settori speciali, gli appalti basati su un accordo quadro sono aggiudicati in base a regole e criteri oggettivi che possono prevedere la riapertura del confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'accordo quadro concluso. Tali regole e criteri sono indicati nei documenti di gara per l'accordo quadro e garantiscono parità di trattamento tra gli operatori economici parti dell'accordo. Ove sia prevista la riapertura del confronto competitivo, l'ente aggiudicatore fissa un termine sufficiente per consentire di presentare offerte relative a ciascun appalto specifico e aggiudicano ciascun appalto all'offerente che ha presentato la migliore offerta in base ai criteri di aggiudicazione stabiliti nel capitolato d'oneri dell'accordo quadro. L'ente aggiudicatore non può ricorrere agli accordi quadro in modo da eludere l'applicazione del presente decreto o in modo da ostacolare, limitare o distorcere la concorrenza.</p>
Imprenditore, fornitore e prestatore di servizi	<p>Persona fisica o giuridica o ente senza personalità giuridica, ivi compreso il Gruppo Europeo di Interesse Economico (GEIE) costituito ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240, che offre sul mercato, rispettivamente, la realizzazione di lavori o opere, la fornitura di prodotti, la prestazione di servizi.</p> <p>Secondo le definizioni del "codice dei contratti pubblici":</p> <p>a) gli imprenditori individuali, anche artigiani, le società commerciali, le società cooperative;</p> <p>b) i consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro e i consorzi tra imprese artigiane</p> <p>c) i consorzi stabili, costituiti anche in forma di società consortili, tra imprenditori individuali, anche artigiani, società commerciali, società cooperative di produzione e lavoro</p> <p>d) i raggruppamenti temporanei</p> <p>e) i consorzi ordinari</p> <p>f) i soggetti che abbiano stipulato il contratto di Gruppo Europeo di Interesse Economico (GEIE) ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240</p> <p>g) operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi.</p>
Interferenza	<p>E' ogni sovrapposizione di attività lavorativa tra diversi lavoratori che rispondono a datori di lavoro diversi, ovvero laddove si configuri una continuità fisica e di spazio e/o una contiguità produttiva fra tali soggetti in quanto in tali casi i lavoratori ai fini della loro sicurezza, devono essere opportunamente coordinati. Tali misure devono altresì garantire la sicurezza di soggetti terzi (es. utenti, pazienti, visitatori).</p>
Lavoratore	<p>Persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari. Al lavoratore così definito è equiparato: il socio lavoratore di cooperativa o di società, anche di fatto, che presta la sua attività per conto delle società e dell'ente stesso.</p>
Lavoratore autonomo o prestatore d'opera	<p>E' colui che mette a disposizione del committente, dietro un compenso, il risultato del proprio lavoro senza vincolo di subordinazione. Se la singola persona compone la ditta individuale e ne è anche titolare è l'unico prestatore d'opera.</p>
Oneri per la sicurezza	<p>Gli oneri per la sicurezza si riferiscono ai costi delle misure preventive da porre in essere per ridurre o eliminare i soli rischi interferenti (art. 26, comma 5, D.Lgs 81/08).</p> <p>Tali costi non sono soggetti a ribasso d'asta, devono essere preventivamente quantificati dalla stazione appaltante in maniera analitica e non a percentuale.</p>
Oneri per la sicurezza propri dell'impresa	<p>Sono riferiti ai rischi propri dell'attività delle singole imprese/ditte appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi, in quanto trattasi di rischi per i quali resta immutato l'obbligo dell'appaltatore di redigere un apposito documento di valutazione e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo i rischi.</p> <p>Ai sensi dell'art. 26, comma 6, D.Lgs. 81/08, nella predisposizione delle gare di appalto e nella valutazione dell'anomalia delle offerte, tale costo deve essere specificatamente indicato, e risultare congruo rispetto all'entità e alle caratteristiche del lavoro</p>
Pericolo	<p>Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni.</p>
Responsabile Unico del Procedimento (RUP)	<p>Secondo l'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, per ogni singolo intervento da realizzarsi mediante un contratto pubblico, le amministrazioni nominano un responsabile del procedimento, unico per le fasi della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione</p>
Responsabile dell'esecuzione per l'Azienda (DEC)	<p>Ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016, nei servizi e nelle forniture dove è richiesta una specifica competenza o una presenza logistica nel luogo di esecuzione viene affidato ad un dipendente qualificato il controllo dell'esecuzione e la supervisione dell'appalto nel rispetto del capitolato. In questo caso il RUP riveste un ruolo prettamente amministrativo. Nel bando di gara o nella lettera di affidamento deve essere specificatamente indicato il nome ed il recapito telefonico del direttore esecuzione/direttore lavori.</p> <p>Il Direttore dell'Esecuzione ovvero Direttore Lavori, si rapporta con il RUP, per gestire la prestazione contrattuale inviandogli tutte le note necessarie (autorizzazione al pagamento di spese in relazione all'avanzamento dei lavori, DUVRI definitivo, inadempienze contrattuali da parte della ditta, ecc.) e assolvendo agli impegni di coordinamento per prevenire rischi interferenti</p>
Rischio	<p>Proprietà di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego e di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione.</p>
Rischi da interferenze	<p>Sono i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e delle altre persone equiparate che all'interno dell'Azienda possono derivare dalla presenza, anche non contemporanea, di personale del committente e di personale di altre ditte d'appalto.</p> <p>A mero titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i rischi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi; ▪ immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni del fornitore di servizi; ▪ esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare il fornitore di servizi, e non compresi tra quelli specifici dell'attività propria del fornitore di servizi; ▪ derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

2. PARTE GENERALE

2.1 GENERALITA' DEL CONTRATTO

La durata dell'appalto è prevista per un periodo di 4 anni dalla data di avvio di ciascuna Azienda Sanitaria - eventualmente rinnovabile di ulteriori 4 anni.

La ditta aggiudicataria dovrà prestare particolare attenzione alla gestione della fase transitoria e di parallelo per l'erogazione del servizio previsto.

Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese, la fornitura nella sua interezza deve essere coordinata e gestita da un'unica ditta responsabile, la quale dovrà farsi carico di tutte le attività necessarie per l'integrazione tra i diversi fornitori componenti il raggruppamento.

Ciascuna Azienda nominerà un gruppo di lavoro con il compito di presiedere l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, monitorandone e coordinandone lo sviluppo di tutte le fasi. Successivamente lo stesso avrà anche il compito di monitoraggio del servizio per tutta la durata del contratto.

Analogo organismo dovrà essere predisposto dalla ditta aggiudicataria.

2.2 SOGGETTI NOMINATI CON COMPITI DI COOPERAZIONE E DI COORDINAMENTO RELATIVAMENTE ALL'APPALTO

L'attività di cooperazione e coordinamento prevede anzitutto l'interazione costante tra committente e appaltatore con riunioni periodiche.

DAL COMMITTENTE

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI (tel. e cell.)
Responsabile Unico del Procedimento (RUP)		
Direttore della Esecuzione del Contratto (DEC)		

DALL'APPALTATORE

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI (tel. e cell.)

I compiti assegnati dal committente e dall'appaltatore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai soggetti di cui sopra sono:

- **verifica degli appaltatori e subappaltatori;**
- **verifica dell'applicazione** delle **prescrizioni** contenuto nel presente documento;
- **organizzazione dei sopralluoghi** preventivi con la relativa stesura dei verbali;
- **organizzazione delle riunioni** di coordinamento in materia di sicurezza con la relativa stesura dei verbali;
- **cooperazione** nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;

- **coordinamento** degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva.
- **controllo periodico** dei subappaltatori;
- **aggiornamento e integrazione** del DUVRI.

2.3 NORME GENERALI

Tutti i lavori/servizi/forniture devono essere svolti in modo da eliminare e, ove non sia possibile, ridurre al minimo le interferenze; quindi è richiesto di:

- Coordinarsi con il DEC o con i preposti per organizzare le modalità ed i tempi dell'intervento in modo da effettuare quanto più possibile una programmazione concordata; stabilendo gli interventi necessari per evitare che dipendenti dell'azienda o di ditte terze, pazienti, visitatori, ecc. vengano esposti ai rischi propri dell'attività oggetto dell'appalto;
- procedere allo sfasamento temporale o spaziale degli interventi in base alle priorità esecutive e/o alla disponibilità di uomini e mezzi;
- nei casi in cui lo sfasamento temporale o spaziale non sia attuabile o lo sia parzialmente, le attività devono essere condotte utilizzando un'adeguata segnaletica e/o con il supporto di un operatore supplementare e/o individuando percorsi preferenziali ovvero convocando una riunione di coordinamento e cooperazione.

Scelte progettuali ed organizzative attinenti l'organizzazione delle attività, misure preventive e protettive

- ✓ Le attività devono svolgersi preferibilmente e prevalentemente presso i locali assegnati e non in altri luoghi di lavoro dell'Azienda Sanitaria.

Prescrizioni operative attinenti le interferenze tra le lavorazioni, misure preventive e protettive

- ✓ Le ditte, prima di introdurre negli ambienti dell'Azienda Sanitaria di Bologna, attrezzature di lavoro non provviste del marchio CE, dovranno attestare che esse hanno i requisiti di legge che le rendono idonee all'uso; le imprese dovranno, inoltre, dichiarare di impegnarsi a non modificare l'attrezzatura nell'assetto in cui è stata dichiarata idonea all'uso.
- ✓ E' vietato alle ditte utilizzare dispositivi di protezione individuali che non abbiano i requisiti di cui al decreto legislativo 81/2008 e s.m.i.
- ✓ E' vietata qualsiasi attività che comporti saldatura
- ✓ E' vietato modificare attrezzature, impianti o strutture dell'Azienda Sanitaria senza preventiva autorizzazione della medesima.

Misure di coordinamento relative all'uso comune da parte di più imprese e/o lavoratori autonomi di attrezzature, infrastrutture, sostanze chimiche, mezzi e servizi di protezione collettiva

- ✓ L'Azienda Sanitaria mette a disposizione delle ditte appaltatrici, in caso di necessità, l'utilizzo dei presidi antincendio (estintori, idranti, ecc.) e di primo soccorso (cassette di primo soccorso, pacchetti di medicazione), oltre che i mezzi per la comunicazione delle emergenze (telefoni di emergenza), i servizi igienici
- ✓ Prima di utilizzare un'attrezzatura di lavoro del committente o di un'altra impresa è obbligatorio stipulare uno specifico contratto di comodato d'uso o, in alternativa, procedere al noleggio dell'attrezzatura;

Modalità organizzative della cooperazione e coordinamento tra datori di lavoro e fra questi ed i lavoratori autonomi

Le imprese che intervengono negli edifici aziendali devono preventivamente prendere visione della planimetria dei locali con l'indicazione delle vie di fuga e la localizzazione dei presidi di emergenza.

Ogni lavorazione o svolgimento di servizio deve prevedere:

- procedure corrette per la rimozione di residui e rifiuti nei tempi tecnici strettamente necessari;
- la compartimentazione delle aree di lavoro;
- la delimitazione e segnalazione delle aree per il deposito temporaneo;
- il contenimento degli impatti visivi, della produzione di polveri, rumori ed esalazioni moleste anche attraverso una segregazione totale dell'area di lavoro;
- una adeguata segnaletica di sicurezza ed orientamento provvisorie.

Rischio caduta materiali dall'alto

Per gli interventi eseguiti in quota si deve provvedere alla segregazione, quindi al divieto di passare o sostare sotto tali postazioni.

Qualora nelle zone sottostanti i medesimi interventi sia necessario permettere la sosta ed il transito di persone terze, l'esecuzione degli stessi verrà preceduta dalla messa in atto di protezioni, delimitazioni e segnaletica richiamante il pericolo.

Tutte le opere provvisorie e le scale necessarie allo svolgimento degli interventi saranno allestite, delimitate ed usate nel rispetto dei criteri di sicurezza vigenti.

Uso di prodotti chimici (vernicianti, smalti, siliconi, detersivi, ecc.)

L'impiego di prodotti chimici da parte di Imprese deve avvenire secondo specifiche modalità operative indicate sulle Schede di Sicurezza e Schede Tecniche (Schede che dovranno essere presenti in situ) insieme alla documentazione di sicurezza ed essere esibita su richiesta del Datore di Lavoro, Direttore Lavori/Direttore Operativo, Direzione Committente/Responsabile Gestione del Contratto/R.U.P.

Per quanto possibile, gli interventi che necessitano di prodotti chimici, se non per lavori d'urgenza, saranno programmati in modo tale da non esporre persone terze al pericolo derivante dal loro utilizzo.

E' fatto divieto di miscelare tra loro prodotti diversi o di travasarli in contenitori non correttamente etichettati.

L'impresa operante non deve in alcun modo lasciare prodotti chimici e loro contenitori, anche se vuoti, incustoditi.

I contenitori, esaurite le quantità contenute, dovranno essere smaltiti secondo le norme vigenti. In alcun modo dovranno essere abbandonati negli edifici rifiuti provenienti dalla lavorazione effettuata al termine del lavoro/servizio.

Dovrà essere effettuata la necessaria informazione al fine di evitare disagi a soggetti asmatici o allergici eventualmente presenti, anche nei giorni successivi all'impiego delle suddette sostanze.

Superfici bagnate nei luoghi di lavoro

L'impresa esecutrice deve segnalare, attraverso specifica segnaletica, le superfici di transito che dovessero risultare bagnate e quindi a rischio scivolamento sia per i lavoratori che per gli utenti.

Tesserino di riconoscimento

Risulta obbligatorio, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., che il personale impiegato dagli appaltatori sia munito di una tessera di riconoscimento corredata da fotografia contenente le generalità del lavoratore e del datore di lavoro (nel caso di ditte con meno di dieci dipendenti vige, comunque, l'obbligo di tenuta sul luogo di lavoro di un apposito registro con gli estremi del personale giornalmente impiegato).

Sviluppo fumi, gas derivanti da lavorazioni

Nel caso che un'attività lavorativa preveda lo svilupparsi di fumi, gas si opererà con massima cautela garantendo una adeguata ventilazione dell'ambiente di lavoro anche installando aspiratori localizzati o segregando gli spazi con teli/barriere. Tali attività saranno programmate e – salvo cause di forza maggiore (in tal caso devono essere prese misure atte a informare e tutelare le persone presenti) – svolte in assenza di terzi sul luogo di lavoro.

Dovrà essere effettuata la necessaria informazione al fine di evitare disagi a soggetti asmatici o allergici eventualmente presenti.

Per lavorazioni, in orari non coincidenti con quelli dei dipendenti della sede, che lascino negli ambienti di lavoro residui di polveri o altro, occorre, comunque, che sia effettuata un'adeguata rimozione e pulizia prima dell'inizio dell'attività dei lavoratori dipendenti.

Fiamme libere

E' vietato utilizzare fiamme libere, salvo occasioni strettamente necessarie condivise con la committenza ed autorizzate con permesso di lavoro.

Fumo

E' vietato fumare in tutta la struttura

Rifiuti pericolosi - identificazione

Nell'Azienda Sanitaria la raccolta e il deposito temporaneo dei rifiuti speciali avviene in contenitori rispondente alle normative.

3. OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

3.1 VERIFICA REQUISITI TECNICO PROFESSIONALI DELL'APPALTATORE

La verifica tecnico professionale dell'appaltatore sarà condotta secondo quanto stabilito dal CSA e dall'art. 26 comma 1 a) del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

3.2 SOGGETTI TERZI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE ALL'APPALTO

Nelle aree interessate al lavoro/servizio/fornitura, oltre al personale dell'Azienda, possono essere presenti altre persone esterne all'appalto con le quali l'appaltatore deve rapportarsi nel corso della propria attività e comunque prima di qualsiasi intervento che possa originare rischi interferenti.

La ditta deve tenere presente che nelle aree promiscue, stanze degenza, ambulatori, diagnostiche, ecc. oltre al personale dipendente possono essere presenti pazienti, utenti, visitatori e pertanto ogni intervento in queste aree richiede una particolare attenzione e rispetto delle norme generali riportate al paragrafo 2.3 e la preventiva autorizzazione all'accesso in detti locali da parte della Committente nelle persone di Direttore Reparto e/o Capo Sala

Quando è possibile effettuare gli interventi sfruttando lo sfasamento temporale e/o spaziale

3.3 AREE INTERESSATE DAI LAVORI/SERVIZI/FORNITURE OGGETTO DELL'APPALTO

Le aree interessate dall'appalto coincidono con gli ambienti delle aziende sanitarie.

Le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività di cui all'art. 26 comma 1, b) per l'Azienda SANITARIA di Bologna sono fornite in parte nel presente documento e nel fascicolo specifico per ogni Azienda e che ogni ditta che concorre deve confermare di avere letto

FIRMA PER PRESA VISIONE

per l'AUSL di Bologna è scaricabile al seguente indirizzo:

<https://www.ausl.bologna.it/operatori-economici/informazioni-op-economici/FASCICOLO%20INFORMATIVO%20RISCHI%20SPECIFICI%20AUSL%20BO%2012%202015.1.d..pdf>

3.4 LOCALI ASSEGNATI ALLA DITTA APPALTATRICE E PERCORSI

L'azienda sanitaria si riserva di assegnare locali in uso all'appaltatore.

Per i percorsi che i lavoratori e i mezzi dell'appaltatore e dei subappaltatori devono utilizzare, occorre fare riferimento alla segnaletica presente nelle aree aziendali, salvo diversa indicazione da parte dell'Azienda Sanitaria

3.5 VERIFICHE

L'Azienda Sanitaria, in ottemperanza all'obbligo di coordinamento impostole dalla legge, effettuerà attraverso sopralluoghi di verifica svolti dal DEC (eventualmente Dirigenti e Preposti) idonei *audit* atti a certificare l'osservanza delle prescrizioni sottoscritte dal contraente. Eventuali inadempienze ricadranno tra le more previste dal CSA.

4. OBBLIGHI DELL' APPALTATORE

4.1 NORME DI COMPORTAMENTO

In relazione all'aggiudicazione dell'appalto viene inoltre richiesto che l'Appaltatore:

1. organizzi i propri mezzi ed il proprio personale nel rispetto delle norme di prevenzione infortuni e di igiene del lavoro;
2. abbia cura di conservare tutti i materiali e le attrezzature utilizzati negli spazi assegnati evitando, durante le lavorazioni, di lasciarli incustoditi e/o posti in modo da recare ingombro al passaggio e/o pericolo per il personale;
3. garantisca che tutti gli utensili, i mezzi e le attrezzature utilizzati nel corso dell'espletamento dell'appalto siano rispondenti alle norme vigenti e sottoposti a regolare manutenzione;
4. fornisca ai propri dipendenti: - il tesserino di riconoscimento (art.18, c.1, lett. u; art. 20, c.3; art. 26, c.8 del D.Lgs. 81/08); - i dispositivi di protezione individuale (art.18, c.1, lett. d; artt. 74-79 del D.Lgs. 81/08); - la formazione necessaria (art. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08);
5. si faccia carico della sorveglianza sanitaria dei propri dipendenti per lo svolgimento della loro attività sottoponendoli alle visite mediche ed agli accertamenti necessari (art.18, c.1, lett. g; artt. 38-42, sez. V; art. 229-231 242-244, 259-261, 279-280 del D.Lgs. 81/08);
6. metta a punto le Procedure Operative di Sicurezza (POS- VdR) necessarie all'esecuzione ottimale del lavoro/servizio/fornitura previsti dall'appalto prima dell'avvio dello stesso;
7. nelle aree di transito interne all'Azienda, si attenga alle disposizioni di viabilità interna controllando la velocità, rispettando la segnaletica ed evitando il parcheggio fuori dagli spazi previsti (si rammenta che è assolutamente vietato parcheggiare davanti alle uscite di sicurezza, in corrispondenza dei percorsi di esodo, di fronte agli attacchi idrici motopompa dei VVF ed alle porte dei quadri/cabine elettriche);
8. segnali al Datore di Lavoro Committente e al RUP/DEC tutti gli infortuni eventualmente occorsi ai propri dipendenti impegnati all'interno dell'Azienda;
9. si impegni a rispettare tutte le procedure interne dell'Azienda (eventualmente allegate);
10. si impegni a comunicare al Datore di Lavoro Committente, e ai soggetti di cui al paragrafo 2.2 del presente documento, qualsiasi tipo di variazione rispetto alle condizioni di lavoro descritte, concordando l'eventuale revisione del presente DUVRI (Qualora la ditta appaltatrice variesse le condizioni di lavoro senza darne opportuna e tempestiva comunicazione, essa si assume tutte le responsabilità civili e penali che ne conseguono).

4.2 APPALTATORE: DVR e DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI DELL'APPALTO

L'appaltatore, secondo quanto stabilito dal D.Lgs. n. 81/2008 s m .i., dovrà trasmettere all'Azienda Sanitaria la seguente documentazione:

- estratto del proprio DVR, rivisto anche in funzione delle specifiche attività previste in appalto.

4.3 DESCRIZIONE DELLE ATTREZZATURE/APPRESTAMENTI UTILIZZATI

L'appaltatore comunicherà all'Azienda Sanitaria, nel documento sopra indicato, l'elenco delle attrezzature utilizzate, che devono rispondere alle normative vigenti.

4.4 MATERIALI E SOSTANZE PREVISTE

Prima dell'inizio del Servizio/Appalto, l'Appaltatore è tenuto a comunicare all'Azienda Sanitaria gli eventuali agenti chimici introdotti nei luoghi di lavoro e le relative schede di sicurezza

4.5 ORGANICO PREVISTO PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'

L'appaltatore dovrà comunicare all'Azienda sanitaria gli estremi dei lavoratori, la qualifica, e quant'altro necessario e richiesto dall'Azienda Sanitaria.

4.6 SUBAPPALTATORI O SUBAFFIDATARI E TERZI INTRODOTTI DALL'APPALTATORE

I soggetti terzi, eventualmente chiamati dall'Appaltatore, dovranno essere preventivamente autorizzati dall'Azienda Sanitaria.

E' vietato l'accesso/ingresso alle strutture dell' Azienda Sanitaria a terzi diversi dall'appaltatore.

Per ogni autorizzato dall'Amministrazione il Datore di lavoro Committente unitamente al RUP, al Direttore dell'esecuzione del Contratto e all'Appaltatore dovrà:

- valutare i rischi interferenti originati
- aggiornare, integrare e condividere il DUVRI con i terzi.

4.7 INFORMAZIONE, FORMAZIONE E/O ADDESTRAMENTO RICHIESTI

Per lo svolgimento della propria attività nei luoghi previsti dall'appalto la ditta appaltatrice certifica che il proprio personale ha ricevuto una documentata informazione, formazione e/o addestramento sulle seguenti tematiche inerenti la sicurezza:

x	TEMATICA
X	<u>Formazione di base e specifica dei lavoratori ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e Accordo Stato Regioni dello specifico settore ATECO.</u>
X	<u>Formazione rischio biologico</u>
X	<u>Formazione e addestramento DPI III^a categoria</u>
X	<u>Abilitazione lavori in tensione CEI 11/27 (quando previsti)</u>

NB: I lavoratori non in possesso della formazione sopra descritta non possono accedere ai luoghi di lavoro dell'Azienda SANITARIA.

4.8 IDONEITA' SANITARIA ALLA MANSIONE/ATTIVITA'

L'Appaltatore dovrà dichiarare il possesso dell'idoneità dei lavoratori alle specifiche mansioni previste in appalto.

4.9 GESTIONE DELLE EMERGENZE

Considerata la tipologia di servizio appaltato e le modalità di svolgimento dello stesso, l'appaltatore, nel caso di necessità, seguirà le indicazioni proprie di ogni struttura in cui sta svolgendo la sua attività.

4.10 ADOZIONE PERMESSO DI LAVORO/ACCESSO LUOGHI DI LAVORO

Le modalità di accesso ai luoghi di lavoro ovvero di esecuzione delle attività previste devono prevedere di prassi l'utilizzo del permesso di lavoro/accesso regolamentato con specifica procedura di sicurezza elaborata dall'appaltatore, almeno nei casi di seguito indicati

- Attività con esposizione a rischi ambientali specifici (es radiazioni ionizzanti, campi elettromagnetici, biologico specifico e non ubiquitario)
- Attività con apparecchi in tensione
- Attività che possono comportare interruzioni di servizi (elettrico, acqua ecc)

Il permesso di lavoro/accesso dovrà essere utilizzato inoltre per la gestione degli accessi di tutti i subappaltatori/fornitori.

4.11 PROCEDURE DI SICUREZZA DA ELABORARE A CURA DELL' APPALTATORE

L'Azienda Sanitaria potrà chiedere all'appaltatore la redazione di istruzioni operative di sicurezza, riferite anche ai locali che le sono stati dati in uso, che dovranno essere condivise

4.12 PRESCRIZIONI E LIMITAZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. **Divieto** di intervenire sulle prove o lavorazioni in atto;
2. **Divieto** di accedere ai locali ad accesso autorizzato, se non specificatamente autorizzati dal responsabile della struttura con apposita autorizzazione nella quale sono indicate le misure di prevenzione e protezione;
3. **Divieto** di rimuovere o manomettere in un alcun modo i dispositivi di sicurezza e/o protezioni installati su impianti o macchine;
4. **Divieto** di compiere, di propria iniziativa, manovre ed operazioni che non siano di propria competenza e che possono perciò compromettere anche la sicurezza di altre persone;
5. **Divieto** di compiere lavori di saldatura, usare fiamme libere, utilizzare mezzi igniferi o fumare nei luoghi con pericolo di incendio o di scoppio ed in tutti gli altri luoghi ove vige apposito divieto;
6. **Divieto** di ingombrare passaggi, corridoi e uscite di sicurezza con materiali di qualsiasi natura;
7. **Divieto** di compiere, su organi in moto, qualsiasi operazione (pulizia, lubrificazioni, riparazioni, registrazioni, ecc.);
8. **Divieto** di accedere, senza specifica autorizzazione, all'interno di cabine elettriche o di altri luoghi ove esistono impianti o apparecchiature elettriche in tensione;
9. **Divieto** di permanere in luoghi diversi da quelli in cui si deve svolgere il proprio lavoro;
10. **Divieto** di apportare modifiche, di qualsiasi genere, a macchine ed impianti senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.
11. **Divieto** di usare, sul luogo di lavoro, indumenti o abbigliamento che, in relazione alla natura delle operazioni da svolgere, possano costituire pericolo per chi li indossa;
12. **Divieto** a qualsiasi lavoratore presente in Azienda Sanitaria, pena l'allontanamento dal posto di lavoro, di assumere (prima e durante il lavoro) bevande alcoliche e qualsiasi altra sostanza di abuso che possa alterare il tono psichico durante l'orario di lavoro.
13. **Divieto** di accedere in aree con presenza di pazienti affetti da patologie infettive trasmissibili per via aerea
14. **Obbligo** di rispettare i divieti e le limitazioni della segnaletica di sicurezza;
15. **Obbligo** di richiedere l'intervento del referente dell'Azienda Committente, in caso di anomalie riscontrate nell'ambiente di lavoro e prima di procedere con interventi in luoghi con presenza di rischi specifici;
16. **Obbligo** di recingere la zona di scavo o le zone sottostanti a lavori che si svolgono in posizioni sopraelevate;
17. **Obbligo** di rispettare scrupolosamente i cartelli di norma monitori affissi all'interno delle strutture aziendali;
18. **Obbligo**, nel caso di lavori di saldatura o di utilizzo di fiamme libere, di richiedere di volta in volta la preventiva autorizzazione scritta al referente dell'Azienda;
19. **Obbligo** di usare i mezzi protettivi individuali e, ove espressamente previsto, anche gli otoprotettori;
20. **Obbligo** di impiegare macchine, attrezzi ed utensili rispondenti alle vigenti norme di legge;
21. **Obbligo** di segnalare immediatamente eventuali deficienze di dispositivi di sicurezza o l'esistenza di condizioni di pericolo (adoperandosi direttamente, in caso di urgenza e nell'ambito delle proprie competenze e possibilità, per l'eliminazione di dette deficienze o pericoli).

NB: In caso di impedimento del rispetto delle limitazioni e prescrizioni sopra riportate, l'Impresa/Affidatario si impegna a concordare con il referente dell'Azienda, preventivamente all'avvio dei lavori/servizi o forniture, le misure di prevenzione e protezione compensative.

Nelle operazioni di carico, scarico e movimentazione merci/materiale/attrezzature:

- l'automezzo deve essere posizionato nel luogo indicato all'atto dell'aggiudicazione e secondo le informazioni del DL;
- durante le attività di carico/scarico devono essere spenti i motori, fatto salvo particolari esigenze da concordare con il DL (a motore acceso lo scarico dei fumi deve essere convogliato verso l'alto);
- l'area di carico/scarico delle merci deve essere delimitata/segnalata utilizzando apposite barriere mobili di confinamento;
- l'appaltatore deve movimentare il materiale, se non diversamente specificato, con mezzi propri ed adeguati, atti ad effettuare le manovre in sicurezza, senza provocare danni a persone o a cose;
- ai fini dell'attività di carico/scarico non è prevista la presenza di personale dell'Azienda Sanitaria con compiti di collaborazione, ma solo con compiti di controllo a debita distanza di sicurezza;
- se previsto, gli operatori dell'Azienda Sanitaria che collaborano alle attività di scarico utilizzeranno solo carrelli e attrezzature di proprietà del committente;
- all'operatore dell'azienda appaltatrice è vietato sostare nei pressi delle zone operative dei carrelli elevatori e al di sotto dei carichi sospesi;
- nelle operazioni di manovra degli automezzi e in caso di limitata visibilità, deve essere presente una persona a terra per fornire indicazioni all'autista;
- le attrezzature non targate utilizzate per la movimentazione delle merci, devono possedere l'autorizzazione da parte della motorizzazione civile per transitare all'esterno dei presidi ospedalieri nella pubblica via;
- è fatto assoluto divieto al personale dipendente dell' Azienda Sanitaria di salire sui mezzi della ditta appaltatrice, ovvero la ditta appaltatrice deve astenersi dal richiedere qualsiasi intervento al personale ASL;

agli autisti è assolutamente vietato accedere all'interno delle strutture aziendali se non espressamente previsto dal contratto.

5. RISCHI INTERFERENZIALI PREVISTI E SCELTA DELLE MISURE DI PREVENZIONE

Per la valutazione dei rischi interferenziali si rinvia alla scheda di valutazione allegata, che deve essere aggiornata, integrata e condivisa con l'appaltatore.

5.1 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELL'ENTITA' DEI RISCHI DA INTERFERENZE

La formula per la valutazione dei rischi da interferenze utilizzata è la seguente: $R_i = P_i \times D_i$

Dove:

R_i = Rischio da interferenza;

P_i = Probabilità che si verifichi un danno potenziale provocato da un'interferenza;

D_i = Gravità del danno potenziale provocato da un'interferenza

P_i - Probabilità	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1(*)	2	3	4
		1	2	3	4
		D_i – Gravità			

Le categorie di probabilità sono le seguenti:

VALORE	LIVELLO	DEFINIZIONE
1	NON PROBABILE	Un'unica impresa o un singolo lavoratore autonomo svolgono le lavorazioni in un'area confinata o transennata. In quell'area non sono previste altre attività oltre a quelle in corso Non sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio
2	POCO PROBABILE	Un'unica impresa o un singolo lavoratore autonomo svolgono le lavorazioni in una propria area osservando una distanza di sicurezza da un'altra area occupata da terzi Sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio nel caso di mancato rispetto delle misure di sicurezza predisposte
3	PROBABILE	Più imprese o lavoratori autonomi svolgono le lavorazioni intervenendo sequenzialmente (quindi in tempi diversi) nella stessa area per portare a termine un'opera nel suo complesso Sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio per lo più nel caso di mancato rispetto di una delle misure predisposte e nel caso di influenza di fattori esterni difficilmente controllabili
4	MOLTO PROBABILE	Più imprese o lavoratori autonomi svolgono le lavorazioni contemporaneamente nella stessa area per portare a termine un'opera nel suo complesso Sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio nel caso di mancato rispetto di una delle misure predisposte

Le categorie di gravità sono le seguenti:

VALORE	LIVELLO	DEFINIZIONE
1	LIEVE	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo utilizzano unicamente attrezzature manuali operando a livello piano di calpestio Lesioni con prognosi di pochi giorni
2	MEDIO	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo utilizzano unicamente attrezzature manuali operando in quota (modeste opere provvisoriale, trabattelli, scale a pioli, ecc.) Lesioni con prognosi fino a 40 giorni
3	GRAVE	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo introducono rischi tali da obbligare terzi ad utilizzare DPI Lesioni con prognosi oltre 40 giorni
4	MOLTO GRAVE	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo introducono rischi tali da obbligare terzi a predisporre misure di protezione collettiva (DPC) Lesioni con inabilità permanente o morte

5.2 AGGIORNAMENTO ED ESECUTIVITÀ DEL D.U.V.R.I.

Il DUVRI è un documento dinamico, le cui indicazioni/prescrizioni preliminari stabilite devono essere costantemente aggiornate dal Datore di lavoro Committente unitamente all'Appaltatore. Con la sottoscrizione da parte della stessa ditta il DUVRI diventerà esecutivo e qualsiasi modifica dovrà essere condivisa dalle parti.

6. DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI D.U.V.R.I.

Come previsto dall'art. 26 c3-ter del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, L'AUSL di Bologna in qualità di "soggetto che affida il contratto redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto."

LEGENDA:

GRADI DI RISCHIO		
Rischio Basso	Rischio Medio	Rischio Alto
B	M	A

6.1 SCHEDE SPECIFICHE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PERICOLI, LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E L'INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

D.U.V.R.I. PRELIMINARE-RICOGNITIVO <i>(ai sensi dell'art. 26, commi 2 e 3 - ter, del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.)</i>									
TUTTE LE UNITA' OPERATIVE E I SERVIZI DELLE AZIENDE SANITARIE INTERESSATE ALLA FORNITURA									
TUTTE LE ATTIVITA' DETTAGLIATE NEL CONTRATTO (Consegna- Installazione - Manutenzione - Sostituzione - Ecc.)									
Argomento Rischio	Attività	Rischi Interferenti	Grado di rischio	Misure di tutela a carico del Committente	Misure di tutela a carico della Ditta appaltata	Tempi	Costi		
Per locali ad uso esclusivo dell'appaltatore Per locali AUSL	Lavorazioni con attrezzature in tensione	Innesco accidentale di fiamma	M	Informazioni in ogni reparto e a disposizione nel fascicolo informativo	Occorre predisporre procedura specifica per attuare il primissimo intervento in seguito attenersi al piano di emergenza aziendale	Al momento della attivazione del contratto di appalto	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza		
	Tutte le attività descritte nel contratto	Vie di uscita e/o di emergenza ostruite			Seguire le indicazioni del dirigente e/o preposto e le indicazioni del piano di sicurezza aziendale	Al momento degli interventi			
Agenti Biologici	Tutte le attività descritte nel contratto	Contatto accidentale o contaminazione con materiale biologico Esposizione ad agenti biologici a trasmissione aerea	B	Informazioni sul rischio biologico P-INT 30 norme di comportamento in caso di infortunio a rischio biologico e principi di prevenzione	Formazione e addestramento all'uso dei DPI di III ^a categoria Elaborare procedure specifiche per intervenire nei luoghi con presenza di rischio biologico Disposizione e buone prassi di igiene	Al momento della attivazione del contratto di appalto Al momento degli interventi	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza		
Radiazioni non ionizzanti Radiazioni Ottiche Artificiali (ROA)	Interventi su attrezzature aperte funzionanti con laser	Esposizione accidentale a radiazioni non ionizzanti Laser	B	//	Procedere allo sfasamento temporale o spaziale degli interventi Non intervenire senza avere concordato tempi, percorsi e modalità di intervento con i dirigenti e/o preposti e/o loro delegati	Al momento della attivazione del contratto di appalto Al momento degli interventi	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza		
Aggressione	Interventi in reparti di psichiatria SERT e CSM	Presenza di pazienti	B	Separare i luoghi degli interventi dai pazienti	Obbligo adozione permesso di lavoro/accesso Attività svolta con due operatori uno addetto alla sorveglianza Redazione procedura	Al momento della attivazione del contratto di appalto Al momento degli interventi	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza		

D.U.V.R.I. PRELIMINARE-RICOGNITIVO

(ai sensi dell'art. 26, commi 2 e 3 - ter, del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.)

TUTTE LE UNITA' OPERATIVE E I SERVIZI DELLE AZIENDE SANITARIE INTERESSATE ALLA FORNITURA

TUTTE LE ATTIVITA' DETTAGLIATE NEL CONTRATTO (Consegna- Installazione - Manutenzione – Sostituzione – Ecc.)

Ambiente di lavoro								Costi
Argomento Rischio	Attività	Rischi Interferenti	Grado di rischio	Misure di tutela a carico del Committente	Misure di tutela a carico della Ditta appaltata	Tempi		
Macchine Attrezzature Impianti	Consegna e Trasporto Attrezzature	Urti, schiacciamenti generati nell'utilizzo, transito o installazione	B	Definizione percorsi	Adottare misure e cautele adeguate atte a ridurre o eliminare il rischio legato alla interazione con tutti gli operatori, pazienti e visitatori durante il processo di installazione delle attrezzature e degli impianti Accordarsi con il Dirigente e/o preposto del Servizio e procedere allo sfasamento temporale o spaziale degli interventi con spostamento attrezzature in locale dedicato	Al momento della attivazione del contratto di appalto Al momento degli interventi	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza	
	Apertura attrezzatura per manutenzione	Allacciamenti non adeguati agli impianti elettrici dell'azienda e alle reti dati .						Obbligo adozione permesso di lavoro (allegato 2 del presente documento) Interdizione area di lavoro e parti in movimento
Agenti chimici	Manutenzione in laboratorio AUSL	Sversamento e/o sviluppo accidentale di gas e vapori	B	informazioni relative alle aree dove è presente questo rischio. Organizzare l'intervento in base alla attività svolta	Attendersi alle istruzioni aziendali Predisporre procedura per intervenire in sicurezza Opportune informazioni e accordo con i dirigenti e/o preposti per attuare l'intervento e per gestire eventuali interferenze delle attività Procedere allo sfasamento temporale o spaziale degli interventi	Al momento della attivazione del contratto di appalto Al momento degli interventi	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza	
	Sostituzione toner							
Rischio elettrico	Lavorazioni con attrezzature in tensione	Contatto indiretto o diretto con parti in tensione	B	Informazione in merito all'uso corretto degli impianti Prendere accordi con il dirigente e/o preposto	E' fatto divieto di effettuare qualsiasi attività su attrezzature in tensione Effettuare le attività che necessitano l'uso di strumentazione in tensione solo nei laboratori dedicati alla ditta in appalto Segnalare immediatamente anomalie riscontrate al referente tecnico del servizio.	Al momento della attivazione del contratto di appalto- Al momento dell'intervento	Considerati nel capitolo Oneri per la sicurezza	
	Tutte le attività descritte nel contratto							

6.2 ONERI PER LA SICUREZZA

Per l'eliminazione/riduzione dei rischi interferenti e l'attuazione delle misure di prevenzione previste nell'articolo specifico verranno riconosciuti alla ditta appaltatrice dei costi per la sicurezza pari a:

Lotto 1 3.000 Euro

Lotto 2 3.000 Euro

Lotto 3 3.000 Euro

Lotto 4 3.000 Euro

Riconsegnare firmato a conferma di avere letto il documento DUVRI Preliminare

Data

FIRMA PER PRESA VISIONE

7. Allegato 1 – ARTICOLO CONTRATTUALE SULL'INFORMAZIONE

(Avvenuta informazione sui rischi presenti)

L'appaltatore/subappaltatore/somministratore, lavoratore autonomo nel sottoscrivere il presente contratto dichiara di aver ricevuto copia del Documento di Valutazione dei Rischi delle Interferenze (DUVRI) che dallo stesso ha individuato tutti i rischi presenti ed è in grado di mettere in atto ogni più completa misura di prevenzione e protezione, collettiva e individuale volta a eliminare i rischi presenti.

Si rende disponibile, inoltre, a collaborare e coordinarsi con il committente e con altre eventuali imprese o lavoratori in appalto al fine di garantire una reciproca informazione, cooperazione e coordinamento volta all'eliminazione dei rischi.

L'appaltatore/subappaltatore/somministratore/lavoratore autonomo con la sottoscrizione del contratto solleva il committente da ogni responsabilità in merito alla preventiva informazione sui rischi presenti nel sito oggetto dei lavori e delle modalità di cooperazione, di reciproca informazione e di coordinamento.

Data,

FIRME

Il RUP

L'Appaltatore

Il DL

8. Allegato 1 – PERMESSO DI LAVORO TIPO

SEZIONE 1

Luogo: _____

Data	Ora inizio/ingresso	Ora fine lavoro/uscita PREVISTA	Operatore Incaricato e recapito telefonico
			Tel. _____

Tipo di lavoro Descrizione sintetica: _____

SEZIONE 2

Rischi presenti (a cura della azienda sanitaria): <input type="checkbox"/> presenza persone estranee alle lavorazioni <input type="checkbox"/> rischio Biologico <input type="checkbox"/> rischio elettrico	Rischi Introdotti (a cura dell'operatore help desk): <input type="checkbox"/> presenza persone estranee alle lavorazioni
DPI e PRECAUZIONI da usare (a cura della azienda sanitaria): <input type="checkbox"/> cuffia per capelli <input type="checkbox"/> guanti monouso <input type="checkbox"/> mascherina chirurgica <input type="checkbox"/> vestito/camice monouso <input type="checkbox"/> altro (descrivere)	DPI da usare (a cura dell'operatore help desk): <input type="checkbox"/> guanti monouso <input type="checkbox"/> occhiali/visiera <input type="checkbox"/> facciali Filtranti FFP 2 <input type="checkbox"/> altro (descrivere)

SEZIONE 3

SISTEMI DI PROTEZIONE/PREVENZIONE GENERALE E ALTRE MISURE	
<input type="checkbox"/> SFASAMENTO SPAZIALE Messa in sicurezza dell'area prima dell'intervento e interdizione dell'accesso a estranei (es. luoghi con accesso di pubblico) – <input type="checkbox"/> SFASAMENTO TEMPORALE - Programmazione dell'intervento in giorno/orario a rischio ridotto: il ___/___/___ dalle ___:___ alle ___:___ <input type="checkbox"/> Intervento svolto situazione di fermo attività	<input type="checkbox"/> Lavoro in sito ove non accedono terzi <input type="checkbox"/> Apposizione di segnaletica di pericolo <input type="checkbox"/> Altro (descrivere)

Dirigente e/o preposto o delegato dell'azienda sanitaria:

NOME COGNOME: _____

FIRMA: _____

OPERATORE dell'help desk:

NOME COGNOME: _____

FIRMA: _____

9. Allegato 3 – MISURE INTEGRATIVE IN RELAZIONE ALL'EPIDEMIA DI SARS COV2

Nella fase epidemica attuale è sempre maggiormente rilevante il ruolo di soggetti asintomatici ma positivi al Covid-19 come possibili soggetti che possono trasmettere la infezione. Le strutture sanitarie hanno adottato protocolli per il contenimento degli accessi e per l'individuazione precoce di casi positivi.

Per quanto attiene alla potenziale esposizione è documentato anche ad oggi che i soggetti maggiormente a rischio d'infezione da SARS-CoV-2 sono coloro che sono stati a contatto stretto con paziente affetto da COVID-19, in primis gli operatori sanitari impegnati in assistenza diretta ai casi, senza l'impiego e il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) raccomandati o mediante l'utilizzo di DPI non idonei.

Il personale che svolge attività in appalto nelle strutture sanitarie in generale non ha un rischio significativo se non esplicitamente dettagliato in quanto non è a stretto contatto con pazienti con sospetta o certa infezione da Covid 19, ma comunque in determinate situazioni le attività di servizio possono esporre potenzialmente i lavoratori in appalto ad un rischio incrementale per cui è necessario adottare idonee misure di protezione e prevenzione.

Aree di intervento a rischio aumentato ad oggi

I reparti o le aree a rischio aumentato sono in evoluzione dinamica e quindi non è possibile una individuazione che sia funzionale nel tempo.

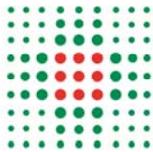
Sarà compito della Gestione Aziendale dell'appalto e del call center interno di prenotazione informare gli operatori su questo tema.

Misure di prevenzione e protezione da adottare

In relazione alle specifiche attività svolte andranno adottate una serie di misure atte a ridurre il rischio di esposizione che, se anche basso, può in determinati contesti diventare significativo:

- Non presentarsi al lavoro in presenza di sintomatologia respiratoria o febbre oltre 37,5°
- Adozione di misure igieniche di base e lavaggio frequente delle mani con gel alcolico
- Uso della mascherina chirurgica come dispositivo di protezione standard e di eventuali altri DPI che il documento di valutazione dei rischi prevede
- Adozione delle raccomandazioni contenute nel documento specifico Covid 19 della Ditta in appalto
- All'accesso ai reparti coordinarsi con il personale sanitario per minimizzare i potenziali rischi collegati a pazienti affetti da particolari patologie trasmissibili, ed in questo caso indossare i DPI che verranno forniti dal personale AUSL.
- Smaltire i dispositivi di protezione individuale monouso secondo le indicazioni relative alla gestione dei rifiuti esistenti in Azienda
- E' fatto esplicito divieto nelle aree aziendali di utilizzare dispositivi di protezione delle vie respiratorie dotati di valvola di espirazione per evitare eventuali contaminazioni ambientali.

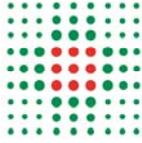
Inoltre ai fini dell'adempimento da parte della ditta aggiudicataria degli obblighi di cui all'Art. 26 c.2 e dell'Art. 96 c.2 del D.Lgs. 81/08, la stessa ha facoltà di prevedere prescrizioni integrative al D.U.V.R.I. che possano meglio garantire la sicurezza sulla base della propria valutazione.



ALLEGATO G1

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO
(Ambito del trattamento - art. 28, paragrafo 3, GDPR)

Categorie di interessati (ad es. persone fisiche pazienti/clienti/utenti del Titolare del trattamento)
• dipendenti, collaboratori, consulenti e altro personale che a qualunque titolo svolge attività lavorativa presso l'Azienda
• in via "incidentale" nel corso delle attività di assistenza, assistiti e assistibili
•
•
•
•
•
Tipo di dati personali oggetto di trattamento (indicare se dati comuni, categorie particolari, dati relativi a condanne penali e reati)
• Dati personali
• Dati Particolari
• Dati relativi alla salute
•
•
•
•
•
Oggetto, natura e finalità del trattamento (ad es. descrizione sintetica del servizio di trattamento dati reso dal Responsabile del trattamento al Titolare del trattamento o fare specifico rinvio all'oggetto del contratto principale - se presente - stipulato con il Responsabile del trattamento: esecuzione di servizi in ambito sistemi informativi)
• Dati necessari alla erogazione del servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centrale
•
•
•
•
•



ALLEGATO G2

ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI **Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018**

Il Responsabile del trattamento tratta i dati personali per conto del Titolare del trattamento solo ed esclusivamente ai fini dell'esecuzione dei servizi oggetto del contratto nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, nonché delle seguenti istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

Misure di sicurezza (art. 32 GDPR)

Il Responsabile del trattamento, per quanto di propria competenza, è tenuto in forza di legge e del presente accordo, per sé e per le persone autorizzate al trattamento che collaborano con la sua organizzazione, a dare attuazione alle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente in materia di trattamento di dati personali fornendo assistenza al Titolare del trattamento nel garantire il rispetto della medesima.

Il Responsabile del trattamento, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, deve assicurarsi che le misure di sicurezza predisposte ed adottate siano adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in particolare contro:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento.

Il Responsabile del trattamento applica le misure di sicurezza, di cui al punto precedente, al fine di garantire:

- se del caso, la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.

Il Responsabile del trattamento è tenuto a implementare una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento, trasmettendo tempestivamente al Titolare del trattamento la documentazione tecnica relativa sia alle misure di sicurezza in atto sia alle modifiche in seguito adottate.

Il Responsabile del trattamento assicura l'utilizzo di strumenti, applicazioni e/o servizi che rispettino i principi di protezione dei dati personali fin dalla progettazione (privacy by design) e per impostazione predefinita (privacy by default).

Valutazione di impatto (art. 35 GDPR)

Il Responsabile del trattamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso, assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 35 e 36 del GDPR.

Nello specifico:

- fornisce tutte le informazioni e tutti gli elementi utili al Titolare del trattamento per la effettuazione della valutazione di impatto sulla protezione dei dati, nonché dell'eventuale consultazione preventiva alla Autorità Garante;
- assicurare la massima cooperazione e assistenza per dare effettività alle azioni di mitigazione eventualmente previste dal Titolare del trattamento per affrontare possibili rischi identificati a

seguito degli esiti della valutazione di impatto effettuata sui trattamenti di dati personali cui il Responsabile del trattamento concorre.

Registro delle attività di trattamento (art. 30 GDPR)

Il Responsabile del trattamento, ove ricorrano le ipotesi di cui all'art. 30 del Regolamento, dovrà tenere un registro ex art. 30.2 nel quale identifica e censisce i trattamenti di dati personali svolti per conto del Titolare del trattamento, le banche dati e gli archivi gestiti con supporti informatici e/o cartacei necessari all'espletamento delle attività oggetto del presente accordo.

Tale registro, da esibire, in caso di ispezione della Autorità Garante, deve contenere:

- il nome e i dati di contatto del Responsabile del trattamento, del Titolare del trattamento per conto del quale il Responsabile agisce e, ove applicabile, del Data Protection Officer (DPO);
- le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- se del caso, i trasferimenti di dati personali verso paesi terzi, compresa l'identificazione del paese terzo e la relativa documentazione di garanzia;
- la descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative applicate a protezione dei dati.

Data Breach (art. 33 GDPR)

Il Responsabile del trattamento deve fornire tutto il supporto necessario al Titolare del trattamento ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Nella misura in cui la violazione dei dati personali sia causata da una violazione del Responsabile del trattamento o dei suoi Sub-responsabili delle disposizioni del presente atto di nomina, dell'accordo o delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili, tenendo conto della natura della violazione dei dati personali e del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche coinvolte, il Responsabile del trattamento, su istruzione di Titolare del trattamento, opererà tutti gli sforzi necessari per identificare e porre rimedio alla causa della violazione dei dati personali, per mitigare i rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche coinvolte e per assistere ulteriormente il Titolare del trattamento con ogni ragionevole richiesta nel rispetto delle leggi sulla protezione dei dati relative alle violazioni dei dati personali.

Si rinvia all'**ALLEGATO G2** per quanto di competenza.

Il Responsabile del trattamento non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto del Titolare del trattamento.

Soggetti autorizzati allo svolgimento di operazioni di trattamento dei dati personali – Designazione

Il Responsabile del trattamento:

- provvede ad individuare le persone fisiche da nominare autorizzati al trattamento, attribuendo loro specifici compiti e funzioni e fornendo loro adeguate istruzioni scritte circa le modalità del trattamento dei dati;
- assicura competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- assicura che gli autorizzati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica consegnando al Titolare del trattamento, per il tramite dei Referenti privacy aziendali di riferimento, le evidenze di tale formazione;
- vigila sull'operato degli autorizzati, vincolandoli alla riservatezza su tutte le informazioni acquisite nello svolgimento delle loro attività, anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro/collaborazione con il Responsabile del trattamento. In ogni caso, il Responsabile del trattamento è ritenuto direttamente responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali da parte degli autorizzati.

Amministratori di sistema

Il Responsabile del trattamento, per quanto concerne i trattamenti effettuati per fornire il servizio oggetto del accordo dai propri incaricati con mansioni di “amministratore di sistema”, è tenuto altresì al rispetto delle previsioni contenute nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, in quanto applicabili. Il Responsabile del trattamento, in particolare, si impegna a:

- designare quali amministratori di sistema le figure professionali da individuare e dedicare alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione o di loro componenti con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali;
- predisporre e conservare l'elenco contenente gli estremi identificativi delle persone fisiche qualificate ed individuate quali amministratori di sistema e le funzioni ad essi attribuite, unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- fornire il suddetto elenco al Titolare del trattamento, e comunicare ogni eventuale aggiornamento allo stesso;
- verificare annualmente l'operato degli amministratori di sistema, informando il Titolare del trattamento, circa le risultanze di tale verifica;
- mantenere i file di log previsti in conformità alle disposizioni contenute nel provvedimento dell'Autorità Garante sopra richiamato.

Sub-responsabile del trattamento

Per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare del trattamento e previa autorizzazione scritta specifica da richiedere a quest'ultimo, il Responsabile del trattamento può ricorrere ad altro responsabile (c.d. Sub-responsabile del trattamento). In questi casi il Responsabile del trattamento si obbliga ad imporre per iscritto al Sub-responsabile del trattamento, mediante atto giuridico vincolante, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali cui lo stesso è soggetto, in particolare rispetto agli obblighi in materia di sicurezza. Nel caso in cui il Responsabile del trattamento ricorra ad un Sub-responsabile stabilito in un Paese extra-UE, sarà suo onere adottare adeguati strumenti per legittimare il trasferimento ai sensi degli artt. 44 e ss. del GDPR.

Il Titolare del trattamento può chiedere al Responsabile del trattamento:

- il rilascio di copia degli accordi stipulati tra Responsabile e Sub-responsabile del trattamento (omettendo le sole informazioni strettamente confidenziali e gli accordi economici, se del caso);
- l'esperimento di audit nei confronti dei propri Sub-responsabili del trattamento;
- conferma che gli audit sono stati condotti per dimostrare la conformità dei Sub-responsabili del trattamento alla normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

Il Responsabile del trattamento si impegna espressamente ad informare il Titolare del trattamento di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di eventuali Sub-responsabili del trattamento, dandogli così l'opportunità di opporsi a tali modifiche. Il Responsabile del trattamento non può ricorrere ai Sub-responsabili del trattamento nei cui confronti il Titolare del trattamento abbia manifestato la sua opposizione.

Qualora il Sub-responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi, il Responsabile del trattamento conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'inadempimento degli obblighi del Sub-responsabile del trattamento. In tutti i casi, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità nei confronti del Titolare del trattamento per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-responsabile del trattamento o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto

Data Protection Officer (DPO)

Il Responsabile del trattamento comunica al Titolare del trattamento il nome e i dati di contatto del proprio Data Protection Officer (DPO), ove designato all'indirizzo: privacy@ausl.bologna.it

Tale comunicazione deve contenere il nome del Responsabile del trattamento, l'accordo di riferimento.

Il Titolare del trattamento comunica con la presente i riferimenti del proprio DPO:

dpo@ausl.bologna.it (Via Castiglione 29 - 40134 Bologna -BO) - Tel: 051.6584896 - Mobile: 360.1029935

Attività di audit da parte del Titolare del trattamento

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, compresi gli audit, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. A tale scopo il Responsabile del trattamento riconosce al Titolare del trattamento, e dai terzi incaricati ai sensi dell'art. 28, par. 3, lett. h) GDPR, il diritto di accedere ai locali di sua pertinenza ove hanno svolgimento le operazioni di trattamento o dove sono custoditi dati o documentazione relativa al presente contratto. In ogni caso il Titolare del trattamento si impegna per sé e per i terzi incaricati da quest'ultimo, a che le informazioni raccolte durante le operazioni di verifica siano utilizzate solo per tali finalità. Tale attività può essere svolta dal Titolare del trattamento nei confronti del Sub-responsabile del trattamento o delegata dal Titolare stesso al Responsabile del trattamento.

Nel caso in cui all'esito degli audit effettuati dal Titolare del trattamento o da terzi incaricati, le misure tecniche, organizzative e/o di sicurezza adottate dal Responsabile del trattamento e/o Sub-responsabile del trattamento risultino inadeguate o, comunque, vengano riscontrate evidenze di violazioni gravi (ad es. la mancata informazione e formazione da parte del Responsabile al trattamento dei dati nei confronti dei propri soggetti autorizzati, la rilevazione di violazione a livello applicativo del sistema fornito) commesse dal Responsabile del trattamento o Sub-responsabile del trattamento dei dati personali, Il Titolare del trattamento ha facoltà di applicare una penale nelle modalità e nei termini stabiliti nel capitolato speciale. Il rifiuto del Responsabile del trattamento e Sub-responsabile di consentire l'audit al Titolare del Trattamento comporta la risoluzione del contratto.

Trasferimento e trattamento di dati personali fuori dall'Unione Europea

Il Titolare del trattamento non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea, salvo casi eccezionali legati alla tipologia contrattuale, per i quali la specifica autorizzazione da richiedere al Titolare del trattamento è sottoposta alla valutazione del DPO.

Conservazione o cancellazione dei dati e loro restituzione

Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile del trattamento o del rapporto sottostante, il Responsabile del trattamento a discrezione del Titolare del trattamento sarà tenuto a:

- restituire al Titolare del trattamento i dati personali oggetti del trattamento
- provvedere alla loro integrale distruzione, salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali, ecc.).

In entrambi i casi il Responsabile del trattamento provvederà a rilasciare al Titolare del trattamento apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso il Responsabile del trattamento non esista alcuna copia dei dati personali di titolarità del Titolare del trattamento. Il Titolare del trattamento si riserva il diritto di effettuare controlli e verifiche volte ad accertare la veridicità della dichiarazione.

Ulteriori eventuali obblighi, se applicabili in base alla tipologia contrattuale in essere

Il Responsabile del trattamento:

- provvede al rilascio dell'informativa di cui all'art. 13 del GDPR, qualora il trattamento dei dati oggetto dell'accordo comporti la raccolta di dati personali per conto del Titolare del trattamento da parte del Responsabile del trattamento;
- collabora con il Titolare del trattamento per fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie e/o i documenti utili al fine di soddisfare l'obbligo in capo a quest'ultimo di dare seguito alle richieste degli interessati di cui al Capo III del GDPR (ad es.: esercizio dei diritti di accesso, rettifica, limitazione, opposizione al trattamento dei dati);

- collabora con il Data Protection Officer (DPO) del Titolare del trattamento, provvedendo a fornire ogni informazione dal medesimo richiesta;
- provvede ad informare immediatamente il Titolare del trattamento di ogni richiesta, ordine ovvero attività di controllo da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali o dell'Autorità Giudiziaria;
- coadiuva, se richiesto dal Titolare del trattamento lo stesso nella difesa in caso di procedimenti dinanzi dalla suddette Autorità che riguardino il trattamento dei dati oggetto del contratto. A tal fine il Responsabile del trattamento fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza al Titolare del trattamento per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

Responsabilità e manleve

Il Responsabile del trattamento tiene indenne e manleva il Titolare del trattamento da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile del trattamento delle disposizioni contenute nel presente accordo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente accordo, il Responsabile del trattamento:

- avverte, prontamente ed in forma scritta, il Titolare del trattamento del reclamo ricevuto;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con il Titolare del trattamento;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto del Titolare del trattamento;
- fornisce al Titolare del trattamento tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente accordo, il Responsabile del trattamento contatterà tempestivamente il Titolare del trattamento attendendo specifiche istruzioni sulle azioni da intraprendere.

Allegati n. 2

ALLEGATO 1: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO

ALLEGATO 2: ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

3	Addetto Tecnico DTM esecutivo su infrastr. rischio chim-bio	PRESIDIO AVEC FE OSP	Multiservizi Integrativo FERRARA
3	Addetto Tecnico DTM esecutivo su infrastr. rischio chim-bio	PRESIDIO AVEC FE OSP	Multiservizi Integrativo FERRARA

IOR			
Livello	Posizione Lavorativa	Team	CCNL
3	Addetto helpdesk/tecnico DTM con MMC	PRESIDIO AVEC BO RIZZ	Multiservizi Integrativo BOLOGNA
4	Addetto helpdesk/tecnico DTM rischio magnetico	PRESIDIO AVEC BO RIZZ	Multiservizi Integrativo BOLOGNA
3	Referente di Team DTM con rischio magnetico	PRESIDIO AVEC BO RIZZ	Multiservizi Integrati (Nazionale)

AUSLIMOLA			
Livello	Posizione Lavorativa	Team	CCNL
4	Referente di Team DTM	PRESIDIO AVEC IM USL	Multiservizi Integrativo BOLOGNA
5	Addetto hd/tecnico DTM specializzato risch. chim-bio-carcere	PRESIDIO AVEC IM USL	Multiservizi Integrativo BOLOGNA
2	Addetto helpdesk/tecnico DTM rischio chim - bio - carcere	PRESIDIO AVEC IM USL	Multiservizi Integrativo BOLOGNA

Servizio Acquisti Metropolitan

Allegato PI alla Domanda di Partecipazione

PATTO DI INTEGRITA'

Relativo alla GARA per l' acquisizione divisa in lotti del servizio di help desk informatico e gestione tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centrale.

Art. 1. Finalità

Il presente Patto d'integrità stabilisce la reciproca e formale obbligazione, tra l'Amministrazione aggiudicatrice e gli operatori economici, di improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza. Per i consorzi ordinari o raggruppamenti temporanei l'obbligo riguarda tutti i consorziati o partecipanti al raggruppamento o consorzio.

Il Patto di integrità costituirà parte integrante di qualsiasi contratto assegnato dalla Amministrazione aggiudicatrice a seguito della procedura di affidamento.

Art. 2. Obblighi dell'operatore economico

L'operatore economico, per partecipare alla procedura:

dichiara di non avere influenzato il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando, o di altro atto equipollente, al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno - e s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno - direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati, somme di denaro, regali o altra utilità finalizzate a facilitare l'aggiudicazione e/o gestione del contratto;

si obbliga a non ricorrere ad alcuna mediazione o altra opera di terzi finalizzata all'aggiudicazione e/o gestione del contratto;

assicura di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura, e assicura, con riferimento alla specifica procedura di affidamento, di non avere in corso né di avere praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della vigente normativa;

si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell'Amministrazione aggiudicatrice, secondo le modalità indicate sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente", qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione

nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti dell'Amministrazione stessa;

□ si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti e a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;

□ assicura di collaborare con le forze di polizia, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale (richieste di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti a determinate imprese, danneggiamenti/furti di beni personali o in cantiere, etc.);

□ si obbliga ad acquisire con le stesse modalità e gli stessi adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di subappalto, preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice, anche per i subaffidamenti relativi alle seguenti categorie:

- a) trasporto di materiali a discarica per conto di terzi;
- b) trasporto, anche transfrontaliero, e smaltimento rifiuti per conto terzi;
- c) estrazione, fornitura e trasporto terra e materiali inerti;
- d) confezionamento, fornitura e trasporto di calcestruzzo e di bitume;
- e) noli a freddo di macchinari;
- f) forniture di ferro lavorato;
- g) noli a caldo;
- h) autotrasporti per conto di terzi
- i) guardiania dei cantieri.

□ si obbliga altresì a inserire identiche clausole di integrità e anti-corruzione nei contratti di subappalto di cui al precedente paragrafo, ed è consapevole che, in caso contrario, le eventuali autorizzazioni non saranno concesse. Nel contratto di appalto devono essere inserite le clausole del

Patto di integrità: infatti nelle fasi successive all'aggiudicazione, gli obblighi si intendono riferiti all'aggiudicatario, il quale, a sua volta, avrà l'onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subcontraenti.

Art. 3. Obblighi dell'Amministrazione aggiudicatrice

L'Amministrazione aggiudicatrice si obbliga a rispettare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza e ad attivare i procedimenti disciplinari nei confronti del personale a vario titolo intervenuto nel procedimento di affidamento e nell'esecuzione del contratto in caso di violazione di detti principi e, in particolare, qualora riscontri la violazione dei contenuti dell'art. 4 "Regali, compensi e altre utilità", dell'art. 6 "Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti d'interesse", dell'art. 7 "Obbligo di astensione", dell'art. 8 "Prevenzione della Corruzione", dell'art. 13 "Disposizioni particolari per i dirigenti" e dell'art. 14 "Contratti e altri atti negoziali" del D.P.R. 16.04.2013, n. 62, Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

In particolare l'Amministrazione aggiudicatrice assume l'espresso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.

L'Amministrazione aggiudicatrice è obbligata a rendere pubblici i dati più rilevanti riguardanti l'aggiudicazione, in base alla normativa in materia di trasparenza.

Art. 4. Violazione del Patto di integrità

La violazione del Patto di integrità è dichiarata in esito ad un procedimento di verifica in cui venga garantito adeguato contraddittorio con l'operatore economico interessato.

La violazione da parte dell'operatore economico, sia in veste di concorrente che di aggiudicatario, di uno degli impegni previsti suo carico dall'articolo 2, può comportare, secondo la gravità della violazione accertata e la fase in cui la violazione è accertata:

- l'esclusione dalla procedura di affidamento;
- la risoluzione di diritto dal contratto.

L'Amministrazione aggiudicatrice può non avvalersi della risoluzione del contratto qualora la ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, quali indicati dall'art. 121, comma 2, d.lgs.104/2010; è fatto salvo in ogni caso l'eventuale diritto al risarcimento del danno;

Art. 5. Efficacia del patto di integrità

Il Patto di Integrità e le sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto assegnato a seguito della procedura di affidamento.

Il contenuto del presente documento potrà essere integrato da altri eventuali Protocolli di legalità.

Luogo e data

(sottoscrizione digitale)

Il Legale Rappresentante /

I Legali Rappresentanti delle ditte Raggruppate o Consorziate