

Dipartimento Amministrativo
Servizio Acquisti Metropolitan
il Direttore
Settore Attrezzature e Prodotti Informatici

CAPITOLATO SPECIALE

ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA EVOLUTIVA, SVILUPPO SOFTWARE E SERVIZI DI HELP DESK PER LA PIATTAFORMA DI GESTIONE DOCUMENTALE "BABEL" PER LE AZIENDE USL DI BOLOGNA, IMOLA, FERRARA, PARMA E PER LE AZIENDE OSPEDALIERO UNIVERSITARIE DI BOLOGNA, FERRARA, PARMA E PER L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI - LOTTO UNICO

Sezione I – Parte tecnica.....	5
1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
1.1. Contesto applicativo, tecnologico ed evoluzione	6
2. OGGETTO DELLA FORNITURA ED ESCLUSIONI	7
2.1. Oggetto e obiettivo della fornitura	7
2.2. Esclusioni.....	8
2.3. Servizi Opzionali	8
2.4. Requisiti e competenze Agili per l’erogazione dei servizi	8
2.4.1. Organizzazione del team attuale	9
2.4.2. Cabina di Regia Permanente e metodologia di lavoro	10
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	10
3.1. HELP DESK di I e II livello (Babel Care - servizio di assistenza specializzato).....	11
3.1.1. Gestione delle richieste di Help Desk di I livello.....	11
3.1.1. Supporto agli Avviamenti, Formazione ed Elaborazione dati.....	12
3.1.2. Gestione delle richieste di Help Desk di II livello	12
3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa	13
3.3. Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (in breve “Sviluppo e MEV”).....	14
3.3.1. Consulenza di dominio.....	15
3.3.2. DevOps.....	15
4. GESTIONE DEL PROGETTO	15
4.1. Piano di Lavoro Generale	16
4.1.1. Piano di Avvio	16
4.1.2. Piano di Avvicendamento e Acquisizione del Know-how.....	17
4.1.3. Piano di Trasferimento di Know-how (attività di fine fornitura).....	19
4.1.4. Rendicontazione Risorse.....	19
4.1.5. Stato Avanzamento Lavori.....	19
4.2. Piano della Qualità Generale	20
4.3. Strumenti a supporto dell’operatività della fornitura	20
4.3.1. Project Management.....	20
4.3.2. Trouble Ticketing	21
4.3.3. Test Factory e qualità del software	21
4.3.4. Piattaforma di Documentazione.....	22

4.4.	Costituzione del team di progetto e metodologia di sviluppo software	22
4.5.	Costituzione e gestione del team di Help Desk.....	23
4.6.	Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi.....	23
4.7.	Orario di erogazione dei servizi.....	24
4.8.	Luoghi di erogazione dei servizi	25
5.	METRICHE, DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO.....	25
5.1.	Dimensionamento Sviluppo e MEV.....	26
5.2.	Dimensionamento Manutenzione Adeguativa e Correttiva.....	26
5.3.	Dimensionamento Help Desk.....	26
6.	GOVERNO DELLE FORNITURE.....	26
6.1.	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura.....	26
6.2.	Collaudo	27
6.3.	Azioni contrattuali.....	27
6.4.	Rilievi.....	27
6.5.	Penali.....	28
6.6.	Riuso.....	28
6.7.	Garanzia e Qualità del Software	29
7.	MISURE DI SICUREZZA E NORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	29
Sezione II – Parte normativa.....		29
Art. 1	Durata del servizio – prezzi.....	29
Art. 2	Revisione dei prezzi	30
Art. 3	Quantitativi.....	30
Art. 4	Periodo di prova	30
Art. 5	Obbligo di Riservatezza dei dati – trattamento dei dati personali.....	31
Art. 6	Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro -	32
Art. 7	Direttore dell’esecuzione del contratto	33
Art. 8	Risoluzione del contratto.....	33
Art. 9	Responsabilità.....	34
Art. 10	Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto	34
Art. 11	Modifiche del contratto e subappalto.....	39
Art. 12	Recesso dal contratto	40
Art. 13	Segnalazione all’ANAC.....	40
Art. 14	Fallimento - Liquidazione - Ammissione a procedure concorsuali.....	41

Art. 15 Brevetti e diritti d'autore.....	41
Art. 16 Clausola Sociale	41
Art. 17 Ordini	41
Art. 18 Scioperi	42
Art. 19 Obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta	42
Art. 20 Spese accessorie	42
Art. 21 Clausole contrattuali di cui all'Intesa per la Legalità del 19.06.2018 della Prefettura di Bologna..	42
Art.22 Condizioni di fine contratto.....	44
Art.23 Controversie e Foro competente	45

Sezione I – Parte tecnica

1. PREMESSA

Questo capitolato descrive l'ambito dei servizi applicativi erogabili attraverso la presente gara ed ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi professionali in oggetto in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo della piattaforma BABEL per le Aziende dell'Area Vasta Emilia Centrale (Azienda USL di Bologna, Imola, Ferrara, Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna e Ferrara e Istituto Ortopedico Rizzoli), per l'Azienda USL di Parma e per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e relativi allegati rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i **requisiti minimi della fornitura**; il non rispetto in fase di presentazione offerta comporterà l'esclusione dalla procedura di gara.

Le Aziende dispongono dei codici sorgente della piattaforma di gestione documentale BABEL, avendo applicato l'istituto del riuso secondo quanto previsto dalle linee guida AgID.

La piattaforma è disponibile nella sua interezza, inclusa la relativa documentazione funzionale, nell'insieme dei materiali disponibile agli indirizzi: Babel, un sistema informativo per la gestione documentale — AUSL di Bologna

<https://github.com/Azienda-USL-di-Bologna/babel>

https://developers.italia.it/it/software/asl_bo-azienda-usl-di-bologna-babel

ALLEGATI

Sono parti integranti del capitolato tecnico i seguenti allegati:

- **Allegato 1:** Contesto applicativo e tecnologico
- **Allegato 2:** Figure professionali
- **Allegato 3:** Indicatori di qualità - penali
- **Allegato 4:** Composizione attuale del Team Babel

GLOSSARIO

nel corpo del presente capitolato tecnico, si intende con il termine:

Affidatario: sinonimo di Aggiudicatario

Aggiudicatario: Impresa o ATI che si aggiudicherà la fornitura al completamento della procedura di gara
Committente/Committenza: da intendersi come le AsRER che partecipano alla presente gara

AUSLBO: Azienda USL di Bologna

Aziende AsRER (o semplicemente le Aziende): le Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna composta dalle Aziende AVEC e dall'Azienda USL di Parma e dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Aziende AVEC: le Aziende dell'Area Vasta Emilia Centrale (Azienda USL di Bologna, Imola, Ferrara, Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna e Ferrara e Istituto Ortopedico Rizzoli)

BABEL CARE: Help Desk di I e II livello - (Servizio di assistenza specializzato)

CDR: Cabina di Regia Permanente

Committente: sinonimo Aziende AsRER

CT: Capitolato Tecnico

DEC: Direttore nell'esecuzione dei contratti (Direttore dei lavori)

Fornitore: l'Impresa Fornitrice aggiudicataria;

Fornitura: il complesso delle attività e dei servizi che le Aziende Committenti richiedono nel presente capitolato tecnico

FTE: Full Time Equivalent (giornate uomo)

GRU: Piattaforma regionale di gestione risorse umane
HD: Help Desk
MAC: Manutenzione Adattiva e Correttiva
MEV: Manutenzione Evolutiva del Software
PARER: Polo Archivistico Regionale
PM: Project Manager
PO: Product Owner (proprietario del prodotto secondo la metodologia SCRUM)
SIRER: Sistema Informativo per la ricerca in Emilia Romagna
SLA: Service Level Agreement (Livelli di servizio)
SSO: Single Sign On

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

La presente iniziativa ha l'obiettivo di garantire alle aziende AsRER la continuità della gestione della piattaforma documentale denominata BABEL, garantendo alti standard di qualità e sicurezza, interventi di efficientamento orientati a soluzioni avanzate ed innovative, in un'ottica d'integrazione, efficienza, efficacia ed economicità, nonché di resilienza e sicurezza.

Babel è un sistema di gestione documentale, pubblicato sul catalogo a riuso dell'AgID dell'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale). Il sistema, inizialmente progettato e realizzato con risorse dell'Azienda USL di Bologna, è stato esteso ad altre aziende del sistema sanitario regionale che ne coordinano lo sviluppo ed è oggi utilizzabile da più di 30.000 dipendenti. Il sistema permette l'interoperabilità tra le aziende AsRER.

Tra le funzioni di Babel si riportano a titolo di esempio:

- Sistema per la gestione scrivania virtuale interaziendale, come unico punto di gestione delle attività comprensivo di accesso alla manualistica on line e accesso all'apertura chiamata on line;
- Sistema per la Gestione dei flussi documentali di Protocollo Informatico, della Classificazione, delle Fascicolazioni e sub-fascicolazioni, della Gestione Iter Procedimentali, delle Determinazioni dirigenziali e delle Deliberazioni della Direzione Generale;
- Sistema per la Gestione Albo Informatico;
- Sistema per la gestione di firma digitale semplificata;
- Sistema per la Gestione client delle caselle PEC aziendali connesse al Protocollo Informatico;
- Sistema per la gestione delle rubriche anagrafiche;
- Gestione interfacce di integrazione con sistemi informativi esterni (Piattaforma regionale GRU, SIRER - Comitato Etico, Sistema conservazione Regionale PARER)
- Gestione e manutenzione Manualistica on line
- Gestione chiamate di assistenza
- Gestione interfaccia per Amministratore di Sistema ICT aziendale
- Sistema per la Gestione Organigrammi Interaziendali
- Sistema Matrice delle Responsabilità per la gestione dei ruoli

1.1. Contesto applicativo, tecnologico ed evoluzione

Per la descrizione dell'attuale contesto (AS-IS) si faccia riferimento all'Allegato 1 al presente Capitolato Tecnico "Contesto applicativo e tecnologico".

A titolo esemplificativo e non esaustivo si descrivono le linee evolutive (TO-BE) che saranno oggetto di erogazione futura:

- evoluzione delle applicazioni esistenti, atte a recepire sia le esigenze degli utenti che eventuali mutamenti organizzativi e normativi, volti a garantire la continuità operativa e la predisposizione ed aggiornamento di una mappa navigabile di applicazioni e processi;

- analisi, progettazione e realizzazione di interventi di ottimizzazione e integrazione del parco applicativo esistente a supporto dei processi operativi interni, al fine di ottenere un'integrazione completa tra tutti i sistemi, evitando duplicazione delle informazioni ed efficientamento delle operazioni di inserimento dei dati e gestione degli stessi, al fine di disegnare e realizzare una piattaforma integrata di gestione;
- integrazione con sistemi esterni o aziendali (es. Sanità Pubblica);
- realizzazione di interventi volti ad una maggiore digitalizzazione e automazione dei processi di business;
- gestione della reportistica sia all'interno della piattaforma Babel, sia mediante sistemi di business intelligence delle varie aziende (es. Business Object);
- realizzazione di interventi di ampliamento delle funzioni di "amministrazione" per rendere autonomi i PM delle aziende nelle funzioni più critiche, es. Annullamento protocollo, blocco pubblicazioni, accesso ai dati tramite interfaccia per i PM e/o accesso diretto ai DB ecc.
- Adeguamento tecnologico dei moduli dell'applicativo secondo standard più moderni (es. Il modulo "internauta" per la gestione multiaziendale)
- Compatibilità cross-browser, cross-device e realizzazione "APP" per mobile

La piattaforma BABEL si integra con i Sistemi Informativi Aziendali e, pertanto, tutte le componenti sviluppate dovranno rispettare standard open per la cooperazione applicativa oltre ad avere caratteristiche tipiche del software oggetto di riuso da parte di altre amministrazioni pubbliche, come specificato nel paragrafo 6.6 del presente Capitolato Tecnico.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA ED ESCLUSIONI

2.1. Oggetto e obiettivo della fornitura

Nella presente fornitura sono richiesti i seguenti servizi:

1. Servizio di Help Desk di I e II livello
2. Servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa
3. Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (in breve "Sviluppo e MEV")

L'obiettivo della seguente fornitura è quello di mantenere ed evolvere la piattaforma documentale BABEL esistente mantenendola sempre aggiornata alle modifiche organizzative e normative europee, nazionali e regionali delle Aziende e di fornire un servizio di Help Desk sempre più integrato allo sviluppo, flessibile ed efficiente.

Si rimanda al successivo paragrafo "3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI" per le specifiche caratteristiche.

I fornitori devono presentare una proposta complessiva nella quale le diverse componenti del servizio richiesto costituiscano un complesso unico e organico finalizzato a garantire la continuità del servizio proposto, attraverso:

1. La fornitura di un team composto da figure professionali esperte delle tematiche procedurali e normative e delle tecnologie alle quali la piattaforma BABEL nel suo complesso fa riferimento. Le caratteristiche e le competenze minime richieste per il gruppo di lavoro sono specificate nel seguito del documento.
2. La fornitura di un servizio di coordinamento e monitoraggio delle attività di analisi e sviluppo software dell'intero gruppo dedicato al progetto BABEL secondo gli obiettivi definiti dal CDR permanente delle AsRER.

3. La fornitura per tutta la durata del progetto di un sistema software di project management, a supporto della pianificazione e della gestione dei requisiti di progetto e della misurazione delle metriche relative ai livelli di servizio; tale software dovrà essere reso disponibile su sistemi messi a disposizione da AUSLBO.
4. La fornitura di un Sistema di Trouble Ticketing, utilizzabile da utenti autorizzati.
5. La fornitura di un Ambiente di Test ad uso delle AsRER costantemente allineato con l'ambiente di produzione

I servizi richiesti potranno essere erogati indifferentemente per ciascuna Azienda, ed eventualmente altre che dovessero aggiungersi nel corso di durata del contratto, nell'ambito degli importi e dell'arco temporale da quest'ultimo coperti e limitatamente al contesto regionale. La proposta del fornitore, al fine di soddisfare pienamente quanto descritto in questo documento, dovrà garantire i seguenti fondamentali e primari obiettivi strategici:

1. garantire un livello di servizio molto elevato (con riferimento all' Allegato 3 – Indicatori di qualità-penali), in particolare per quanto riguarda la manutenzione delle funzioni oggi in esercizio utilizzate da migliaia di utenti
2. garantire alle aziende AsRER la possibilità di fare evolvere in modo agile e tempestivo la piattaforma per soddisfare nuove esigenze applicative o per modificare funzioni già disponibili al fine di renderle più ergonomiche
3. garantire una evoluzione della piattaforma BABEL che sia solida e sempre coerente da un punto di vista architetturale e di sicurezza

L'offerta presentata dovrà, pertanto, dimostrare, oltre alla sua reale soddisfacente sostenibilità, la piena comprensione delle problematiche associate ai principi qui enunciati, con particolare riferimento alla peculiare realtà rappresentata dalla complessità intrinseca delle AsRER. L'esecuzione del servizio richiesto dal presente Capitolato dovrà essere scrupolosamente eseguita dall'aggiudicatario secondo la normativa in merito di sicurezza e riservatezza dei dati personali e sensibili, secondo le raccomandazioni del Garante della Privacy, del GDPR e dei regolamenti riguardanti i Sistemi Informatici delle Aziende AsRER.

2.2. Esclusioni

L'oggetto della fornitura NON comprende:

- L'infrastruttura hardware a supporto delle attività di sviluppo o dell'operatività in produzione di BABEL;
- I servizi sistemistici a supporto delle attività di sviluppo o dell'operatività in produzione di BABEL.

2.3. Servizi Opzionali

Si prevede la possibilità di acquistare giornate di sviluppo evolutive, richiedibili anche da una singola azienda, autorizzate dalla CDR. Le attività richieste direttamente da una singola azienda saranno fatturate alla stessa. Contestualmente potrà essere richiesto anche un aumento del servizio di Help Desk.

Tali importi saranno calcolati al di fuori delle percentuali di divisione concordate fra le Aziende.

2.4. Requisiti e competenze Agili per l'erogazione dei servizi

Per affrontare l'elevata complessità dei sistemi informativi interni è consigliato al fornitore di adottare un'organizzazione fortemente improntata ai principi **Agili** come garanzia di stretta collaborazione tra team di

sviluppo, team di coordinamento delle Aziende, team di Help Desk per assicurare il perfetto coordinamento dei cicli di delivery, facilitare la presa in carico e ridurre al minimo possibili imprevisti, contrattamenti ed errori. Per garantire l'aderenza alle regole di sicurezza dettate dalla Legge sul Perimetro di sicurezza nazionale cibernetica (Legge 133/2019, conversione del D.L. 105/2019) è richiesto al Fornitore di applicare misure per la sicurezza tecnica e organizzativa secondo i principi di sicurezza "by design" e "by default". Più in generale, nello svolgimento delle attività per l'erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà attenersi alle linee guida e alle raccomandazioni di AgID contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, con particolare riguardo a:

- uso di metriche per il software applicativo
- design di servizi digitali
- accessibilità di siti web e applicazioni mobili
- sviluppo di software sicuro
- sicurezza ICT
- connettività e interoperabilità

Inoltre, considerando la rilevanza della funzione svolta dai sistemi informativi interni è fondamentale garantire, rispetto a minacce di tipo informatico, l'integrità sia del servizio che dei dati e la riservatezza delle informazioni in esso trattate e conservate. Pertanto, si precisa che tutto il personale messo a disposizione per la fornitura dovrà lavorare applicando prassi, regole, strumenti e procedimenti predefiniti e condivisi volti alla minimizzazione di eventuali rischi legati alla sicurezza del software rilasciato e/o mantenuto e delle infrastrutture.

Sarà considerato elemento premiante l'adozione di metodologie di sviluppo basate sui principi Agili (in particolare **SCRUM**).

2.4.1. Organizzazione del team attuale

Il team attuale di progetto è illustrato dal seguente diagramma:

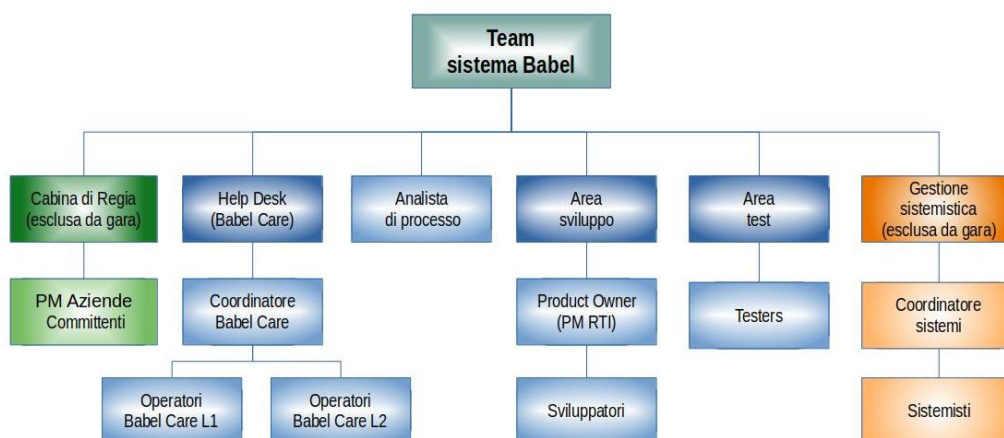


Figura 1 Configurazione del team di progetto

Per il dettaglio del personale attualmente impegnato nel Team Babel si rimanda all'apposito Allegato 4 - Composizione attuale del Team Babel.

2.4.2. Cabina di Regia Permanente e metodologia di lavoro

L'attività di analisi, progettazione, pianificazione e realizzazione degli obiettivi propri della piattaforma si dovrà concordare all'interno di una Cabina di Regia Permanente (CDR) che opererà in modalità cooperativa e condivisa fra le aziende e che avrà compiti di Coordinamento e Governo di tutti i lavori di implementazione e gestione del sistema.

La CDR sarà composta da:

- un Project Manager coordinatore (di una delle Aziende), che avrà, in particolare, il compito di supervisionare quanto progressivamente prodotto dal fornitore, verificandone la coerenza con i requisiti e le specifiche stabilite e coordinare l'attività del tavolo;
- Project Manager aziendali amministrativi;
- Project Manager aziendali ICT;
- Project Manager del Fornitore, referente per gli aspetti di analisi necessarie.

La CDR si riunirà di norma ogni 2 mesi, valuterà le attività svolte dal fornitore nei due mesi precedenti, verificando l'effettiva rispondenza a quanto pianificato; definirà gli obiettivi dei due mesi successivi nell'ambito di un piano annuale che di norma verrà definito nel primo incontro dell'anno.

La CDR convocherà il PM del fornitore in supporto all'espletamento delle attività di propria competenza. La partecipazione del fornitore agli incontri del Tavolo dovrà essere garantita ad ogni evenienza di emanazioni di nuove normative nazionali, regionali o a seguito di contrattazioni integrative aziendali e dovrà garantire i servizi di:

- Project Management
- Analisi del contesto e dei bisogni relativamente alle singole aziende
- Configurazione del modello architetturale del sistema applicativo e della relativa struttura di banca dati a livello aziendale e sovraziendale nel rispetto dei requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico
- Definizione degli strumenti e delle modalità di migrazione da sistemi pregressi verso Babel
- Gestione dell'impianto tecnologico software di base e di ambiente
- Gestione della piattaforma applicativa software
- Gestione di test funzionali e prestazionali del sistema BABEL su un ambiente di simulazione aziendale e sovraziendale
- Gestione della manualistica utente

Tutte le attività che necessiteranno uno sviluppo del software inerenti alle singole esigenze aziendali dovranno essere riportate nella CDR per una valutazione di carattere tecnico. Tali richieste, entreranno nel ciclo di sviluppo attraverso il sistema di project management se e solo se opportunamente documentate e validate dalla CDR negli incontri periodici.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il presente capitolato tratta la fornitura dei seguenti servizi:

1. Help Desk di I e II livello (Babel Care - servizio di assistenza specializzato)
2. Manutenzione Correttiva e Adeguativa del software
3. Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del software

3.1. HELP DESK di I e II livello (Babel Care - servizio di assistenza specializzato)

Nel servizio di assistenza specializzato sono ricomprese le attività, le risorse e gli strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni, anche in termini di supporto tecnico e funzionale agli utenti delle applicazioni oggetto della presente iniziativa. Il servizio include il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni che potranno aprire una richiesta di contatto attraverso il sistema di Trouble Ticketing. Oltre alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, acquista particolare rilevanza la professionalità nella gestione della relazione con l'utenza.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno, pertanto, acquisire e mantenere un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sui sistemi, sulle applicazioni ed in genere sul parco applicativo descritto in Allegato 1 al presente Capitolato Tecnico "Contesto applicativo e tecnologico". Tali risorse dovranno lavorare in sinergia con il team dei servizi realizzativi e con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

La CDR potrà richiedere affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio: l'attività consisterà in una fase di "training on the job" a terzi individuati dalle Aziende, finalizzata a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi. Tutte le richieste saranno classificate in base all'urgenza e associate ad un tempo massimo di esecuzione, secondo quanto meglio precisato nell'Allegato 3 al presente Capitolato Tecnico "Indicatori di Qualità-penal". Analogamente a quanto indicato per le attività di gestione dei malfunzionamenti, il Fornitore è tenuto al costante aggiornamento del Sistema di Trouble Ticketing.

3.1.1. Gestione delle richieste di Help Desk di I livello

Le principali attività che l'Help Desk di I livello (denominata Babel Care I livello) dovrà eseguire sono legate alla gestione delle funzionalità in esercizio e al supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso; in particolare si occuperà di:

- ricevere le segnalazioni dagli utenti,
- eseguire l'analisi dei problemi segnalati,
- gestire il livello di priorità: a) alta b) media c) normale, secondo le definizioni più oltre riportate;
- risolvere in autonomia parte delle segnalazioni che rientrino nelle loro competenze;
- trasferire le segnalazioni non risolvibili con le loro competenze al servizio di II livello o verso la ditta responsabile a risolvere il problema;
- fornire informazioni sulla risoluzione e/o i tempi previsti di risoluzione (di cui al punto precedente) all'utenza;
- affiancare l'utente nell'uso del prodotto su tutte le funzionalità di Babel;
- supportare agli Avviamenti / Formazione / Elaborazione dati;
- fornire assistenza al software;

La tempestività di ripristino della corretta operatività delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto alle categorie di criticità di seguito descritte:

Alta criticità: Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal servizio, oppure un degrado significativo nelle performance operative tale da rendere il servizio inutilizzabile.

Esempi a titolo non esaustivo:

- impossibilità di firmare / inviare entro scadenza un documento,
- impossibilità di ricevere documenti che inneschino una procedura entro scadenza, ecc.;
- sistema diffusamente indisponibile;

- insieme rilevante di funzionalità e/o di utenti bloccati
- utenti (da uno a N) con compiti “chiave” che non accedono al sistema e/o non scaricano la casella pec;
- applicazione che non si apre, ecc.

Media criticità: Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l’utente che non compromettono tuttavia l’utilizzo della funzionalità di base.

Normale criticità: Comporta l’indisponibilità di funzionalità/transazioni e di servizi di tipo accessorio, ovvero un limitato degrado delle performance operative.

Nel caso l’Help Desk non possa risolvere in autonomia le segnalazioni, potrà richiedere un parere al reparto di sviluppo o al PM aziendale (es. la ricezione di una richiesta evolutiva, prima di essere valutata dovrà essere proposta e discussa con il PM aziendale di riferimento). Analogamente, il team di sviluppo dovrà rispondere al parere agendo come Help Desk di II livello ed in funzione della gravità dovrà gestire la richiesta in sinergia con i PM aziendali ed in accordo con la CDR. Le Segnalazioni Risolte diventeranno Chiuse solo dopo la comunicazione all’utente segnalante effettuata da Babel Care. Il servizio HD dovrà garantire una puntuale registrazione delle chiamate di assistenza per una tracciatura delle stesse e per una verifica delle attività svolte nonché la rilevazione dei livelli di servizio al fine del controllo degli SLA contrattualizzati, delle eventuali inadempienze e della relativa applicazione delle penali. Al fine della valutazione dei livelli di servizio il fornitore dovrà inviare alla CDR, su base mensile, una relazione sintetica sulle criticità riscontrate e sulle eventuali proposte di recupero delle stesse.

3.1.1. Supporto agli Avviamenti, Formazione ed Elaborazione dati

Dovranno essere comprese nei compiti dell’help desk di I livello anche le seguenti attività:

- **Supporto agli avviamenti:** fornitura di supporto, attraverso l’impiego di personale esperto, all’avviamento “tot court” del sistema Babel presso aziende che non lo abbiano mai adottato finora; oppure all’avviamento di funzionalità che siano di nuova adozione presso qualsiasi azienda che già abbia adottato il sistema Babel nel suo complesso; il supporto all’avviamento comporta una attività di formazione da erogare agli utenti, di cui si deve occupare il fornitore;
- **Formazione:** formazione agli utenti, dietro richiesta del committente, anche non strettamente concomitante con un avviamento;
- **Elaborazioni dati:** interventi di elaborazione dati, su richiesta del committente, ai fini di (a titolo esemplificativo e non esaustivo): estrazioni, reportistica, bonifica, recupero pregressi, duplicazione o copia di permessi da un utente ad un altro ecc.

Analogamente all’attività di sviluppo, tutte le attività legate ai rilasci di funzionalità in produzione, alla formazione degli utenti e ai report statistici, avverranno sulla base di un piano che sarà redatto dal committente o dalla CDR e riesaminato in seduta congiunta insieme al fornitore. Il committente, responsabile del piano, sarà l’unico che avrà titolo per dettare le priorità.

3.1.2. Gestione delle richieste di Help Desk di II livello

L’Help Desk di II livello dovrà ingaggiare opportunamente la componente interessata in funzione del problema (sviluppo di Babel, infrastrutture ed ambienti gestiti da altre aziende...). Le attività di II livello saranno

classificate e ricadranno nei livelli di servizio (SLA) definiti nell'Allegato 3 "Indicatori di Qualità-penali". Il Fornitore dovrà eseguire un costante aggiornamento delle richieste nel Sistema di Trouble Ticketing.

3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa richiesto consiste nella rimozione dei malfunzionamenti, oltre alla fornitura senza reticenze, di ogni e possibile informazione e/o suggerimento su possibili soluzioni temporanee e/o alternative. **Il servizio prevede modifiche/aggiornamenti dei programmi e/o interventi/bonifiche sulla base dati** sia al fine di eliminare difetti o malfunzionamenti (manutenzione correttiva), sia al fine di adeguare il sistema ad eventuali nuovi vincoli tecnologici e/o a nuove normative regionali o nazionali o a nuove interpretazioni di norme regionali o nazionali in vigore (manutenzione adeguativa).

Il servizio si intenderà completamente fornito solo se corredato dalla fornitura di manuali (o loro aggiornamenti) relativi alle modifiche intervenute, ed eventuali istruzioni operative puntuali là dove il committente lo richieda.

La Manutenzione Adeguativa comprende (a titolo non esaustivo):

1. adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
2. adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
3. adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
4. modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.)

Analogamente sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva (a titolo non esaustivo):

1. la presa in carico delle segnalazioni ricevute da Babelcare (II livello);
2. la rimozione degli errori e dei relativi effetti che gli errori hanno provocato, ivi compreso tutte le attività di ripristino della base dati;
3. l'attivazione del gruppo di sviluppo per adeguare il software in corso;
4. il test in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
5. l'allineamento degli eventuali script automatici;
6. la gestione della configurazione;
7. in caso di malfunzionamenti su programmi di interfaccia verso l'esterno, la validazione tecnica e il controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
8. la trasmissione della documentazione per l'installazione della fix nell'ambiente di correttiva e il supporto all'installazione in ambiente di esercizio- l'attuazione di interventi di "workaround" atti a minimizzare l'interruzione del servizio;
9. lo sviluppo della fix risolutiva e la predisposizione dei relativi casi di test di non regressione
10. la verifica della fix risolutiva nell'ambiente di correttiva e la redazione del report degli esiti dei casi di test eseguiti;
11. l'allineamento di tutti gli ambienti in gestione della fix rilasciata
12. i contributi di competenza specifica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
13. il ripristino delle basi dati difettate dall'errore;
14. la modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato.

Si sottolinea che i malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, nelle configurazioni o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, saranno considerati effettivamente risolti solo dopo la riparazione del codice sorgente, anche se in prima istanza per ripristinare la funzionalità sono trattati con fix o script ad hoc. I malfunzionamenti, le cui cause non

saranno imputabili a BABEL, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento con i sistemi esterni, uso improprio delle funzioni, ecc.), potranno comportare, da parte del servizio di Manutenzione correttiva, il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, in modo da facilitare la risoluzione da parte delle altre strutture di competenza.

La categoria del livello di priorità dei malfunzionamenti, inizialmente assegnata sul Sistema di Trouble Ticketing, potrà essere riclassificata dal fornitore in funzione della diagnosi effettuata.

Per malfunzionamenti collegati ad aspetti di sicurezza applicativa, ossia nel caso in cui, a fronte della rilevazione di attacchi, si evidenzino vulnerabilità del software, il Fornitore dovrà:

- avviare un processo prioritario di elaborazione di fix con assicurazione del massimo impegno a tempi stringenti di analisi e correzione dei difetti nel rispetto dei livelli di servizio di cui all'Allegato 3 al presente Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità-penali";
- svolgere un assessment di sicurezza su tutta l'applicazione per verificare la presenza di altre vulnerabilità di natura simile;
- creazione del test automatico di sicurezza.

Si precisa che le aziende AsRER si riservano la facoltà, nel corso della fornitura, di apportare modifiche parziali o integrali ai processi sopra descritti.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza sarà determinata dalla Committente sulla base della documentazione applicativa esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

I tempi per la risoluzione del malfunzionamento e per il calcolo dei livelli di servizio, previsti nell'Allegato 3 al presente Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità-penali", decorreranno dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare puntualmente e correttamente tutte le informazioni di propria competenza sul Sistema di Trouble Ticketing, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento, inserendo la motivazione con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore avrà inoltre, l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test. La fine dell'attività verrà comunicata alla Committente, che procederà all'approvazione delle modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di approvazione nell'ambito del servizio verranno congiuntamente concordate.

Le modalità di esecuzione descritte si applicano anche agli interventi di Manutenzione Correttiva in garanzia.

3.3. Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (in breve "Sviluppo e MEV")

Gli sviluppi richiesti da AsRER dovranno essere concordati e pianificati secondo la logica di gestione del progetto illustrata al punto 2.4.2 che prevede una seduta congiunta in CDR, a cadenza, indicativamente, bimensile (da determinare a discrezione del committente, eventualmente modificabile secondo esigenze nel corso di validità del contratto), nella quale il committente e il fornitore concordano l'elenco dei requisiti dei moduli software suscettibili di essere sviluppati nel periodo successivo; in tale seduta il fornitore esprime, per ogni requisito, una stima di effort, in termini di "punti per sprint", e il committente stabilisce le priorità, in rapporto al totale dei punti per sprint disponibili per le attività di sviluppo nel periodo in esame. La seduta ha obiettivo per il committente di indicare al fornitore inequivocabilmente: i requisiti da sviluppare, le priorità e la forma di documentazione analitico-funzionale preventiva che deve essere redatta dal fornitore. Questa fase preliminare si chiude con la generazione di un documento di progetto. Il rilascio delle implementazioni

concordate, avviene dapprima in un ambiente di test dove viene sostenuto anche il collaudo con presenza di almeno un rappresentante designato dal committente; a collaudo positivo viene concordato il rilascio in ambiente di esercizio. In considerazione della rilevanza delle attività richieste si sottolinea la necessità di prevedere un ambiente di test costantemente allineato all'ambiente di produzione per quanto riguarda le funzionalità applicative e i dati/documenti (ed eventuali tecnologie periferiche) necessari alla rappresentazione di tutti i casi d'uso possibili in ambiente di produzione. La fase di test è considerata parte integrante del processo di sviluppo ed è pertanto a carico del fornitore. È richiesta inoltre al fornitore la redazione di manualistica completa e soggetta a revisione per accettazione da parte del committente.

3.3.1. Consulenza di dominio

In considerazione dell'elevato background di competenze ed esperienze che verrà acquisito nel corso degli anni su tutte le aree funzionali di Babel e maturato all'interno di molteplici settori di attività, al Team di sviluppo potrà essere richiesto di fornire supporto qualificato o consulenze specialistiche su tecnologia, integrazioni o altre materie di loro pertinenza anche tramite partecipazione ad incontri con interlocutori vari. Tutti gli incontri dovranno essere in ogni caso autorizzati dalla CDR (rispetto a tempi e risorse impiegate).

3.3.2. DevOps

La ditta aggiudicataria dovrà farsi carico delle attività DEVOPS non strettamente sistemistiche come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione dei deployment e la manutenzione degli aggiornamenti delle tecnologie che impattano sulla piattaforma, curando in particolare la cybersecurity, la stabilità e la fruibilità dell'applicazione. In particolare, la ditta aggiudicataria dovrà gestire la configurazione delle seguenti tecnologie utilizzate attualmente (o quelle che deciderà di utilizzare):

- Playbook ansible per il deploy degli applicativi;
- Minio come repository S3 per lo store dei file;
- Redis per la gestione delle code asincrone e come cache per le applicazioni spring boot;
- Nodejs per la comunicazione in websocket con i browser.

4. GESTIONE 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. Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalle Aziende nonché gli standard internazionali e le best practices di settore e di tecnologia applicativa. Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti delle Aziende AsRER, secondo modalità che saranno, opportunamente, concordate in fase di avvio. Le aziende AsRER si riservano di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore, per migliorare la qualità della fornitura. Non sono accettabili proposte peggiorative da parte del Fornitore quali richieste di non rispettare impegni presi in Offerta Tecnica, di non produrre indicatori di qualità aggiuntivi o

documentazione aggiuntiva, peggiorando il proprio piano di qualità e la qualità dei singoli interventi. In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità della presente fornitura, il fornitore aggiudicatario nel periodo di affiancamento iniziale dovrà acquisire il know how sul contesto tecnologico ed applicativo nonché di processo ed organizzativo della fornitura, predisporre gli ambienti tecnologici e/o strumenti operativi e di supporto, organizzare attraverso la predisposizione del piano della qualità generale e del piano di lavoro generale gli strumenti, le risorse, i processi necessari per l'erogazione della fornitura. Tutte le spese e gli oneri del Fornitore relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento (ivi compresi costi di acquisizione del know how), sono da intendersi comprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura.

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, i seguenti piani:

- Piano di Lavoro Generale
- Piano di Qualità generale

4.1. Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale deve contenere attività, tempi e impegno specificati per ogni servizio con la seguente articolazione:

- Piano di Avvio;
- Piano di Avvicendamento e Acquisizione del Know-how;
- Piano di Trasferimento del Know How (quando richiesto);
- Rendiconto Risorse;
- Stato Avanzamento Lavori.

La sostituzione degli attuali servizi con quello offerto dovrà avvenire assicurando la completa continuità operativa di tutti i servizi di sviluppo, manutenzione e assistenza.

Il piano di Avvio dovrà individuare e descrivere le modalità con cui il fornitore intenda garantire questo risultato.

Il piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato dal fornitore entro 30 giorni solari dalla presa in carico del sistema.

4.1.1. Piano di Avvio

Il Piano di Avvio conterrà il dettaglio delle attività che dovranno essere espletate ad inizio fornitura, le relative tempistiche e le stime di impegno. Poiché è richiesta l'evoluzione di una piattaforma esistente dovrà essere garantita la piena continuità operativa senza alcun disservizio. In particolare, dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario alla completa presa in carico di tutti i servizi della fornitura nonché alla predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, dei sistemi e delle migliorie offerte. Il fornitore dovrà produrre un piano attuativo per l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, corredato di un dettagliato cronoprogramma (GANTT). Il piano è 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. le metodiche da utilizzare in caso di scostamento dal piano attuativo.

Dovranno essere presi in considerazione, ad esempio, le azioni intraprese:

- in caso di attività in ritardo appartenenti a un cammino critico in cui tutte le risorse risultano già impegnate;
- per attività non comprese nella pianificazione iniziale;
- in caso di non raggiungimento del risultato atteso per una certa attività;
- in caso di modifica del gruppo di lavoro

I tempi di esecuzione del piano dovranno essere espressi in numero di giorni di calendario, a partire dalla data di inizio lavori. Dovranno essere individuate, ad esempio, la data di avvio dell'attività di formazione e di addestramento del gruppo di lavoro sulla specifica architettura della soluzione e sugli applicativi, la data di messa in esercizio della soluzione organizzativa, il coordinamento delle attività operative e la gestione dei requisiti funzionali, la data di completa presa in carico del progetto.

Il piano di Avvio è soggetto all'approvazione della Committente. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Avvio anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente. Nel piano dovrà essere chiaramente indicata la data di attivazione del servizio che non potrà eccedere 3 mesi solari dall'aggiudicazione definitiva. Il Piano di Avvio dovrà rispettare i requisiti minimi espressi nel Capitolato Tecnico.

L'impresa aggiudicataria dovrà rendere disponibili per ciascuna Azienda, con cadenza mensile, **report periodici** e 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; 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 a soddisfare tale esigenza.

4.1.2. Piano di Avvicendamento e Acquisizione del Know-how

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di AsRER che nel corso della fornitura saranno utilizzati. Il piano di avvicendamento dovrà individuare e descrivere le modalità con cui il fornitore intenda garantire questo risultato. Il periodo di affiancamento iniziale è stimato in un massimo di 3 **mesi solari**, da definire nel piano di avvio anche in funzione di eventuale know-how già disponibile da parte dell'aggiudicatario e **non potrà essere oggetto di allungamento in sede di offerta tecnica, pena l'esclusione dalla gara**. Va precisato che, nel caso una o più Aziende AsRER 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 dell'aggiudicatario, 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. Il piano, che dovrà

includere le attività di formazione previste o necessarie per l'avvio del progetto, potrà essere modificato, previo accordo tra le parti, qualora intervengano particolari esigenze delle AsRER o per la necessità di adeguarsi a obblighi tecnici o di legge. Durante le attività di training on the job e sino alla data di inizio attività definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con AsRER.

Per i servizi realizzativi (sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa) l'avvicendamento è finalizzato alla presa in carico del sistema Babel esistente al momento dell'avvicendamento stesso, comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto e di eventuali interventi già definiti dalle aziende.

Per i servizi di Babelcare l'avvicendamento è finalizzato all'acquisizione del know-how necessario per lo svolgimento delle attività a regime e di tutti gli strumenti necessari per erogare il servizio.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto, non comporterà oneri aggiuntivi per le aziende AsRER.

Durante il periodo di avvicendamento il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto delle Aziende o di terzi da essa indicati, nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente.

È responsabilità del Fornitore verificare il materiale/documentazione ricevuto e segnalare eventuali insufficienze/carenze informative. Inoltre, durante lo svolgimento delle attività di presa in carico e prima della data di attivazione della fornitura, il Fornitore dovrà:

- predisporre, personalizzare e popolare **gli strumenti** richiesti e offerti dal Fornitore e verificare ed eventualmente aggiornare le configurazioni degli strumenti messi a disposizione dalle Aziende AsRER
- formalizzare i **processi e le modalità operative per l'erogazione dei servizi**, le procedure di comunicazione ed escalation e le modalità di interazione tra le Aziende e il Fornitore;

Al termine del periodo di affiancamento il completamento del passaggio di consegne, ed il conseguente passaggio delle responsabilità di gestione del Sistema ed erogazione dei servizi al Fornitore, sarà formalizzato in un apposito verbale. Durante le attività di subentro e sino alla data di attivazione della fornitura, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Per tutto il periodo di avvicendamento, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo. Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio fornitura per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software. Si precisa che le medesime risorse impiegate nel corso di tale attività (presa in carico) dovranno essere impiegate nei servizi oggetto della fornitura.

A seguito della presa in carico dovranno essere pienamente operative le funzioni di coordinamento, analisi e sviluppo software del gruppo di lavoro assegnato, in modo che questo sia in grado di gestire in completa autonomia il software in produzione diagnosticando e correggendo tempestivamente eventuali problemi segnalati e progettando e sviluppando tutte le nuove funzioni richieste dalle AsRER.

4.1.3. Piano di Trasferimento di Know-how (attività di fine fornitura)

Il Piano di Trasferimento di Know how deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno. Tale piano dovrà descrivere obbligatoriamente le seguenti fasi/documenti:

- Presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa;
- Consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- Estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- Predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali;
- Presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse impiegate
- Consegna di tutta la documentazione in un formato aperto e accessibile (se richiesto).

Il Fornitore è tenuto, su richiesta del Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura al Committente stesso e/o a terzi da essa indicati.

Il Fornitore, su richiesta di una delle Aziende, potrà essere affiancato dal personale indicato dalle Aziende nell'operatività quotidiana.

4.1.4. Rendicontazione Risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo, a corredo del Piano di lavoro Generale, che dovrà contenere l'elenco sempre aggiornato del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale ricoperto, specificando il possesso di eventuali certificazioni o credenziali offerte o richieste dal Capitolato Tecnico.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di presa in carico dei servizi in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente documento e ai profili indicati nell'Allegato 2 "Figure Professionali".

A tal fine il Fornitore, nel piano di Lavoro Generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni delle Aziende AsRER.

Al piano di lavoro il Fornitore allegherà i CV delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura. La Committente si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curriculum delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti/offerti.

Per l'accettazione del personale proposto, AsRER si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta. Per il personale ritenuto inadeguato le Aziende procederanno alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo tempi concordati ed eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto (secondo quanto riportato nell'Allegato 3 "Indicatori di Qualità-penali").

4.1.5. Stato Avanzamento Lavori

Il SAL (con il PM coordinatore delle AsRER) dovrà essere aggiornato mensilmente e conterrà le informazioni utili ai fini della consuntivazione dei servizi e dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento delle singole attività e data effettiva di chiusura;
- vincoli/criticità e relative azioni di mitigazione da intraprendere e/o intraprese;
- razionali di ripianificazione;
- eventuale scostamento di date, impegno e volumi.

4.2. Piano della Qualità Generale

Il Piano di Qualità è un documento nel quale sono indicati i criteri di controllo e gestione che il Fornitore intende attuare per assicurare il livello qualitativo stabilito e descrive le attività, i processi, le risorse e l'organizzazione previsti dal fornitore per soddisfare i requisiti di qualità nell'ambito della fornitura.

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano della Qualità Generale che:

- Fornisca un metodo per misurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità;
- Espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- Definire il piano di Test che accompagna ogni intervento lungo tutto il ciclo di sviluppo, con particolare riguardo alla loro validazione rispetto ai requisiti dell'utente;
- Garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

Il piano di Qualità deve essere consegnato dal fornitore entro 2 mesi dalla presa in carico del sistema.

4.3. Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi è richiesto al Fornitore di mettere a disposizione della Committente, **senza oneri aggiuntivi** per la stessa, gli strumenti di seguito descritti e provvedere alle relative attività di predisposizione, installazione, configurazione e manutenzione degli stessi. Tutti gli strumenti richiesti dovranno essere accessibili via web e rispettare i criteri di sicurezza del committente; inoltre dovranno essere messi a disposizione anche a eventuali terzi che il committente comunicherà. I sistemi a carico del Fornitore, salvo diversa indicazione o fornitura diretta della committente, che dovranno essere condivisi (se richiesti) con le aziende sono:

- un sistema di Project Management (adatto alle metodologie Agili)
- un sistema di Trouble Ticketing
- un sistema di Test Factory
- una piattaforma di documentazione (es. Wiki, cms...)

Il fornitore, facendosi carico della migrazione dei dati, è comunque libero di utilizzare sistemi diversi da quelli attualmente in uso.

Tutti i software dovranno essere messi a disposizione e funzionanti entro un mese dall'aggiudicazione definitiva.

4.3.1. Project Management

Per la gestione del progetto è richiesto al fornitore uno strumento di gestione del progetto per pianificare, monitorare e controllare i costi, le tabelle di marcia e le risorse, creando così un valore aggiunto e soddisfacendo i criteri per la buona riuscita dei progetti. La piattaforma fornita sarà oggetto di punteggio anche in relazione alla adeguatezza delle funzioni rispetto alla metodologia Agili attualmente in uso.

Attualmente è utilizzato il software web open source Redmine (www.redmine.org) che, oltre ad avere a disposizione plug-in che agevolano l'utilizzo della metodologia Scrum, fornisce una estrema configurabilità nella definizione dei metadati di descrizione delle storie, del loro flusso e delle caratteristiche degli utenti. L'accesso a Redmine viene fornito ai seguenti utenti:

- Ai PM delle aziende AsRER
- Al team di progetto
- Ai componenti di Babel Care

La piattaforma Redmine è attualmente installata su macchine di proprietà AUSLBO.

La piattaforma fornita sarà oggetto di punteggio anche in relazione alla adeguatezza delle funzioni rispetto alla metodologia Agile attualmente in uso.

4.3.2. Trouble Ticketing

È richiesto al fornitore l'installazione di un sistema di Trouble Ticketing e tutte le attività dovranno essere gestite dalla loro origine alla loro risoluzione all'interno di tale sistema. L'apertura dei ticket potrà avvenire sia direttamente dal sistema sia tramite mail dedicata (che inneschi l'apertura automatica di un ticket). Il sistema dovrà inoltre fornire tutti i dati utili per il calcolo dei livelli di servizio. Sarà facoltà dell'aggiudicataria utilizzare sistemi liberi da licenze, purché integrabili con i sistemi di autenticazione aziendali (SSO con Shibboleth), a completo carico della aggiudicataria. L'aggiudicatario dovrà informare periodicamente la CDR con un report dettagliato di tutti i ticket con i relativi tempi di risoluzione e le statistiche suddivise per azienda. In base all'incidenza dei ticket aperti dovranno essere proposte dall'aggiudicatario soluzioni e strategie di sviluppo a miglioramento della piattaforma Babel. Tale report potrà suggerire una ripresa formativa ove l'utenza risulti carente.

L'aggiudicatario dovrà consentire l'accesso ai PM, ciascuno per la propria area di competenza, per la verifica dello stato di avanzamento delle attività.

La piattaforma fornita sarà oggetto di punteggio anche in relazione alla adeguatezza delle funzioni rispetto alla metodologia Agile attualmente in uso.

4.3.3. Test Factory e qualità del software

In considerazione della complessità della piattaforma è indispensabile prevedere un "modello" di test che vada anche a portare valore alla qualità del software realizzato. La test factory è un servizio organizzato e strutturato di gestione delle fasi di testing (analisi, progettazione, esecuzione, governance del testing...).

Nonostante la metodologia Agile di lavoro adottata finora tra CDR, PO, PM del fornitore e team di sviluppo (già dalle fasi di progettazione) permetta che venga posta una particolare attenzione ai requisiti funzionali e alla qualità del software, sarà necessario adottare un modello utile ad identificare e risolvere le anomalie già dalle prime fasi progettuali, evitando il più possibile bug in produzione e permettendo di intervenire rapidamente in caso di ulteriori implementazioni e reverse engineering.

La test factory, inserita all'interno del ciclo di sviluppo software sia per l'esecuzione dei test (system test, integration test, test di performance eccetera) sia come livello di test di validazione (per la verifica delle

soluzioni applicative dopo l'esecuzione dei test di sistema e d'integrazione) dovrà facilitare la gestione di tutte le attività di collaudo come:

- l'analisi delle funzionalità;
- la stesura dei casi di test;
- l'esecuzione dei collaudi (comprensivi di test di non regressione e retrocompatibilità);
- la segnalazione dei bug e la produzione della reportistica di stato avanzamento lavori.

Il Fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test, l'organizzazione ed a progettare ed eseguire tutti i test atti a garantire la copertura funzionale e non funzionale del software: test di sistema, di prestazione, di sicurezza, di portabilità, di accessibilità ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Il "modello" fornito sarà oggetto di punteggio anche in relazione alla adeguatezza delle funzioni.

4.3.4. Piattaforma di Documentazione

Ogni nuovo modulo applicativo o modulo oggetto di riscrittura rilasciato dovrà essere corredato della:

- Documentazione tecnica: descrizione del codice sorgente, gli algoritmi e le API;
- Manuale Utente.

Per ogni modulo applicativo modificato o integrato di funzionalità dovrà essere aggiornata la documentazione esistente. È, inoltre, da considerare compresa nelle attività di Sviluppo e MEV la predisposizione e/o il supporto all'azienda per la redazione o l'aggiornamento della documentazione prevista dalle norme generali e dai regolamenti interni in materia (es. Manuale di Gestione del Protocollo, ...).

L'attuale Manuale Utente finale è realizzato con Plone su macchine di proprietà AUSLBO.

4.4. Costituzione del team di progetto e metodologia di sviluppo software

L'aggiudicatario deve proporre un efficace servizio di coordinamento e monitoraggio delle attività di analisi e sviluppo software del gruppo dedicato al progetto BABEL; in particolare, tramite la piattaforma di project management dovrà coordinare tutto il ciclo di sviluppo del software.

Il team dovrà collaborare in sinergia quotidiana con i diversi gruppi operativi afferenti al progetto BABEL (CDR, help desk, area sistemistica, consulenti, specialisti...) già operativi sul progetto.

Il PM del fornitore dovrà mantenere una comunicazione costante con la CDR in modo da recepire con chiarezza requisiti, priorità, problematiche, nuove esigenze funzionali e loro declinazione all'interno dell'organizzazione delle AsRER, al fine di trovare sempre una soluzione adatta ad ogni tipologia di richiesta.

Il fornitore dovrà descrivere la metodologia e il modello operativo che intenda mettere in atto per la gestione del processo di manutenzione e sviluppo delle funzionalità BABEL già in uso e la metodologia e il modello operativo che intenda mettere in atto per l'analisi dei requisiti, la progettazione software, il processo di realizzazione e di messa in esercizio di nuovi moduli applicativi o macro-funzionalità che le AsRER decideranno di implementare.

In considerazione del fatto che le attività di manutenzione e le attività di sviluppo di nuovi progetti dovranno condividere le stesse risorse tecniche, si dovranno evidenziare le strategie previste per garantire un buon compromesso tra tutte le attività.

4.5. Costituzione e gestione del team di Help Desk

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.

La ditta dovrà proporre un efficace servizio di coordinamento e monitoraggio delle attività del gruppo di Help Desk BABEL. L'organizzazione di un servizio di Help Desk ticketing per il supporto e l'assistenza in un contesto interaziendale come quello di BABEL è fondamentale per poter fornire un servizio efficiente e di qualità agli Utenti.

Il coordinamento del servizio, le figure professionali coinvolte, la gestione delle comunicazioni tra i livelli e responsabili di altri servizi o la corretta l'escalation verso sistemi esterni sono tutti elementi che andranno a caratterizzare la qualità del servizio. La gestione dei ticket, la prioritizzazione, la classificazione, l'individuazione e assegnazione alla persona corretta farà tutto parte del processo di risoluzione del ticket la cui gestione ottimale sarà fondamentale per il rispetto degli SLA.

Il supporto di 1° livello risponderà alle chiamate secondo le modalità descritte al Capitolo 3.1 del seguente Capitolato Tecnico. La ditta dovrà indicare i componenti del gruppo di lavoro che saranno dedicati alla realizzazione del progetto, evidenziando in particolare:

1. il coordinatore con relativo specifico curriculum;
2. la numerosità del personale dedicato al progetto con specifiche professionali e funzionali;
3. i profili professionali con relativi curriculum che documentino le esperienze
4. numero di giornate annue previste per ogni componente del gruppo;
5. attività previste per i componenti del gruppo per la fase di avvio;
6. attività previste per i componenti del gruppo nella gestione ordinaria;
7. 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 presenti nell'Allegato 2 – Figure professionali. 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.

Come descritto successivamente nel paragrafo 5.3, in considerazione della grandezza e complessità del progetto e degli utenti che lo utilizzano, si ritiene che 3 unità sia il numero minimo di figure professionali adatto a gestire tale attività.

4.6. Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi

Le Aziende AsRER esercitano la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dalle figure professionali proposte per i vari servizi oggetto del contratto, nonché sul numero di figure professionali minime richieste in capitolato o superiori se offerte dall'aggiudicatario.

Inoltre:

1. qualora la CDR ritenga una o più di tali figure preposte ai servizi, non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale ne darà comunicazione all'Impresa che è tenuta a proporre una adeguata sostituzione entro quindici 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 alle Aziende, 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; la CDR entro dieci 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. la CDR 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 20 giorni lavorativi (o fintanto che la figura non sia totalmente operativa), senza oneri aggiuntivi per le Aziende;
4. l'aggiudicatario, secondo eventuali indicazioni della CDR, 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, secondo una programmazione concordata;
5. L'aggiudicatario dovrà consentire al proprio personale la partecipazione alle iniziative formative promosse dalle Aziende, qualora ritenute di importanza per i servizi oggetto del contratto.

In caso di inadempimento da parte dell'aggiudicatario rispetto agli obblighi di cui al presente paragrafo, le AsRER si riservano di procedere **alla risoluzione del contratto**, fermo restando l'applicazione delle penali previste 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 delle risorse impiegate che dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato.

4.7. Orario di erogazione dei servizi

La copertura dei servizi offerti deve essere garantita, senza interruzione, tra le ore 8:30 e le ore 18.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con le aziende. Si precisa che per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale. Il fornitore dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. Le attività estemporanee quindi non rientranti nell'attività standard (es.: errore bloccante su un documento), ma che posseggono carattere di urgenza, verranno comunicate dalla CDR secondo la modalità più idonea (e-mail, sistema di ticketing...) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Le situazioni di criticità e urgenza in cui sarà possibile che debbano essere svolte le attività, richiederanno elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza per tutti i profili professionali coinvolti; è essenziale, perciò, da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Per i servizi da erogare in modalità continuativa potranno inoltre essere previste sporadiche estensioni dell'orario di servizio standard; si precisa che:

- nell'ambito del servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa, le attività erogate nell'orario di servizio standard si intendono remunerate nel canone; eventuali ore in più potranno essere recuperate senza disservizi e oneri nelle giornate successive;
- gli strumenti necessari per l'erogazione del servizio saranno resi disponibili dal Fornitore (es. Portatili, cellulare), anche nel caso di reperibilità;
- tutti gli interventi fuori orario dovranno essere realizzati da risorse appartenenti al team normalmente impegnato nell'erogazione dei servizi in orario standard dei relativi servizi.

4.8. Luoghi di erogazione dei servizi

I servizi potranno essere erogati in smart working o presso la sede del fornitore. Per i servizi di Sviluppo e Manutenzione le Aziende AsRER si riservano comunque di variare i luoghi di erogazione in una delle proprie sedi. A tal fine il fornitore dovrà disporre di sistemi e processi a garanzia della sicurezza, per il rispetto dei livelli di servizio e per la completa trasparenza dei flussi operativi. Il fornitore dovrà disporre di strumenti per la collaborazione da remoto e per la condivisione della attività a partire dalle primissime attività di fattibilità/progettazione/Design Thinking/requisiti alla partecipazione ad attività di test e quality assurance, revisione dei documenti, visibilità e trasparenza di tutte le attività in corso e dei processi attivi) al fine di garantire, per tutti i servizi e attività, la partecipazione della CDR in modo semplice ed immediato e senza costi aggiuntivi per la Committente. Tutti gli strumenti dovranno essere previsti nel Piano di Qualità Generale e attivati nel periodo di Avvicendamento Iniziale. Il fornitore dovrà disporre di strumenti per il collegamento da remoto ai sistemi di AsRER che garantiscano il rispetto del livello di sicurezza dei sistemi di AsRER stessa.

Le attività che richiedano la presenza fisica di personale AsRER (es. design thinking, analisi AS IS e TO BE, requisiti, test prototipi, collaudo, ecc.) si potranno tenere presso una delle sedi AsRER, salvo diverso accordo con il Fornitore.

Sarà a carico del Fornitore l'onere economico, la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le proprie sedi e la porta di accesso messa a disposizione dalle Aziende. Nel caso in cui siano resi disponibili dalle Aziende eventuali prodotti software (es. Il framework Instant Developer usato per lo sviluppo di diversi moduli) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, rimarranno a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione ed all'utilizzo di tali prodotti nei propri dispositivi.

5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO

Nella tabella che segue si definiscono le metriche utilizzate:

Servizio/Attività	Metrica
Sviluppo e MEV	FTE a consumo
Manutenzione Correttiva e adeguativa	Canone
Help Desk	Canone

Il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc, rappresentando un insieme di obiettivi progettuali da realizzare nella durata contrattuale sulle applicazioni e sistemi o su nuovi sviluppi inerenti alle funzioni amministrative attualmente supportate, richiede metriche di misurazione che si possano al meglio adattare alle specificità degli obiettivi. La metodologia Agile adottata dalle Aziende prevede il rilascio del software attraverso Sprint/TimeBoxes successivi per cui sarà adottato un "Ciclo di vita Agile" per il quale sarà applicata una metrica di remunerazione in FTE.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un team di personale complessivo ottimale per rispettare i livelli di servizio richiesti definiti nell'Allegato 3 "Indicatori di qualità-penali".

Per quanto riguarda sviluppo e manutenzione evolutiva il fornitore dovrà presentare un piano di disponibilità definito in termini di numero (intero o frazione di intero) di FTE annue per ognuna delle 3 figure professionali elencate nell'Allegato 2 delle Figure Professionali, dove per "FTE annua" si intende la somma di 220 giornate giornate/persona, e le giornate si definiscono come unità lavorative di 8 (otto) ore esclusa la pausa pranzo.

Esempio:

- **N** FTE/anno PM
- **M** FTE/anno analista funzionale e di processo
- **P** FTE/anno analista programmatore.

Tale piano di disponibilità sarà da intendersi come "monte giornate", vale a dire che il gruppo di coordinamento del committente si riserverà di utilizzarlo per intero o parzialmente per le attività che riterrà opportune, anche, eventualmente, ridistribuendo le giornate tra le figure professionali secondo necessità, pur garantendo i limiti previsti dal capitolato speciale e il perimetro economico di riferimento.

5.1. Dimensionamento Sviluppo e MEV

I servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva verranno dimensionati in un massimale di giornate uomo stimato quale sommatoria delle necessità delle singole applicazioni e sulla base delle previsioni di utilizzo durante l'intera fornitura. Il massimale del servizio è di 656 FTE/anno da ripartire secondo le percentuali e le figure professionali indicate nella tabella del relativo gruppo di lavoro.

Figura Professionale	% MAX FTE/anno
Project Manager	18
Analista Funzionale e di processo	38
Analista Programmatore	600

5.2. Dimensionamento Manutenzione Adeguativa e Correttiva

Il servizio di Manutenzione verrà dimensionato a canone e svolto dal team di progetto. Per il calcolo del totale a canone si è preso a riferimento un massimale di servizio di 540 FTE/anno pari al 30% dell'effort totale storico del personale addetto a manutenzione, sviluppo e MEV negli ultimi 3 anni.

5.3. Dimensionamento Help Desk

Il servizio di Help Desk verrà dimensionato a canone. Per rientrare negli SLA si ritiene che 3 unità sia il numero minimo di figure professionali adatto a gestire tale attività. In Allegato 4 del Capitolato Tecnico "Personale attualmente impiegato nel servizio" sono presenti tutte le informazioni relative al personale attualmente coinvolto.

6. GOVERNO DELLE FORNITURE

6.1. Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

Tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/Valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti. Le anomalie, intese come

malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal Capitolato Tecnico e relativi allegati. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

6.2. Collaudo

Il servizio richiesto dovrà essere avviato con le tempistiche e le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, pertanto, il primo collaudo del sistema sarà effettuato entro 3 mesi dall'aggiudicazione definitiva dei servizi oggetto di fornitura.

Il collaudo sarà svolto dal Fornitore (sotto la supervisione della CDR o dei DEC delle singole Aziende) a verifica che i servizi richiesti siano correttamente funzionanti. Le stesse modalità dovranno applicarsi anche a seguito di ogni rilascio in produzione. Durante il periodo di test saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Per mezzo del collaudo, si portano a compimento la verifica e la validazione a posteriori della fornitura, finalizzate alla sua accettazione. La verifica consiste in un test di conformità e di consistenza con le specifiche soprattutto funzionali; la validazione consiste in un test di correttezza sulle piattaforme di test e produzione. Il collaudo deve dare esito positivo rispetto alla corrispondenza dei servizi richiesti e degli obblighi contrattuali.

L'attività di collaudo verrà svolta secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente. Qualora la Committente riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo della Committente, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Allegato 3 "Indicatori di qualità-penali". Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Solo in caso di collaudo positivo l'aggiudicatario potrà procedere a fatturazione dei canoni corrispondentemente alle attività erogate.

6.3. Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

6.4. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte delle Aziende AsRER conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi. I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni

contrattuali. Il numero di rilievi massimi tollerati per ogni servizio è riportato in Allegato 3 “Indicatori di qualità-penali”.

6.5. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all’utente) dalle Aziende al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d’arte. Le penali da adottare sono regolamentate contrattualmente.

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 nell’allegato 3 “Indicatori di qualità-penali” del presente capitolato.

In caso di segnalazioni di inadempimenti nella fornitura del servizio, i referenti aziendali o un loro incaricato daranno comunicazione scritta alla Ditta tramite Pec di quanto emerso; la Ditta avrà 7 giorni solari di tempo dal ricevimento della predetta comunicazione, per presentare le proprie controdeduzioni scritte.

Nel caso in cui il Fornitore non risponda o non dimostri che l’inadempimento non è ad esso imputabile, l’Azienda Sanitaria provvederà ad applicare le penali di cui all’allegato 3 “indicatori di qualità-penali”, senza che la Ditta possa sollevare alcuna obiezione. Delle penali applicate sarà data comunicazione alla Ditta a mezzo posta elettronica certificata.

L’applicazione delle penali, descritte nell’allegato 3 del capitolato speciale, avverrà in modo automatico, previa comunicazione formale, attraverso l’incameramento del deposito cauzionale, e/o attraverso l’emissione da parte dell’aggiudicatario di una nota di accredito che sarà contabilizzata in sede di liquidazione della prima fattura successiva al verificarsi del ritardo/inadempimento.

6.6. Riutilizzo

Il riutilizzo applicativo è un prerequisito per lo sviluppo e l’evoluzione del software.

Il fornitore è tenuto a realizzare il software a regola d’arte ivi compreso il rispetto delle caratteristiche base per il riutilizzo identificate principalmente in:

- modularità,
- interoperabilità,
- modificabilità,
- conformità a standard di codifica (comprensibilità e leggibilità),
- conformità a standard di progettazione (uso di formati aperti, ecc.),
- adattabilità (a diversi contesti tecnologici e di utilizzo), ecc.

applicando gli standard e le linee guida esistenti, la normativa CAD e le linee guida AgID.

Secondo le indicazioni della disciplina rilevante in materia si richiede sia sempre consegnato tutto il materiale prodotto per la realizzazione del sistema incluse tutte le documentazioni e le specifiche tecniche, affinché possa essere garantita la gestione autonoma e indipendente dal fornitore di qualunque parte sviluppata nonché del sistema complessivo.

Per quanto riguarda gli aggiornamenti della piattaforma BABEL pubblicata su catalogo nazionale (https://developers.italia.it/it/software/asl_bo-azienda-usl-di-bologna-babel) il fornitore dovrà attenersi a quanto previsto da AGID nelle “Linee guida su acquisizione e riutilizzo di software per le pubbliche amministrazioni (2019)” e dovrà essere effettuato almeno un rilascio annuale completo della release aggiornata BABEL sul repository nazionale ed uno al momento della conclusione del contratto.

6.7. Garanzia e Qualità del Software

Ogni sviluppo realizzato dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi alle normative vigenti (accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, performance, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo della Committente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate o modificate durante l'intera fornitura dovranno essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati. Pertanto, il Fornitore dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo o modificato nonché la correzione e il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi previsti, secondo quanto definito nell'Allegato 2 al presente Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità-penali".

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Il nuovo software prodotto o modificato (sviluppo, MEV e MAC) nell'ambito del presente appalto è coperto da garanzia per 12 mesi, a partire dal termine del contratto. Il servizio di Manutenzione Adattiva e Correttiva è di tipo continuativo ed è, come detto, remunerato a canone. Il servizio di MAC su codice esistente è richiesto per l'intera durata della fornitura.

Il servizio di MAC sul nuovo codice è coperto dalla garanzia per tutto il periodo contrattuale, di conseguenza sono da considerarsi in garanzia sia i nuovi sviluppi, sia le funzioni, laddove chiaramente e singolarmente individuabili, prodotte da interventi di MEV. La correzione di eventuali "difetti", regressioni o malfunzionamenti introdotti dal Fornitore sul codice, a seguito del rilascio con collaudo positivo, non dovranno rientrare nei conteggi del tempo di sviluppo e MEV e saranno conteggiate nelle attività di manutenzione a canone.

7. MISURE DI SICUREZZA E NORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il fornitore è tenuto a rispondere pienamente ai requisiti di cui al GDPR 2016/679 e D.Lgs. 101/2018. Egli, in particolare, si assumerà l'incarico di Responsabile del trattamento dati ai sensi e per gli effetti della medesima normativa, limitatamente alle operazioni che gli sono consentite per tutte le banche dati oggetto del presente capitolato.

Tutte le indicazioni sono riportate nell' Art.5 Obbligo di Riservatezza dei dati – trattamento dei dati personali

Sezione II – Parte normativa

Art. 1 Durata del servizio – prezzi

Il servizio in oggetto avrà la durata di anni tre decorrenti dalla data che verrà indicata nel contratto e potrà essere rinnovato di ulteriori tre anni, anche singolarmente considerati, previo interpello dell'aggiudicatario.

Durante il periodo di rinnovo, i servizi dovranno essere eseguiti 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 appaltanti si riservano la facoltà di prorogare la durata 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 sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi o più favorevoli prezzi, patti e condizioni.

I prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della gara resteranno fissi e invariabili per tutta la durata del servizio e del suo eventuale rinnovo; restano salve le condizioni migliorative eventualmente praticate dall'aggiudicatario anche in sede di rinnovo.

I prezzi definiti dall'offerta economica dovranno essere comprensivi di tutte le spese e di ogni altro onere derivante dall'espletamento delle attività previste dal presente capitolato.

Art. 2 Revisione dei prezzi

Per effetto dell'articolo 29 della Legge n. 25 del 28/03/2022, e sino al 31/12/2023, a partire dalla seconda annualità contrattuale, i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento di inizio del secondo anno contrattuale e quello della decorrenza del contratto.

Art. 3 Quantitativi

Qualora in corso di esecuzione del contratto si rendesse necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni, la stazione appaltante potrà imporre, ai sensi del comma 12, art. 106, D.lgs 50/2016, l'esecuzione delle stesse fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Le attività e i servizi dovranno corrispondere a quanto pattuito contrattualmente e con quanto autorizzato e riscontrato dalle direzioni delle aziende AsRER; eventuali prestazioni non autorizzate non verranno riconosciute e di conseguenza non saranno pagate.

Art. 4 Periodo di prova

L'impresa aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di **tre** mesi a far data dall'inizio effettivo delle attività/servizi (presa in carico a seguito del periodo di avvicendamento). Qualora, durante tale periodo, l'esecuzione della prestazione/la consegna della fornitura non risponda alle norme previste dal presente Capitolato e/o all'offerta tecnica proposta dall'impresa in fase di gara, la Stazione appaltante comunicherà all'aggiudicatario le motivazioni che ostano al superamento del periodo di prova, con diffida ad adempiere.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A/R e/o PEC, 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 l'aggiudicatario:

- dovrà proseguire nel servizio fino alla data comunicata dall'Azienda interessata;
- avrà diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni eseguite;
- si vedrà incamerare il deposito cauzionale definitivo, salvo eventuali maggiori oneri.

Una volta risolto il contratto con l'aggiudicatario, le Aziende Appaltanti AsRER si riservano la facoltà di indire una nuova gara o di adire il secondo aggiudicatario che dovrà subentrare con le stesse modalità (compreso quindi il periodo di prova) e fino alla scadenza del contratto prevista.

Art. 5 Obbligo di Riservatezza dei dati – trattamento dei dati personali

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 dei contratti di appalto, l'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 28 del regolamento, è nominata Responsabile del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nei contratti di appalto e nei limiti e per la durata degli stessi. La nomina di Responsabile che farà ciascun Titolare/AsRER, sarà valida per tutta la durata del contratto d'appalto e del suo eventuale rinnovo e si considererà revocato completamente dell'incarico.

Con riferimento all'attività di trattamento dei dati personali cui concorre l'aggiudicatario, 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.

L'aggiudicatario 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.

L'aggiudicatario 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.

Art. 6 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.

Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma: www.ao.pr.it/chi-siamo/organizzazione-aziendale/servizio-prevenzione-e-protezione-aziendale/

Per l'**AOSP 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.

Per l'**Azienda USL di Parma** il Fascicolo Informativo può essere richiesto al Servizio di Prevenzione e Protezione, Via Spalato, Parma tel. 0521.388782, 0521.388759 sppaparma@ausl.pr.it.

GESTIONE RISCHI INTERFERENZIALI

L'appalto in oggetto è riconducibile a ciò che è riportato nell'art. 26 comma 3 bis del D.Lgs. n. 81/2008 in quanto non sono previste lavorazioni effettuate all'interno delle strutture sanitarie ma solo da remoto conseguentemente non si ritiene opportuno procedere con la redazione di un DUVRI.

Tuttavia, qualora durante lo svolgimento dell'appalto si ravvisassero modifiche alle condizioni iniziali, per esempio la necessità di intervenire all'interno dell'azienda sanitaria, e quindi la presenza anche potenziale di rischi interferenziali, l'Azienda sanitaria procederà con la redazione del documento di cooperazione e coordinamento- cd. DUVRI e stima degli eventuali oneri per la sicurezza.

Ai fini dalla corretta gestione degli adempimenti in capo al committente dei lavori (di cui alla normativa precedentemente citata) e a seguito di specifica richiesta dell'Azienda sanitaria, l'appaltatore dovrà fornire, prima dell'inizio delle attività previste, le seguenti informazioni e/o documentazioni:

- Estratto del DVR che evidenzia i rischi considerati dall'appaltatore/subappaltatore;
- I nominativi dei preposti incaricati dalla ditta ai sensi dell'art 26 del D.lgs. 81/08;
- Elenco attrezzature utilizzate;
- Attestazione idoneità lavoratori alla mansione.
- Elenco ed estremi dei lavoratori impiegati.

Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e dei lavoratori autonomi in merito alla salute e alla sicurezza sul lavoro.

Art. 7 Direttore dell'esecuzione del contratto

In armonia con le esigenze aziendali di qualità e di buona gestione, al fine di consentire il corretto svolgimento del servizio, ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. 50/2016, il RUP di ogni azienda AsRER designa il Direttore dell'Esecuzione del Contratto per la propria azienda, a cui sono attribuiti tutti i compiti previsti dal medesimo articolo e dalle norme vigenti in materia.

Art. 8 Risoluzione del contratto

Ogni 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. mancato superamento del periodo di prova
- h. qualora l'Azienda Sanitaria notifichi n.2 diffide ad adempiere senza che l'aggiudicatario ottemperi a quanto intimato;
- i. in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza;
- j. in caso di rifiuto del Responsabile del trattamento e/o eventuale 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.

Art. 9 Responsabilità

L'Azienda Sanitaria è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale dell'aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

L'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.

Art. 10 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 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 della quota per Start Up rif riga 1 della scheda offerta economica avverrà per ciascuna azienda a seguito del collaudo positivo, e con la suddivisione tra le aziende che sarà comunicata in sede di aggiudicazione della procedura di gara.

La fatturazione dei servizi a canone rif righe 2, 3, della scheda offerta economica avverrà per ciascuna azienda a canoni trimestrali posticipati, con decorrenza della data del collaudo positivo e con la suddivisione tra le aziende che sarà comunicata in sede di aggiudicazione della procedura di gara.

La fatturazione degli altri servizi rif. righe 4, 5, 6 della scheda offerta economica avverrà per ciascuna azienda a consuntivo trimestrale; con la suddivisione tra le aziende che sarà comunicata in sede di aggiudicazione della procedura di gara.

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.

Azienda USL di Parma:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) UFMMRD

codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFMMRD

Azienda Osped. Universitaria di Parma:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) AOUPR

codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) GUV0XW

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

PER L'AZIENDA USL DI PARMA:

AZIENDA U.S.L. DI PARMA

Codice fiscale: 01874230343

Sede Legale: Strada del Quartiere n. 2/A

43125 - Parma

PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PARMA:

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI PARMA

P.I. 01874240342

Sede Legale: Via Gramsci, 14

43126 - PARMA

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 le 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.

L'aggiudicatario avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

L'aggiudicatario 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 l'aggiudicatario 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.

L'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 Intercenter-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 Intercenter-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 dell'aggiudicatario.

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.

Art. 11 Modifiche del contratto e subappalto

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art.106, comma 1, lett.a del Codice, al verificarsi delle seguenti condizioni:

- acquisizione servizi opzionali già quotati nella scheda offerta economica per i valori complessivi triennali e per tutte le aziende sanitarie, indicati nel seguito :
 - manutenzioni evolutive per € 615.375,00
 - servizio di help desk per € 210.000,00
- ai sensi dell'articolo 29 del DL n. 4 del 27.01.2022 e fino al 31.12.2023 revisione dei prezzi a partire dal secondo anno contrattuale.

È ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art.105 del D. Lgs.50/2016.

L'esecuzione del presente servizio informatico deve essere effettuato dall'Operatore Economico aggiudicatario.

Possono essere oggetto di subappalto eventuali attività accessorie

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

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)

2. *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.*
3. *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.*
4. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all'Ente (...).*

Art. 12 Recesso dal contratto

Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, le Aziende AsRER, oltre a incamerare il deposito cauzionale, si riservano 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.

Art. 13 Segnalazione 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.

Art. 14 Fallimento - Liquidazione - Ammissione a procedure concorsuali

Ai sensi dell'articolo 48 comma 17 del Codice degli Appalti, in caso di fallimento del mandatario ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione, inabilitazione o fallimento del medesimo, le Aziende Sanitarie possono proseguire il rapporto di appalto 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 le Aziende Sanitarie possono 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.

Art. 15 Brevetti e diritti d'autore

L'aggiudicatario 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 un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, presi in locazione o licenza d'uso, l'aggiudicatario 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.

Art. 16 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.

Art. 17 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.

Art. 18 Scioperi

In caso di conflitto sindacale tra l'aggiudicatario e il proprio personale, l'aggiudicatario è obbligato a garantire tutte le prestazioni essenziali se e in quanto previste.

I servizi non effettuati a seguito degli scioperi dei dipendenti dell'aggiudicatario non saranno riconosciuti.

In caso di sciopero, l'aggiudicatario sarà comunque tenuto a darne preventiva e tempestiva comunicazione e dovrà garantire, in ogni caso, il servizio di emergenza, concordando di volta in volta eventuali specifiche modalità con i referenti aziendali.

Art. 19 Obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta

L'aggiudicatario è tenuto 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.

L'aggiudicatario 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, l'aggiudicatario 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.

Art. 20 Spese accessorie

Ogni spesa inerente e conseguente al contratto è a carico dell'aggiudicatario.

Art. 21 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

Art.22 Condizioni di fine contratto

Al termine del contratto l'aggiudicatario 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, l'aggiudicatario dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione da un minimo di 30 giorni a un massimo di 90 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.

In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi o più favorevoli prezzi, patti e condizioni.

Inoltre deve essere già incluso nel contratto di fornitura il recupero dei dati dai propri database e qualsiasi altro sistema sia stato utilizzato durante la fornitura (es. sistema di ticketing, di test e di project management), 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; l'onere relativo a tale attività dovrà essere incluso nei costi della fornitura.

Tali impegni dovranno essere esplicitati chiaramente nell'offerta tecnica con apposita dichiarazione.

Art.23 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.

Per accettazione

(firma digitale del Legale Rappresentante)