



Capitolato speciale per l'erogazione di un servizio di help desk di primo livello, della gestione software e della sicurezza delle postazioni di lavoro

1. Azienda ULSS 4 Veneto Orientale e attuale dimensionamento del servizio	3
2. Oggetto del presente capitolato e del servizio	4
3. Servizio di help desk	6
3.1. Struttura del servizio richiesto e copertura oraria	6
3.2. Helpdesk remoto – sede operativa e principali caratteristiche	6
3.3. Attività di back-office dell'Helpdesk remoto	10
3.4. Attività dell'Helpdesk On-Site (HDOS)	12
3.5. Conformità al regolamento interno	13
4. Manutenzione hardware	13
4.1. Aspetti generali della manutenzione hardware	13
4.2. Caratteristiche del servizio di manutenzione hardware	14
4.2.1. Caratteristiche del servizio per i server dipartimentali e i dispositivi NAS	14
4.2.2. Caratteristiche del servizio per le postazioni di lavoro	14
4.2.3. Altre caratteristiche del servizio di manutenzione hardware	14
4.3. Aspetti relativi al software di base	15
5. Livelli di servizio (SLA)	16
5.1. Tempi di risposta	16
5.2. Tempi di esecuzione per gli interventi di installazione, spostamento, aggiunta e cambio della postazione di lavoro	16
5.3. Livelli di gravità degli interventi	17
5.3.1. Livello di gravità 1	17
5.3.2. Livello di gravità 2	18
5.3.3. Livello di gravità 3	18

6. Inadempimenti e Penali	18
6.1 Eccesso di rilievi sull'obiettivo	19
6.2 Slittamento dell'avvio	19
6.3 Mancato invio di comunicazioni relative al personale impiegato	19
6.4 Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy	19
6.5 Mancata reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate	19
6.6 Interruzione del servizio, violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore	20
6.7 Turn-over del personale	20
6.8 Interventi di installazione, spostamento, aggiunta e cambio della postazione di lavoro	20
6.9 Servizio di Helpdesk	21
6.10 Servizio call center - helpdesk	21
7. Personale tecnico, sicurezza e responsabilità	22
8 Clausola sociale e obblighi dell'aggiudicatario nei confronti del personale impiegato nel servizio	23
9 Garanzie assicurative	23
10 Rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e misure generali di tutela da adottare	24
11 Risoluzione del contratto	25
12 Controlli	26
13 Verifica di conformità	26
14 Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali	26
15 Osservanza della legislazione sulla sicurezza	27
16 Scioperi e cause di forza maggiore	28
17 Cauzione definitiva	29
18 Pagamenti	30
19 Trattamento dei dati	31
20 Responsabile esterno del trattamento dei dati	33

21	Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari	34
22	Obblighi previsti dal codice di condotta dei dipendenti pubblici, di cui al d.p.r. 62/2013	34
23	Obblighi di cui all'art. 53, comma 16 ter D. Lgs. n. 165/2001 " <i>incompatibilità ex dipendenti della pubblica amministrazione</i> "	35
24	Obbligo di osservanza dei protocolli di legalità e dei patti di integrità	35
25	Altri obblighi e responsabilità della Ditta aggiudicataria	36
26	Esclusione di responsabilità	36
27.	Modifiche in corso di esecuzione del servizio	37
28.	Stipulazione del contratto	37
29	Spese contrattuali, imposte e tasse	37
30	Validità contratto, offerta economica e calcolo del canone mensile	37
31	Recesso unilaterale	38
32	Foro esclusivo	38
33	Norme e condizioni finali	39

1. Azienda ULSS 4 Veneto Orientale e attuale dimensionamento del servizio

L'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale copre un territorio composto da 21 Comuni (Annone Veneto, Caorle, Cavallino-Treporti, Ceggia, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Eraclea, Fossalta di Piave, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Jesolo, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Portogruaro, Pramaggiore, San Donà di Piave, San Michele al Tagliamento, Santo Stino di Livenza, Teglio Veneto e Torre di Mosto) con una popolazione residente (al 31/12/2018) di 228.696 abitanti.

E' attualmente organizzata su:

- un Distretto Socio Sanitario articolato in diverse sedi, le principali a San Donà di Piave, Portogruaro e Jesolo,
- un Dipartimento di Prevenzione articolato su due sedi, Portogruaro e San Donà di Piave,
- tre sedi Ospedaliere per attività di ricovero, riabilitazione, diagnostica strumentale e specialistica ambulatoriale:
 1. Jesolo (con 65 posti letto fra ordinari e diurni),
 2. Portogruaro (con 227 posti letto fra ordinari e diurni),
 3. San Donà di Piave (con 220 posti letto fra ordinari e diurni).

Una descrizione completa del territorio e delle strutture dell'Azienda ULSS è comunque disponibile direttamente nel sito internet aziendale <http://www.aulss4.veneto.it>

Il personale di ruolo dell'Azienda ULSS 4 "Veneto Orientale" è costituito (al 29/03/2019) da 2.475 dipendenti.

Gli operatori afferenti all'Azienda ULSS che utilizzeranno il servizio di Helpdesk possono essere raggruppati principalmente nelle seguenti tipologie:

- utenti interni a qualsiasi titolo (dipendenti, convenzionati, collaboratori);
- fornitori di applicativi e servizi informatici aziendali.

Dal punto di vista infrastrutturale l'Azienda ULSS dispone di una rete MPLS fornita nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) che interconnette tra loro 27 sedi.

La maggior parte dei server aziendali sono dislocati presso un data center di Telecom Italia (Padova) interconnesso alla rete aziendale. E' in corso una attività di consolidamento dell'infrastruttura server con contestuale migrazione a un nuovo data center nell'ambito della convenzione Consip SPC Cloud con la contestuale e graduale migrazione dei servizi attualmente erogati dal data center di Padova.

L'elenco di tutte le sedi attualmente collegate alla rete aziendale sono riportate nell'allegato "Allegato1_Sedi_Collegate_Rete_MPLS_ULSS4"

L'attuale servizio di Helpdesk è strutturato per assicurare tutto il supporto necessario utilizzando risorse sia da remoto che on-site. Il supporto da remoto e tutte le attività di gestione centralizzata su tutte le postazioni collegate alla rete aziendale deve essere erogato tramite il software denominato LANDesk già acquisito dall'Azienda ULSS e che deve essere mantenuto regolarmente aggiornato a cura della ditta offerente. Le attività on-site del servizio possono aver luogo in tutte le sedi dell'Azienda ULSS.

Tutte le segnalazioni e le attività svolte nell'ambito del servizio di Helpdesk devono essere tracciate utilizzando l'attuale servicedesk implementato con EasyVista (versione server 2015.1.104.0) anch'esso acquisito dall'Azienda ULSS. I contratti di manutenzione del software LANDesk e Easyvista sono a carico dell'Azienda ULSS.

Al fine di fornire informazioni indicative relativamente al dimensionamento del servizio attualmente erogato si tenga conto che in Active Directory sono attualmente censiti i seguenti elementi:

- 2445 computer,
- 8805 utenti, contatti e gruppi,
- 456 stampanti,
- 255 unità organizzative.

Si allegano inoltre i seguenti documenti:

- "Allegato2_computer_sistema_operativo" – computer in Active Directory gestiti suddivisi per sistema operativo.
- "Allegato3_statistiche_gestione_ticket" - rendicontazione di incidenti aperti in un mese tipo con andamento degli incidenti (aperti, chiusi, in backlog), andamento delle richieste di servizio (aperte, chiuse, in backlog), classificazione dei ticket (incidenti, richieste di servizio), canali di apertura ticket (E-Mail, Telefono, SelfService, Segreteria Telefonica), fascia oraria di apertura ticket (Mattina, Pomeriggio, Notte), statistiche del canale telefonico (totale chiamate gestite, distribuzione oraria, distribuzione settimanale), statistiche e-mail di notifica.

2. Oggetto del presente capitolato e del servizio

L'Azienda ULSS intende acquisire un servizio di Helpdesk che si faccia carico di tutte le attività tecnico-informatiche finalizzate ad assicurare l'assistenza e il supporto per il regolare funzionamento e l'ottimale utilizzo delle dotazioni informatiche, delle applicazioni e dei servizi di rete con particolare attenzione a tutti gli aspetti di sicurezza informatica.

Gli obiettivi del servizio di Helpdesk, oggetto del presente capitolato, sono:

1. la raccolta e la gestione di tutte le chiamate di Helpdesk di primo livello effettuate dagli operatori afferenti all'Azienda ULSS (sia interni che esterni) con la contestuale registrazione sul servicedesk Easyvista delle chiamate, della numerazione del ticket (incidente o richiesta di servizio), e di tutte le operazioni effettuate per la verifica e la risoluzione del caso;
2. la gestione software delle postazioni di lavoro (PDL) con particolare riferimento agli aspetti di sicurezza e patching (utilizzando il software Landesk) e il mantenimento delle relative informazioni inventariali (alimentando e tenendo aggiornato il database degli asset mediante il software Easyvista);
3. il monitoraggio e la gestione centralizzata di alcuni servizi aziendali, quali a esempio non esaustivo la console del sistema antivirus, (con particolare priorità alla sicurezza informatica) e il coordinamento, per conto dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS, di problematiche o necessità afferenti il sistema informativo aziendale;
4. la manutenzione delle componenti hardware con le modalità precisate di seguito;
5. gli interventi di installazione, spostamento, aggiunta e cambio della postazione di lavoro.

Le attività di cui sopra, come avviene attualmente, dovranno essere espletate utilizzando gli strumenti software già acquisiti e in uso nell'Azienda ULSS: servicedesk implementato con EasyVista (per la gestione dei ticket e di tutti gli asset aziendali) e LANDesk (per assistenza da remoto – controllo remoto, patching, software distribution, inventariazione automatica degli asset e altro).

Il servizio di Helpdesk offerto dovrà anche prevedere, senza costi aggiuntivi e senza impatti sul normale servizio erogato, tutte le attività e le risorse necessarie per assicurare il coordinamento e l'installazione/sostituzione di n. 200 postazioni di lavoro all'anno comprensive di tutte le eventuali periferiche direttamente collegate o in rete (per esempio le stampanti). Tale attività dovrà essere svolta sulla base di un piano concordato, senza soluzione di continuità, senza ritardi sulla normale attività erogata e dovrà prevedere anche il trasporto delle postazioni di lavoro all'interno del territorio e delle sedi dell'Azienda ULSS. Le postazioni di lavoro e le eventuali periferiche da installare dovranno essere prelevate dai magazzini centrali dell'Azienda ULSS e posizionate nei relativi locali e scrivanie di destinazione.

Il servizio di Helpdesk offerto dovrà anche prevedere, senza costi aggiuntivi e senza impatti sul normale servizio erogato, tutte le attività e tutte le risorse necessarie per assicurare il coordinamento e l'esecuzione di n. 100 spostamenti di postazioni di lavoro e di periferiche (direttamente collegate o di rete) nell'ambito della stessa sede e/o tra sedi diverse all'interno del territorio dell'Azienda ULSS.

Gli interventi di installazione, spostamento, aggiunta e cambio delle postazioni di lavoro, previsti nel corso dell'anno, potranno anche essere diversamente suddivisi tra installazioni (n. 200) e movimentazioni (n. 100), rispetto a quanto inizialmente previsto, mantenendo il totale invariato (n. 300).

3. Servizio di help desk

3.1. Struttura del servizio richiesto e copertura oraria

Il servizio di Helpdesk, oggetto del presente capitolato, dovrà essere erogato:

1. tramite un servizio di Helpdesk remoto che erogherà tutte le sue attività centralmente da una sede esterna resa disponibile dalla Ditta aggiudicataria e situata nel territorio italiano;
2. tramite un servizio di Helpdesk mobile che opererà direttamente nei luoghi e nei locali dell'Azienda ULSS denominato "Helpdesk On-Site" (di seguito indicato anche con l'acronimo HDOS).

I due servizi, Helpdesk remoto e Helpdesk On-Site, dovranno essere dimensionati come richiesto di seguito e dovranno operare rispettando le seguenti fasce orarie:

Attività da remoto giornaliera e feriale (a cura dell'Helpdesk remoto)

- dal lunedì al venerdì (escluso festivi) - dalle 07:00 alle 18:30; numero di risorse per assistenza da remoto (con LANDesk) sufficienti a garantire la risposta entro i tempi definiti dai livelli di servizio;
- il sabato (escluso festivi) - dalle 07:00 alle 13:30; numero di risorse per assistenza da remoto (con LANDesk) sufficienti a garantire la risposta entro i tempi definiti dai livelli di servizio.

Attività da remoto notturna e festiva – reperibilità

- dalle 18:30 alle 07:00 (dal lunedì al venerdì) e dalle 13:30 di sabato alle 07:00 di lunedì e festivi - numero di risorse sufficienti a garantire l'assistenza telefonica da remoto e il coordinamento degli interventi da parte degli Helpdesk di 2° (secondo) livello di altri fornitori (applicativi, infrastrutturali) entro i tempi definiti dai livelli di servizio.

Attività on-site solo giornaliera e feriale (a cura di HDOS)

- dalle 08:30 alle 17:30 (con un'ora di pausa) dal lunedì al venerdì (escluso festivi) - numero di risorse, coordinata dall'Helpdesk remoto, sufficienti a garantire gli interventi da eseguirsi presso i locali e le sedi dell'Azienda ULSS entro i tempi definiti dai livelli di servizio.

3.2. Helpdesk remoto – sede operativa e principali caratteristiche

L'Helpdesk remoto avrà la sua sede operativa in una struttura fisica messa a disposizione dalla Ditta aggiudicataria. I costi per la gestione degli apparati, interni a tale sede, e necessari all'interfacciamento con la rete dati e di fonia dell'Azienda ULSS saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

Relativamente al centralino telefonico utilizzato dall'Helpdesk remoto:

- dovrà essere garantita la presenza di un unico numero telefonico coincidente con quello attualmente in uso, ovvero: 8026 se composto dall'interno dell'Azienda ULSS, oppure 0421/228026 se composto dall'esterno;
- le linee telefoniche dovranno essere in numero sufficiente a garantire gli interventi delle risorse contemporanee del servizio di Helpdesk remoto necessarie a garantire i tempi di risposta entro i livelli di servizio previsti;
- le chiamate telefoniche in arrivo dovranno essere smistate tra le linee a disposizione con gestione di una coda delle chiamate in attesa, con tempo di permanenza entro i livelli di servizio previsti; dovrà essere prevista una risposta automatica con messaggio predefinito concordato con l'Azienda ULSS, con possibilità per gli utenti di lasciare un messaggio in segreteria telefonica, al fine di essere ricontattati il prima possibile dall'Helpdesk remoto, e comunque entro i tempi definiti dai livelli di servizio richiesti.

Le principali attività e servizi erogati dall'Helpdesk remoto possono essere raggruppati in:

1. attività di front-office (da remoto) per la gestione delle chiamate ed Helpdesk di 1° (primo) livello accogliendo e gestendo le richieste fatte dagli operatori afferenti all'Azienda ULSS;
2. attività di back-office (da remoto) per la gestione dei sistemi e dell'infrastruttura aziendale come, per esempio, la verifica del patching, la verifica della protezione antivirus, la gestione dell'inventario degli asset informatici, la reportistica e le analisi statistiche finalizzate alla rendicontazione e miglioramento proattivo del servizio;
3. altre attività come, ad esempio, il supporto ad altri fornitori.

L' Helpdesk remoto dovrà eseguire e coordinare, su richiesta e per conto dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS, tutte le attività finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento e l'ottimale utilizzo delle dotazioni hardware e software messe a disposizione degli utenti.

L' Helpdesk remoto dovrà essere composto da tecnici specializzati e competenti in grado di gestire efficientemente le problematiche segnalate e garantire tempestività nella presa in carico e nella gestione degli interventi al fine di giungere rapidamente alla soluzione richiesta. I tecnici dell' Helpdesk remoto dovranno avere anche ottime capacità di relazione dovendo gestire al meglio i contatti diretti con l'utenza aziendale.

L' Helpdesk remoto utilizzerà gli strumenti software già acquisiti dall'Azienda ULSS e già in esercizio, in particolare:

1. servicedesk di EasyVista che consente, principalmente, di tracciare e gestire le chiamate, monitorare i tempi di presa in carico e risoluzione dei problemi segnalati;
2. LANDesk che consente, principalmente, di controllare le postazioni da remoto, di effettuare il patching dei sistemi operativi, di distribuire software alle postazioni collegate in rete;
3. le console relative ad alcuni sistemi aziendali, ad esempio, quella relativa al sistema antivirus centralizzato (suite TrendMicro) e quella relativa al dominio aziendale (Microsoft Active Directory).

L' Helpdesk remoto potrà avvalersi della risorsa mobile HDOS per gestire le problematiche non risolvibili interamente da remoto pianificando e coordinando centralmente le attività in base alle necessità e alle priorità degli interventi stessi.

Modalità di apertura delle chiamate

Le chiamate/ricieste all'Helpdesk potranno essere fatte dagli utenti afferenti all'Azienda ULSS (sia interni che esterni) con le seguenti modalità:

1. **tramite telefono**, utilizzando il numero di telefono unico con le caratteristiche precedentemente indicate;
2. **tramite e-mail**, utilizzando l'apposita casella e-mail resa disponibile dall'Azienda ULSS e, attualmente, denominata helpdesk.sistemi.informativi@aulss4.veneto.it. A tale casella saranno abilitati, a cura dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS, i tecnici preventivamente autorizzati dalla Ditta aggiudicataria. L'accesso a tale casella sarà possibile anche al personale tecnico dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS. Potranno essere attivate e messe a disposizione (sempre dall'Azienda ULSS) anche ulteriori caselle di posta elettronica utili per la gestione e l'erogazione ottimale dei servizi previsti dal presente capitolato.
3. **tramite web** (o altre modalità da concordare). Il servizio offerto dovrà poter ricevere le chiamate anche direttamente mediante applicazione web integrata con servicedesk EasyVista che dovrà essere facilmente raggiungibile dall'utenza aziendale. La predisposizione del modulo web e di quello integrato con Easyvista è a carico della ditta aggiudicataria.

Attività erogate dal servizio di front-office

I principali compiti dell'Helpdesk remoto come front-office potrebbero essere elencati come segue:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
2. collaborare pienamente con i tecnici dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS e informarli tempestivamente in caso di disservizi gravi o di particolare criticità;

Relativamente alle chiamate ricevute:

3. acquisire dall'operatore tutte le informazioni necessarie a determinare il tipo e l'entità del problema;
4. inserire tutti i dati necessari per tracciare la chiamata (segnalazione/riciesta) nel servicedesk Easyvista e mantenere aggiornato lo stato di avanzamento della della chiamata e della soluzione attuata sempre mediante il servicedesk EasyVista;
5. identificare ogni chiamata con un numero di ticket univoco (rilasciato con Easyvista) per assicurarne la tracciabilità;
6. codificare il più possibile le informazioni raccolte al fine di consentire successive analisi e statistiche sui dati nell'ottica del miglioramento continuo dell'assistenza fornita e del sistema nel suo complesso;

7. suggerire all'utente le possibili attività necessarie per tentare una soluzione immediata del problema fornendo anche "pillole informative" per colmare le possibili carenze dell'operatore ed evitare il ripetersi di futuri anomali utilizzi delle risorse informatiche in uso;
8. collegarsi da remoto mediante LANDesk per l'analisi e la soluzione della segnalazione;
9. aggiornare la knowledge base interna di Easyvista con l'inserimento dei nuovi casi incontrati e delle soluzioni applicate, e aggiornare la documentazione tecnica con la stesura di istruzioni operative e procedure in modo da ottenere processi di intervento ripetibili indipendentemente dal personale tecnico impiegato.

Se il problema non fosse risolvibile da remoto:

10. comunicare all'utente chiamante il numero di ticket assegnato in Easyvista in modo che lo stesso abbia evidenza della presa in carico del problema e possa richiedere facilmente informazioni sul suo stato seguendone il processo risolutivo;
11. valutare subito l'urgenza del problema e dell'intervento necessario informando, nei casi più gravi e bloccanti, il personale dell'UOS Sistemi Informativi ;
12. programmare l'eventuale intervento di HDOS concordando con l'utente finale il giorno e l'ora del suo intervento;
13. smistare, se di competenza, la chiamata agli Helpdesk di secondo livello di altri fornitori dell'Azienda ULSS (per esempio, fornitori dei vari applicativi) per la presa in carico e soluzione del problema in esame fornendo tutte le informazioni già disponibili: non dovrà essere richiesto all'operatore dell'Azienda ULSS di rifare un'ulteriore chiamata verso tale fornitore o altre unità organizzative aziendali;
14. se il problema richiede l'intervento del personale dell'UOS Sistemi Informativi, inoltrare la chiamata al personale referente;
15. nel caso di problemi legati all'hardware, provvedere immediatamente all'attivazione dell'intervento di assistenza e manutenzione hardware;
16. nel caso di problemi imputabili, invece, alla connettività della rete aziendale, eseguire una prima diagnosi e inoltrare la chiamata al Servizio Tecnico dell'Azienda ULSS (per problemi interni alle LAN aziendali) oppure al fornitore specifico della connettività esterna (rete geografica);
17. collaborare attivamente con i tecnici degli Helpdesk di altri fornitori di servizi informatici erogati per l'Azienda ULSS al fine di assicurare, nel suo complesso, il livello più alto possibile di assistenza e soddisfazione dell'utente in termini di tempi di risposta e di efficacia;
18. monitorare e controllare i processi di risoluzione attivati verso altri soggetti e fornitori verificandone gli esiti, dandone riscontro alla UOS Sistemi Informativi e aggiornando lo stato della chiamata in Easyvista;
19. informare e rendicontare all'operatore aziendale che ha fatto la richiesta (segnalazione) lo stato dell'intervento e la chiusura dello stesso.

Priorità delle chiamate

Spetta al tecnico dell'Helpdesk remoto richiedere all'utente tutte le informazioni utili per analizzare e stabilire la gravità del problema e quindi la priorità associabile al relativo ticket, fermo restando che la stessa priorità potrà subire modifiche nel corso dell'intervento o comunque successivamente a seguito dell'aggiunta di ulteriori informazioni.

In ogni caso, per motivi interni, il personale dell'UOS Sistemi Informativi potrà far modificare all'Helpdesk remoto la priorità assegnata ai ticket.

Vanno previsti almeno i seguenti **tre livelli di gravità** e quindi di priorità: Alta, Media e Bassa.

Priorità Alta: Il problema segnalato comporta l'intervento immediato del servizio di Helpdesk e, se necessario, HDOS dovrà sospendere le attività in corso per intervenire prioritariamente sul problema: riprenderà le attività sospese dopo la soluzione al problema prioritario (eventualmente l'Helpdesk remoto ripianificherà gli impegni). Rientrano in questa casistica tutti i problemi che causano un disservizio generalizzato che coinvolge molti utenti aziendali o che blocca, anche parzialmente, l'operatività di un intero servizio aziendale. Tale livello di priorità potrà essere concordato preventivamente con il personale dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS.

Priorità Media: L'intervento dovrà essere pianificato al più presto, possibilmente spostando uno o più interventi aventi priorità Bassa. Rientrano in questa casistica i problemi bloccanti per l'operatore aziendale che non riesce a svolgere le sue normali attività istituzionali e non ha alternative per by-passare il problema. Ad esempio: blocchi della postazione di lavoro (in assenza di postazioni di lavoro alternative) o di alcune funzioni fondamentali per lo svolgimento dell'attività quotidiana (e non ci sono alternative anche temporanee per poter proseguire).

Priorità Bassa: L'intervento dovrà essere pianificato occupando il primo "slot" temporale disponibile. Rientrano in questa casistica i problemi che non sono bloccanti per la normale operatività dell'operatore aziendale il quale riesce comunque a svolgere la sua attività istituzionale.

Spetta all'Helpdesk remoto gestire efficacemente la programmazione degli interventi utilizzando al meglio le risorse a disposizione (compreso HDOS) e cercando di ottimizzare e migliorare sempre di più il servizio di assistenza offerto nel suo complesso.

3.3. Attività di back-office dell'Helpdesk remoto

L' Helpdesk remoto dovrà assicurare anche le seguenti attività di back-office:

1. Monitorare lo stato di aggiornamento dei sistemi operativi delle postazioni e gestire il patching degli stessi (tramite LANDesk);
2. Monitorare e garantire l'aggiornamento del software antivirus installato centralmente e il suo allineamento in tutte le postazioni dell'Azienda ULSS provvedendo, se necessario, a far intervenire in loco la risorsa HDOS;
3. Mantenere aggiornate le informazioni relative all'inventario delle apparecchiature informatiche dell'Azienda ULSS utilizzando sia l'acquisizione automatica consentita dalle funzionalità di LANDesk e sia provvedendo manualmente all'aggiornamento, in Easyvista, delle stesse durante le attività e i contatti con l'utenza aziendale (durante le chiamate all'assistenza o durante gli interventi di HDOS). A tal fine si evidenzia che la Ditta aggiudicataria dovrà prendere in carico le attuali informazioni inventariali e l'attuale procedura denominata "Gestione Asset" che pubblica nel portale interno le informazioni inventariali divise per sede/servizi aziendali;
4. Conoscere e utilizzare nell'uso corrente le funzionalità messe a disposizione dal software LANDesk, installato e distribuito nelle postazioni dell'Azienda ULSS (ad esempio per effettuare "software distribution", monitoraggio degli applicativi installati, modifica massiva di parametri di sistema sulle postazioni e altro): a tal fine dovrà essere verificata e garantita la corretta configurazione di Landesk nelle postazioni di lavoro per consentirne la gestione centralizzata;
5. Mantenere aggiornati e a un livello di funzionalità ottimale i software Easyvista e Landesk, sulla base dei contratti di manutenzione software stipulati dall'Azienda ULSS, con interventi sistemistici di personale tecnico della ditta aggiudicataria che abbiano idonee competenze applicative sulle due piattaforme indicate
6. Coordinare e coadiuvare l'attività erogata da HDOS;
7. Garantire l'attività di reportistica e la produzione di statistiche sulle informazioni gestite (ticket ed asset) che saranno definite in fase di start-up;
8. Produrre le statistiche e la reportistica che sarà richiesta e concordata con l'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS relativamente alle chiamate, agli asset inventariati e all'attività svolta;
9. Rendicontare, su richiesta, le attività con le relative tempistiche riferite anche a un singolo intervento (ad esempio per rispondere a particolari richieste di approfondimento o criticità della segnalazione trattata);
10. Produrre e trasmettere periodicamente (solitamente con frequenza mensile) all'UOS Sistemi Informativi il file degli asset informatici che sarà utilizzato per predisporre l'elenco mensile degli asset soggetti alla manutenzione hardware;
11. analizzare le segnalazioni e gli interventi al fine di identificare possibili fabbisogni e definire, congiuntamente all'UOS Sistemi Informativi, possibili azioni di prevenzione sulle eventuali carenze strutturali dei sistemi.

3.4. Attività dell'Helpdesk On-Site (HDOS)

Nel caso si renda necessario l'intervento dell'Helpdesk On-Site (HDOS), dovrà essere verificato il motivo che ha originato la richiesta di intervento eseguendo tutte le attività necessarie per risolvere il problema segnalato e individuando le eventuali criticità che impediscono il corretto funzionamento e l'ottimale utilizzo delle dotazioni informatiche dell'Azienda ULSS.

Dovrà essere data soluzione alla problematica segnalata che non è stato possibile risolvere da remoto in relazione sia ai prodotti software (installazione, reinstallazione, configurazione, aggiornamento, con rispetto degli standard operativi in essere e alle indicazioni condivise con l'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS), che alle più elementari problematiche hardware e/o di collegamento, risolvibili direttamente in loco e che non richiedono l'intervento di manutenzione hardware.

All'interno del servizio "Helpdesk On-Site" sono comprese le seguenti attività:

1. configurazione e messa in rete delle postazioni di lavoro (con i parametri forniti dall'Helpdesk remoto);
2. inserimento in dominio della postazione e recepimento delle group policy;
3. installazione/configurazione di sistemi operativi;
4. installazione/configurazione dei software necessari per accedere ai servizi di rete (ad esempio, client di posta elettronica) e per la sicurezza (client LANDesk, antivirus aziendale);
5. installazione/reinstallazione dei software applicativi utilizzati dall'utente per fini istituzionali (come ad esempio programmi per l'automazione d'ufficio) nelle versioni e configurazioni concordati con la UOS Sistemi Informativi ;
6. installazione/configurazione e collegamento delle periferiche utilizzate (stampanti, scanner, lettori bar-code) compresi i relativi driver software e il test di corretto funzionamento;
7. attività tecnico-informatiche finalizzate a installare/aggiornare (previa eventuale registrazione per via telematica) e avviare i programmi (senza dover conoscere le loro specifiche funzionalità) che l'Azienda ULSS è tenuta a utilizzare per fini istituzionali;
8. supporto per verificare le cause (componenti hardware e software) di non utilizzabilità della teleassistenza da parte di qualsiasi fornitore che disponga di tale funzionalità, provvedendo, all'occorrenza in collaborazione con i fornitori stessi, a risolvere i problemi, per gli aspetti di competenza;
9. su richiesta dell'UOS Sistemi Informativi e in accordo con l'Helpdesk remoto, esecuzione di sopralluoghi presso le unità operative dell'Azienda ULSS, finalizzati, ad esempio, a pianificare e supportare determinati interventi, a raccogliere elementi di carattere oggettivo (di norma, componenti hardware e software installate), necessari per qualunque fine;
10. interventi per eventuale eliminazione dei virus in caso di contaminazione ed esecuzione delle attività necessarie per il ripristino del perfetto stato di funzionamento delle dotazioni informatiche (procedure applicative comprese) con evidenza delle vulnerabilità riscontrate;

11. attività di salvataggio preliminare e successivo ripristino di tutte le funzionalità, connesse agli interventi hardware o che richiedano, comunque, la formattazione delle unità disco;
12. ottimizzazione utilizzo postazione di lavoro (come, per esempio, attività di pulizia del sistema operativo, ottimizzazione unità disco) che non è stato possibile eseguire da remoto;
13. predisposizione alla dismissione a norma di legge (con particolare riferimento alla normativa sulla privacy e sulla sicurezza) nonché eventuale recupero di componenti utilizzabili come parti di ricambio dalle apparecchiature dichiarate fuori uso;
14. raccogliere tutte le informazioni utili per aggiornare e mantenere allineato, in Easyvista, il database inventariale degli asset informatici aziendali;
15. più in generale, tutte le attività di natura tecnico-informatica sulla postazione di lavoro, comprese le relative periferiche e sui server dipartimentali, presenti nelle diverse sedi aziendali.

La risorsa HDOS, come quelle dell'Helpdesk remoto, dovrà essere ricoperta da tecnici qualificati che abbiano competenza ed esperienza sulle materie e i problemi assegnati e dovrà avere un'ottima capacità di relazione dovendo operare direttamente a contatto con l'utenza aziendale. Le medesime risorse dovranno avere conoscenze sia di sistemi e applicazioni Microsoft (prevalente) che Open Source (in particolare LibreOffice).

3.5. Conformità al regolamento interno

Il servizio di Helpdesk dovrà essere erogato in modo conforme al regolamento interno di utilizzo delle risorse informatiche e telematiche emesso dalla UOS Sistemi Informativi.

4. Manutenzione hardware

4.1. Aspetti generali della manutenzione hardware

Il servizio consiste nella manutenzione dei server e dei dispositivi di rete (NAS), nonché di tutti i cavi di collegamento direttamente connessi al dispositivo. Per le postazioni di lavoro (desktop e portatili) comprensive di tutte le periferiche ad esse direttamente o indirettamente collegate (plotter, scanner, etc.) viene richiesto l'intervento per l'individuazione dell'eventuale malfunzionamento o guasto hardware, la quantificazione dell'intervento, la riparazione con pezzi di ricambio disponibili oppure, previa approvazione del preventivo, la riparazione dell'apparecchiatura guasta oppure la sostituzione della stessa.

La manutenzione riguarderà tutte le componenti hardware e comprenderà, se necessaria a seguito dell'intervento hardware, anche la reinstallazione del software di base al fine sia di verificare il funzionamento dell'intero sistema riparato che di ripristinarne le funzionalità base (sistema operativo, driver delle periferiche, configurazione parametri di rete, inserimento in dominio, ...)

comprendendo anche l'installazione dell'agente LANDesk che consentirà all'Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS di prendere in carico da remoto la postazione.

L'attuale dotazione hardware dell'Azienda, interessata alla manutenzione di cui al presente capitolato, è indicata nel documento "Allegato4_Dotazione_Hardware.xls" che può servire per un dimensionamento di massima del servizio e la definizione del costo unitario; tale elenco sarà aggiornato a cura Azienda ULSS preliminarmente all'avvio del servizio e periodicamente con le apparecchiature da coprire con il servizio di manutenzione hardware.

4.2. Caratteristiche del servizio di manutenzione hardware

La DITTA aggiudicataria dovrà identificare, su segnalazione degli utenti pervenuta tramite l'Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi dell'AZIENDA, ogni causa del malfunzionamento e dovrà ripristinare la completa funzionalità e operatività dell'apparato rispettando i livelli di servizio richiesti in questo documento e in considerazione della gravità assegnata.

4.2.1. Caratteristiche del servizio per i server dipartimentali e i dispositivi NAS

I server dipartimentali e i dispositivi NAS, non più in garanzia, sono oggetto del servizio di manutenzione hardware, compresa la sostituzione delle parti guaste.

La DITTA aggiudicataria dovrà provvedere, con oneri a proprio carico, all'acquisizione e sostituzione di tutte le parti e materiali di ricambio necessarie all'espletamento del servizio. I materiali di ricambio dovranno essere conformi e compatibili con quelli impiegati originariamente sulle apparecchiature e rispondenti alle normative europee in termini di sicurezza per gli operatori e l'ambiente. Nel caso si renda necessaria la sostituzione dei supporti fisici di memorizzazione dei dati (ad esempio disco fisso) la DITTA aggiudicataria dovrà garantire l'illeggibilità del supporto sostituito, conformemente alla normativa GDPR e Privacy, fornendo formale dichiarazione.

4.2.2. Caratteristiche del servizio per le postazioni di lavoro

Le postazioni di lavoro sono oggetto del servizio di manutenzione hardware, con le precisazioni che seguono. Dopo l'identificazione della causa di malfunzionamento, la DITTA aggiudicataria dovrà fornire preventivo dell'intervento di riparazione entro i tempi definiti nei livelli di servizio richiesti. Si procederà alla riparazione primariamente con pezzi di ricambio usati e recuperati da postazioni di lavoro di proprietà dell'azienda u.l.s.s. n. 4 "Veneto Orientale" oppure, solo dopo approvazione del preventivo di spesa, alla riparazione con ricambi forniti dalla ditta aggiudicataria oppure alla sostituzione del dispositivo guasto con uno di nuova fornitura, approvvigionato a cura dell'Azienda ULSS.

4.2.3. Altre caratteristiche del servizio di manutenzione hardware

Qualora la riparazione on-site non sia possibile o il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura richieda un tempo superiore a tre giorni lavorativi (calcolati secondo la finestra temporale da lunedì al venerdì esclusi festivi), al fine di garantire la continuità del servizio, la

DITTA aggiudicataria dovrà sostituire temporaneamente l'apparecchiatura con altra equivalente o superiore (muletto la cui fornitura sarà a carico della DITTA aggiudicataria) per il periodo di riparazione della stessa. La DITTA aggiudicataria dovrà garantire, eventualmente raccordandosi con l'Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi, la piena funzionalità dell'apparecchiatura sostituita così da non generare alcun disservizio per l'AZIENDA. Eventuali deroghe dovranno essere formalmente concesse dall'AZIENDA.

Sempre su richiesta motivata, la DITTA aggiudicataria dovrà anche prevedere un'attività preventiva di pulizia fisica (polvere, sporco, detriti) quando la stessa potrebbe causare malfunzionamenti hardware (ad esempio surriscaldamento). Dovrà comunque essere prevista almeno una volta all'anno una pulizia fisica dei dispositivi compresi nella manutenzione hardware (server, NAS).

Al fine di migliorare il servizio la DITTA aggiudicataria provvederà a mantenere presso un locale, reso disponibile dall'Azienda ULSS, una scorta di piccole componenti hardware (mouse, tastiere, cavi) il cui utilizzo sarà coordinato autonomamente dalla DITTA aggiudicataria: dovrà essere prevista anche una postazione di lavoro completa e funzionante ed una stampante (di tipo A4 Laser B/N).

Il ripristino delle funzionalità hardware delle apparecchiature dovrà essere garantito anche se il malfunzionamento è stato originato da un utilizzo errato o da eventi accidentali.

La DITTA aggiudicataria, in caso di guasti alle postazioni client e/o server che rendano inaccessibili (in tutto o in parte) i dati ivi presenti, dovrà tentare il recupero degli stessi utilizzando gli strumenti informatici a sua disposizione; qualora ciò non risultasse possibile dovrà predisporre una relazione tecnica con i motivi che hanno reso impossibile il ripristino dei dati e corredata da una proposta tecnico/economica di recupero degli stessi tramite società specializzata.

In tutti quei casi in cui la perdita dei dati sia imputabile ad errori nello svolgimento di attività di competenza della DITTA aggiudicataria, e non sia possibile in alcun modo il loro completo recupero, l'Azienda ULSS si riserva di attuare le opportune azioni di rivalsa economica al fine del recupero dei danni.

4.3. Aspetti relativi al software di base

La DITTA aggiudicataria dovrà provvedere alle operazioni di ripristino del software di base, al fine sia di verificare il funzionamento dell'intero sistema riparato che di ripristinarne le funzionalità base (sistema operativo, driver delle periferiche, configurazione parametri di rete, inserimento in dominio, ...) comprendendo anche l'installazione dell'agente LANDesk che consentirà all'Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS di prendere in carico da remoto il server o la postazione di lavoro.

Il software ripristinato per qualsiasi motivo nelle postazioni di lavoro dovrà rispettare le direttive dell'AZIENDA, della normativa sul copyright e degli specifici contratti di licensing.

5. Livelli di servizio (SLA)

5.1. Tempi di risposta

1 - tempo di risposta alle chiamate:

- entro 60" nel 80% delle chiamate,
- entro 90" nel 90% delle chiamate,
- entro 120" nel 98% delle chiamate.

2 - numero massimo di chiamate in segreteria telefonica:

- 40% delle chiamate ricevute.

3 - tempo di richiamata dopo aver lasciato messaggio in segreteria:

- entro 1 ora nel 50% dei messaggi,
- entro 2 ore nel 90% dei messaggi,
- entro 4 ore nel 98% dei messaggi.

4 - tempo di emissione preventivo per intervento di riparazione hardware:

- entro 4 ore.

5 - tempo massimo di ripristino hardware (salvo diversamente precisato nei livelli di gravità degli interventi):

- entro il giorno lavorativo successivo.

Sarà in carico alla ditta aggiudicataria fornire evidenza delle statistiche sui tempi di erogazione del servizio, che permettano la verifica del rispetto dei limiti contrattuali con periodicità mensile.

L'Azienda ULSS si riserva la facoltà di richiedere statistiche o misure aggiuntive rispetto a quelle fornite o a provvedere autonomamente alla verifica del rispetto dei tempi previsti.

5.2. Tempi di esecuzione per gli interventi di installazione, spostamento, aggiunta e cambio della postazione di lavoro

1 - tempo di esecuzione interventi su richiesta di installazione, spostamento, aggiunta e cambio della PDL, nell'anno:

- entro 1 giorno lavorativo per gli interventi urgenti, 5% delle richieste,
- entro 3 giorni lavorativi 50% delle richieste,
- entro 5 giorni lavorativi negli altri casi.

2 - tempo di esecuzione interventi programmati su PDL, nell'anno:

- entro il piano concordato

Periodicità: annuale.

5.3. Livelli di gravità degli interventi

Al fine di ottimizzare il servizio e la disponibilità delle applicazioni verso gli utenti dell'AZIENDA, vengono individuati nel presente documento tre livelli di gravità che tengono conto del tipo di apparecchiatura e delle prestazioni che la stessa deve assicurare.

A ciascuna richiesta di intervento l'Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi assegnerà un livello di gravità iniziale che potrà variare successivamente mano a mano che giungeranno informazioni più precise relative al guasto.

La DITTA aggiudicataria dovrà poter utilizzare, secondo le modalità che verranno concordate, l'applicativo di gestione dei ticket che verrà messo a disposizione dal servizio di Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi, provvedendo ad inserire nell'applicativo stesso tutte le informazioni relative al proprio intervento (data e ora di presa in carico della segnalazione, data e ora di risoluzione del guasto, descrizione dell'intervento, ...). Per mutate esigenze o eventi correlati all'intervento stesso, l'UOS Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS potrà richiedere alla DITTA aggiudicataria di modificare il livello di gravità precedentemente assegnato.

Sulla base dei dati registrati nell'applicativo di gestione dei ticket verrà valutato il livello di servizio offerto con la successiva contabilizzazione delle eventuali penali.

Fintantoché non verrà attivato l'utilizzo dell'applicativo di gestione dei ticket suddetto, la DITTA aggiudicataria comunicherà al servizio di Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi via e-mail e con cadenza giornaliera il resoconto degli interventi richiesti ed eseguiti.

I tempi di presa in carico e risoluzione dei guasti potranno essere derogati esclusivamente per comprovate cause di forza maggiore opportunamente documentate o per attività la cui responsabilità sia stata precedentemente affidata dall'Azienda ULSS a soggetti diversi dalla DITTA aggiudicataria.

La DITTA aggiudicataria dovrà accettare, secondo modalità che saranno concordate, le richieste di intervento H24 x 365 giorni. La finestra temporale di presa in carico e di risoluzione dei malfunzionamenti, che costituirà l'indicatore per la definizione dei livelli di servizio, è diversificata a seconda dei livelli di gravità di seguito specificati.

5.3.1. Livello di gravità 1

Intervento che determina una situazione di elevata gravità. L'attività in questione deve avere priorità assoluta rispetto a quelle di livello inferiore. Il supporto tecnico deve prendere in carico il guasto entro 4 ore dalla segnalazione con **risoluzione del problema entro 6 ore** dalla segnalazione stessa; le altre attività in corso con livello di gravità inferiore possono essere sospese

fino alla chiusura dell'intervento. La finestra temporale per la definizione del livello di servizio è: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, il sabato dalle 08:00 alle 12:00, esclusi festivi.

Esempi:

- fermo di un server;
- fermo di un intero Servizio Sanitario/Amministrativo a causa di un guasto hardware di una apparecchiature in manutenzione;

5.3.2. Livello di gravità 2

Intervento che determina una situazione di moderata gravità-attenzione. L'attività in questione deve avere priorità assoluta rispetto a quelle di livello inferiore. Il supporto tecnico deve prendere in carico il guasto entro 8 ore dalla segnalazione con risoluzione del problema entro 12 ore dalla segnalazione stessa; le altre attività in corso con livello di gravità inferiore possono essere sospese fino alla chiusura dell'intervento. La finestra temporale per la definizione del livello di servizio è: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, esclusi festivi.

Esempi:

- fermo di una apparecchiatura che non comporta il blocco complessivo di un Servizio ma per il quale il Dirigente ha attestato attività urgenti da effettuare;
- impegni con altre Istituzioni.

5.3.3. Livello di gravità 3

Interventi che non trovano collocazione nelle precedenti categorie e che dovranno essere processati e risolti entro il tempo massimo di 18 ore dalla segnalazione. La finestra temporale per la definizione del livello di servizio è: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, esclusi festivi.

6. Inadempimenti e Penali

Qualora si rilevassero delle inadempienze agli obblighi previsti, l'impresa aggiudicataria dovrà intervenire per porre rimedio a tali inconvenienti entro un termine perentorio che verrà stabilito caso per caso.

L'Azienda Ulss n. 4 potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente contratto con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva o alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Il servizio oggetto della presente procedura deve ritenersi di pubblica utilità. Pertanto la Ditta aggiudicataria non potrà per nessuna ragione sospenderlo, eseguirlo con ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito ed accordato.

Qualora venisse rilevata e fatta constatare una deficienza nell'esecuzione del servizio, l'Azienda Ulss, a suo insindacabile giudizio, potrà addebitare alla Ditta aggiudicataria, una penale nei termini indicati dal presente articolo.

6.1 Eccesso di rilievi sull'obiettivo

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno conteggiati i rilievi afferenti al servizio oggetto del presente capitolato nonché gli inadempimenti afferenti agli obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato e/o dal progetto offerto. Verranno considerati i rilievi formulati per iscritto nel semestre precedente e verrà attivata l'applicazione della penale qualora i rilievi mossi siano uguali o superiori a 4.

Superato tale valore inteso come soglia, l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.

6.2 Slittamento dell'avvio

In caso di mancato rispetto dell'avvio del contratto si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo per ogni giorno di ritardo. In tal caso l'Azienda Ulss si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate nonché i maggiori danni.

6.3 Mancato invio di comunicazioni relative al personale impiegato

Per il mancato invio, nei termini indicati nel capitolato speciale, dell'elenco del personale impiegato sarà applicata la sanzione di € 250,00 per ogni violazione, fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo del contratto.

6.4 Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy

Trattandosi di un requisito essenziale per l'espletamento del servizio, alla segnalazione del verificarsi del mancato rispetto del segreto, mediante comunicazione scritta, l'Azienda Ulss chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione. L'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.

6.5 Mancata reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di mancata reperibilità effettuate dal personale dell'Amministrazione per ogni giorno del servizio.

Per ogni segnalazione a partire dalla seconda, l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.

6.6 Interruzione del servizio, violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di disservizio effettuate dal personale Aziendale. Per ogni segnalazione l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.

6.7 Turn-over del personale

Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato il numero delle sostituzioni di personale effettuate su iniziativa del fornitore nell'anno precedente la rilevazione. Per ogni sostituzione di personale l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale dell'1 per mille del corrispettivo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo, per ogni sostituzione.

Non comporteranno l'applicazione di penali:

- eventuali sostituzioni finalizzate ad un miglior funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Direttore dell'esecuzione del contratto; tali sostituzioni saranno conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia;
- eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamenti, ovvero cause di impossibilità non programmabili, di risorse impegnate nell'erogazione del servizio saranno conteggiate, ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:
- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione;
- ciascuna dimissione che sia opportunamente documentata.

6.8 Interventi di installazione, spostamento, aggiunta e cambio della postazione di lavoro

Tempi di esecuzione interventi su PDL	Rilevazione
1 - interventi urgenti (5% entro 1 g lavorativo)	Oltre ai limiti previsti
2 - 50% interventi (entro 3 g lavorativi)	Oltre ai limiti previsti
3 - altri interventi (entro 5 g lavorativi)	Oltre ai limiti previsti
4 - interventi su piano concordato	Mancato rispetto del piano

Penali: superata la percentuale verrà applicata una penale tra lo 0,3 per mille al 1 per mille.

6.9 Servizio di Helpdesk

Tempi di risposta	Rilevazione
1 - tempo di risposta alle chiamate	Oltre ai limiti previsti
2 - numero massimo di chiamate in segreteria telefonica	Oltre ai limiti previsti
3 - tempo di richiamata dopo aver lasciato messaggio in segreteria	Oltre ai limiti previsti
4 - tempo di emissione preventivo per intervento di riparazione hardware	Oltre ai limiti previsti
5 - tempo massimo di ripristino hardware (salvo diversamente precisato nei livelli di gravità degli interventi)	Oltre ai limiti previsti

Penali: superata la percentuale verrà applicata una penale tra lo 0,3 per mille al 1 per mille.

6.10 Servizio call center - helpdesk

livello di gravità	indicatore efficienza richiesto (% di inadeguatezza accettata)	livello di servizio	periodicità di verifica
1	0%	chiamate risolte entro 6 ore dalla segnalazione	mensile da database gestione chiamate
1	0%	chiamate prese in carico entro 4 ore dalla segnalazione	mensile da database gestione chiamate
2	0%	chiamate risolte entro 12 ore dalla segnalazione	mensile da database gestione chiamate
2	0%	chiamate prese in carico entro 8 ore dalla segnalazione	dati / mese da database gestione chiamate
3	0%	chiamate risolte entro 18	dati / mese da database

		ore dalla segnalazione	gestione chiamate
--	--	------------------------	-------------------

Penali: superata la percentuale verrà applicata una penale tra lo 0,3 per mille al 1 per mille.

Sarà in carico alla ditta aggiudicataria fornire evidenza delle statistiche sui tempi di erogazione del servizio, che permettano la verifica del rispetto dei limiti contrattuali con periodicità trimestrale.

L'Azienda ULSS si riserva la facoltà di richiedere statistiche o misure aggiuntive rispetto a quelle fornite o a provvedere autonomamente alla verifica del rispetto dei tempi previsti.

7. Personale tecnico, sicurezza e responsabilità

La Ditta aggiudicataria si rende garante dei propri collaboratori, anche per quanto concerne l'utilizzo di profili/password critici (per esempio, amministratore di rete, amministratori dei computer); dovrà attenersi alle direttive che saranno impartite dall'Azienda ULSS e dovrà rispettare i regolamenti dell'Azienda ULSS relative all'accesso alle aree ospedaliere e agli spostamenti al loro interno; dovrà dotare i propri dipendenti di apposito tesserino di riconoscimento necessario per poter accedere ai locali aziendali e in accordo con l'Azienda ULSS.

La Ditta aggiudicataria dovrà nominare un referente dell'esecuzione con competenze tecniche, responsabile del progetto e di tutte le attività necessarie per l'espletamento del servizio di Helpdesk che sarà anche il referente unico al quale l'Azienda ULSS farà riferimento per tutta la durata del presente contratto.

La Ditta aggiudicataria sarà incaricata quale responsabile del trattamento dei dati secondo la normativa vigente.

La Ditta aggiudicataria dovrà preventivamente fornire all'Azienda ULSS anche l'elenco nominativo del personale che potrà intervenire presso i locali dell'Azienda ULSS stessa, comunicando le eventuali successive variazioni.

Durante lo svolgimento del servizio, il personale incaricato della Ditta aggiudicataria dovrà mantenere nei luoghi di lavoro una severa disciplina, osservando scrupolosamente le regole e le normative vigenti in termini di sicurezza e di privacy rispettando anche le eventuali disposizioni impartite dall'Azienda. Il personale tecnico della Ditta aggiudicataria dovrà essere munito di apposito cartellino di riconoscimento.

L'Azienda ULSS potrà esprimere motivato parere negativo sulla qualità dei tecnici o sulla capacità di risolvere i problemi e la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla loro sostituzione. La mancata sostituzione del tecnico costituirà inadempienza contrattuale e darà luogo a una non conformità. La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla sostituzione secondo le tempistiche richieste dall'Azienda ULSS.

8 Clausola sociale e obblighi dell'aggiudicatario nei confronti del personale impiegato nel servizio

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, al fine di garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato, oltre che al fine di garantire la continuità relazionale del servizio, l'aggiudicatario si impegna ad assumere ed utilizzare gli operatori impiegati dal precedente appaltatore, preferibilmente con contratti a tempo indeterminato e, comunque, con contratti di durata non inferiore a quella del servizio oggetto del presente appalto.

I lavoratori impiegati nel precedente appalto saranno riassorbiti dall'aggiudicatario a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione della società aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio da eseguire.

9 Garanzie assicurative

L'appaltatore risponderà direttamente dei danni provocati alle persone, alle cose, alle strutture interessate, ed a terzi (cose e/o persone) comunque provocati nell'esecuzione del presente appalto che possano derivare da fatto proprio, dal personale o da chiunque chiamato a collaborare.

L'azienda ulss n. 4 sarà esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale di cui si avvarrà l'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

Nelle polizze assicurative dovranno essere specificati eventuali scoperti/franchigie che saranno a carico, esclusivamente, dell'appaltatore e non potranno essere in alcun modo opponibili alla stazione appaltante. Le polizze assicurative (RCT, RCO e RCA) dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti cagionati all'azienda ulss n. 4, connessi all'esecuzione del servizio;
- garanzia per il risarcimento dei danni a terzi derivanti dalle responsabilità dell'appaltatore e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche di cui si avvalga;
- garanzia di responsabilità verso il personale dell'appaltatore relativa, in particolare, agli infortuni sul lavoro, ivi comprese la garanzia per viaggi effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto del proprio personale, malattie professionali ecc.
- garanzia RCA per ciascuno dei mezzi impiegati per i servizi in questione.

Per ciascuna delle garanzie sopra indicate la copertura assicurativa dovrà prevedere un massimale non inferiore a € 5.000.000,00, con esclusione della copertura RCA che dovrà prevedere, per ciascun mezzo, un massimale non inferiore a € 6.000.000,00 per sinistro, con il

limite, per sinistro, non inferiore ad € 5.000.000,00 per danni a persone ed a € 1.000.000,00 per danni a cose

L'appaltatore, prima di iniziare il servizio, dovrà produrre copia di dette polizze di durata corrispondente al vincolo contrattuale, unitamente alle quietanze di pagamento del premio, che dovranno essere presentate all'azienda ulss n.4 con la periodicità prevista dalle polizze stesse onde verificare il permanere della validità dei contratti di assicurazione per tutta la durata del servizio.

La stazione appaltante potrà risolvere il contratto in caso di mancata stipulazione delle polizze, di non conformità delle stesse rispetto a quanto stabilito nel presente articolo o di mancato pagamento dei premi, tale da pregiudicare l'efficacia della copertura assicurativa (clausola risolutiva espressa, art. 1456 del codice civile).

10 Rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e misure generali di tutela da adottare

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008 al fine di:

- informare le aziende partecipanti alla gara dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui saranno chiamate ad operare;
- informare le succitate aziende sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'Amministrazione nell'ambito della gestione delle proprie attività, ovvero adottate per proprio personale;
- coordinare gli eventuali interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori e gli utenti;
- eliminare le eventuali interferenze tra i differenti soggetti operanti nel corso dello svolgimento delle lavorazioni previste nella gara.

Si precisa che nel presente caso, trattandosi di un contratto per la "erogazione di un servizio di help desk di primo livello, della gestione software e della sicurezza delle postazioni di lavoro, nell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale", valutata la presenza di rischi di interferenza legati allo specifico appalto di livello NON TRASCURABILE, si ritiene necessaria l'osservanza delle misure generali e specifiche di tutela indicate nel DUVRI, allegato al presente capitolato, per le quali tuttavia non si prevede alcun onere economico aggiuntivo.

In caso di infortunio sul lavoro l'impresa/prestatore dovrà trasmettere tutti i dati relativi all'infortunio contenuti nel modulo allegato DS08 al D.U.V.R.I.

11 Risoluzione del contratto

L'Azienda Ulss, in caso di inadempimento del fornitore agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, mediante comunicazione scritta, un termine non inferiore a 3 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione per adempiere o per presentare controdeduzioni scritte. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto è risolto di diritto (art. 1454 C.C.).

L'Azienda Ulss potrà, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 C.C. e previa comunicazione scritta al fornitore da effettuarsi a mezzo raccomandata A.R. o PEC, risolvere di diritto il contratto nei seguenti casi:

- in caso di frode, grave irregolarità nell'esecuzione del contratto costituita da grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- nel caso di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- nel caso in cui fosse accertata la non veridicità delle dichiarazioni presentate dal fornitore nel corso della procedura di gara;
- in caso di perdita, da parte del fornitore, dei requisiti richiesti dal capitolato speciale di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- in caso in cui le transazioni relative al contratto non vengano effettuate avvalendosi di banche o della società Poste Italiane S.p.A.;
- negli altri casi previsti dal presente Capitolato.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge per l'Azienda Ulss. il diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte rimanente di questa, in danno all'impresa inadempiente. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda Ulss. rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'impresa inadempiente. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di risoluzione e di recesso del contratto

12 Controlli

L'Azienda Ulss si riserva la facoltà di effettuare controlli in modo da verificare che il servizio sia svolto nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato.

Si terrà conto anche delle eventuali segnalazioni degli utenti e dei dipendenti Ulss n. 4 che per ragioni di servizio abbiano rapporti con il servizio in parola.

13 Verifica di conformità

Per il servizio fornito, il Direttore dell'esecuzione del contratto effettuerà la verifica di conformità in corso di esecuzione contrattuale delle prestazioni eseguite rispetto a quelle pattuite, ai sensi dell'art. 317 del DPR 207/2010.

I controlli saranno effettuati con cadenza adeguata per un accertamento progressivo della regolare esecuzione delle prestazioni.

La verifica dovrà essere effettuata in presenza della Ditta aggiudicataria e verrà redatto dalle parti apposito verbale.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà a trasmettere al RUP, entro 15 giorni successivi alla data dei controlli, i verbali che riferiscono anche sull'andamento dell'esecuzione contrattuale e sul rispetto dei termini contrattuali, e contengono le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze della Stazione appaltante e del Direttore dell'esecuzione.

14 Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel precedente articolo, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dall'Azienda Ulss.

In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Azienda Ulss, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Azienda Ulss nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Azienda Ulss, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Azienda Ulss potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente capitolato con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati,

ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva o alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

L'Azienda Ulss potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nel presente Contratto non preclude il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente capitolato non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

15 Osservanza della legislazione sulla sicurezza

L'Azienda fornirà all'appaltatore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il personale dell'appaltatore dovrà operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività normalmente esercitata nell'ambiente di lavoro (DUVRI).

L'Azienda e l'appaltatore fornitore si impegnano a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro che possano incidere sulle attività lavorative oggetto dell'appalto.

L'Azienda e l'appaltatore si impegnano a coordinare gli interventi di prevenzione e protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, cooperando ed informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori coinvolti nell'esecuzione delle attività lavorative oggetto dell'appalto. La promozione di tale cooperazione e coordinamento spetta all'Azienda, quale Impresa Appaltante (datore di lavoro committente). L'appaltatore dà atto di essere responsabile dei rischi specifici propri delle attività lavorative oggetto dell'appalto.

Ai fini degli adempimenti previsti dalla D. Lgs. 81/2008 le parti si impegnano a rispettare quanto definito nel DUVRI. Prima dell'inizio delle attività l'Azienda e il Fornitore sottoscriveranno un apposito documento di coordinamento e pianificazione concordata delle operazioni, in ottemperanza a quanto stabilito D. Lgs. 81/2008. Tale documento, che riprenderà i contenuti del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali, verrà aggiornato e/o modificato, anche su proposta del fornitore, in caso di modifiche o variazioni di carattere tecnico, logistico, organizzativo incidenti sulle modalità realizzative dei lavori e/o di modifiche e variazioni delle modalità operative di effettuazione delle attività lavorative oggetto dell'appalto.

L'Azienda Sanitaria, in ottemperanza all'obbligo di coordinamento e verifica, effettuerà attraverso sopralluoghi svolti dai propri servizi (Tecnico, SPP, MC, ecc.) idonei audit atti a certificare l'ottemperanza di ogni parte contraente di quanto sottoscritto in sede di riunioni di coordinamento.

Ai sensi dell'art. 26, comma 8 del D. Lgs 81/2008, il personale dovrà essere munito ed esporre una tessera di riconoscimento corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Per la parte di esecuzione contrattuale eventualmente da svolgersi presso la stazione Appaltante, il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte della Stazione Appaltante non esonera la Ditta dalle sue responsabilità per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

La Ditta è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Ditta è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

Ferme restando le disposizioni di legge vigenti in materia di sicurezza sul lavoro del D. Lgs. 81/08, l'aggiudicatario dovrà produrre una dichiarazione, sottoforma di dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/00, attestante quanto segue:

- aver individuato il nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione art. 17;
- aver individuato il nominativo del medico competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria art. 18;
- aver valutato tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'art. 17;
- l'idoneità alle mansioni specifiche dei propri dipendenti in base a programmi sanitari definiti dal medico competente art. 41;
- di aver provveduto ad informare/formare il proprio personale sui rischi specifici art. 36.

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si rinvia alla normativa vigente in materia di sicurezza.

16 Scioperi e cause di forza maggiore

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore,

l'appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio.

L'interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e risoluzione del contratto ex art. 1456 del Codice Civile.

17 Cauzione definitiva

La Ditta aggiudicataria, a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che l'Azienda Sanitaria abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione della fornitura, dovrà costituire a favore dell'Azienda Ulss - entro 15 giorni dalla richiesta - il deposito cauzionale definitivo di cui all'art. 103 D. Lgs. 50/2016.

Il deposito cauzionale definitivo è mantenuto nell'ammontare stabilito per tutta la durata del contratto e, pertanto, va reintegrato qualora l'Amministrazione appaltante medesima effettui su di esso prelevamenti per fatti connessi all'incompleto e irregolare adempimento degli obblighi contrattuali. Ove ciò non avvenga entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della lettera di richiesta dell'Azienda Ulss interessata, sorge in quest'ultima la facoltà di risolvere il contratto. Sono fatte salve le azioni per il risarcimento dei conseguenti danni subiti (art. 1382 c.c.).

L'importo sarà ridotto su richiesta dell'aggiudicatario ai sensi di quanto disposto all'art. 93, comma 8, del D. Lgs. 50/2016. Per fruire del beneficio, l'operatore economico dovrà segnalare il possesso del requisito, e lo dovrà documentare producendo copia dichiarata conforme all'originale ai sensi degli articoli 18 e 19 del D.P.R.445/2000, della certificazione dichiarata.

Si precisa inoltre che: a) in caso di partecipazione in RTI e/o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D. Lgs. n. 50/2016, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutte le imprese che lo costituiscono siano in possesso della predetta certificazione, attestata da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste; b) in caso di partecipazione in Consorzio di cui alle lettere b) e c) dell'art. 45 comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso della predetta certificazione.

La predetta garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Si dovrà riportare la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione art. 1944 del Codice Civile nei riguardi dell'Impresa obbligata e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. Se il deposito è costituito mediante polizza fideiussoria o atto di fidejussione, si dovrà, inoltre, inserire il formale impegno del fideiussore a pagare la somma garantita entro 15 giorni dal ricevimento di semplice richiesta scritta.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Il deposito dovrà ritenersi svincolato, solo dopo l'esecuzione completa e regolare di tutti gli obblighi contrattuali, fatto salvo quanto stabilito nel citato art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

Il deposito dovrà ritenersi svincolato, decorsi 24 mesi dal rilascio del certificato di verifica di conformità.

18 Pagamenti

Il pagamento del corrispettivo, sarà disposto, da parte della Stazione appaltante a seguito di presentazione di regolare fattura. La fatturazione dovrà avvenire con cadenza mensile posticipata.

La Ditta aggiudicataria nei rapporti con la Stazione Appaltante dovrà procedere all'emissione ed alla trasmissione delle fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore e di seguito richiamati.

L'amministrazione non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

L'IVA non sarà applicata in quanto trattasi di servizi che in applicazione della normativa vigente in materia, sono esenti dall'applicazione di tale imposta.

Le fatture pervenute saranno esaminate al fine di accertare la rispondenza del servizio effettuato con quanto effettivamente fatturato.

Ai fini della fatturazione, l'appaltatore dovrà preventivamente inviare, entro il 5 del mese successivo, a mezzo e-mail, all'indirizzo comunicato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, il report mensile relativo al servizio prestato, distinto per ciascun punto di primo intervento o postazione, nel quale siano indicate le informazioni che seguono:

- modulazione di equipaggio impiegato con indicazione del costo giornaliero del turno
- giorni di durata del servizio nel mese considerato

Successivamente l'Impresa dovrà emettere e trasmettere la relativa fattura elettronica intestata all'Azienda Ulss n. 4 Veneto Orientale, nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>.

Al fine del rispetto degli obblighi descritti in premessa, per indirizzare correttamente le fatture emesse, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UFMA9N, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it. Inoltre nella fattura dovrà essere indicato il relativo CIG e l'esenzione dall'aliquota IVA.

Il pagamento del corrispettivo sarà disposto da parte di questa Azienda Ulss, previa verifica dei dati contenuti nel suddetto elenco, a seguito di presentazione di regolare fattura.

I pagamenti delle fatture saranno effettuati, ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. n. 231/2002, a 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Per quanto riguarda gli interessi moratori troverà applicazione quanto disposto dal D. Lgs. 231/2002.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

L'Azienda Sanitaria, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.).

Resta inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'appaltatore potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel contratto; qualora l'appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo il contratto si potrà risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo PEC o con lettera raccomandata A.R. da parte dell'Ulss.

L'affidatario della fornitura assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge 13.08.2010 n. 136.

Qualora le transazioni relative al contratto non vengano effettuate avvalendosi di banche o della società Poste Italiane S.p.A. il contratto dovrà considerarsi risolto.

19 Trattamento dei dati

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale per la Protezione dei Dati – RGPD), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si provvede all'informativa facendo presente che:

Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali forniti saranno trattati per le seguenti finalità:

- Eseguire obblighi derivanti da un contratto oppure per adempiere, prima e dopo l'esecuzione del contratto a Sue specifiche richieste;
- Adempiere ad obblighi di legge di natura amministrativa, contabile, civilistica, fiscale, regolamenti, normative comunitarie e/o extracomunitarie;
- Gestire l'eventuale contenzioso;
- Gestire l'eventuale processo di qualificazione e monitoraggio del fornitore.

Tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Periodo di conservazione dei dati

I dati personali forniti verranno conservati, anche dopo la cessazione del contratto, per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti, connessi o derivanti dal contratto, per il periodo di durata prescritto dalle leggi, tempo per tempo vigenti, e secondo il termine di prescrizione dei diritti scaturenti dal contratto stesso.

Conferimento dei dati e conseguenze sul mancato conferimento

Il conferimento dei dati è obbligatorio in adempimento di quanto richiesto in adempimento degli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli, in tutto o in parte, può dar

luogo all'impossibilità per l'Azienda di dare esecuzione al contratto o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti correlati, compreso il pagamento.

Modalità del trattamento

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti appositamente autorizzati.

Categorie dei destinatari

Esclusivamente per le finalità sopra specificate, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati a figure interne, autorizzate al trattamento in ragione delle rispettive mansioni, nonché alle seguenti categorie di soggetti esterni:

- istituti di credito;
- professionisti o società di servizi che operino per conto dell' Azienda;
- avvocati e consulenti legali;
- Enti Pubblici e privati, anche a seguito di ispezioni e verifiche;
- Amministratori di Sistema e Società fornitrici di servizi software (*nell'amministrazione di tali procedure*).

Trasferimento dati verso un Paese terzo e/o un'organizzazione internazionale

I dati personali forniti non saranno oggetto/di trasferimento presso Paesi Terzi non europei.

Il Titolare del trattamento si riserva però la possibilità di utilizzare servizi in cloud o che prevedano il trasferimento presso Paesi extra UE: in tal caso i fornitori di tali servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 RGPD.

Diritti degli interessati

L'interessato ha il diritto (*artt. 15 -22 del RGPD*) di chiedere all'Azienda di accedere ai Suoi dati personali e di rettificarli, se inesatti, di cancellarli o limitarne il trattamento, se ne ricorrono i presupposti, oppure di opporsi al loro trattamento per legittimi interessi perseguiti dalla ns. Azienda nonché di ottenere la portabilità dei dati da Lei forniti solo se oggetto di un trattamento automatizzato basato sul Suo consenso o sul contratto.

L'interessato ha altresì il diritto di revocare il consenso prestato per le finalità di trattamento che lo richiedono, ferma restando la liceità del trattamento effettuato sino al momento della revoca.

L'interessato potrà esercitare i diritti sopra indicati inviando un'e-mail all'indirizzo privacy@aulss4.veneto.it.

L'interessato ha anche il diritto di proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del RGPD, all'autorità di controllo competente in materia (in Italia il Garante per la protezione dei dati personali).

Soggetti del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali forniti è l'**Azienda ULSS n. 4 Veneto Orientale**.

Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare ha nominato il responsabile della protezione dei dati, ai sensi dell'art. 37 del RGPD, nella persona dell'avv. Pierluigi Cervato dello Studio Cervato Law & Business di Padova, indirizzo email: rpd_ssrveneto@cervato.it

20 Responsabile esterno del trattamento dei dati

Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore potrà venire a conoscenza e trattare dati comuni e sensibili relativi ai servizi offerti agli utenti della stazione appaltante.

Pertanto l'azienda u.l.s.s. n. 4 provvederà a nominare l'appaltatore quale Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale per la Protezione dei Dati – nel prosieguo "RGPD"), con l'incarico di effettuare le operazioni di trattamento sui Dati Personali, di cui entrerà in possesso o ai quali avrà comunque accesso, necessarie all'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e di eventuali servizi accessori allo stesso.

L'appaltatore, con la sottoscrizione dell'accordo di nomina, accetterà tutti i termini ivi indicati, confermerà la diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che si assumerà e si impegnerà a procedere al trattamento dei Dati Personali attenendosi alle istruzioni ricevute dal Titolare attraverso la suddetta nomina o a quelle ulteriori che saranno conferite nel corso delle attività prestate in suo favore.

L'appaltatore prenderà atto che l'incarico di effettuare le operazioni di trattamento sui Dati Personali quale Responsabile sarà affidato per l'esclusiva ragione che il profilo professionale/societario, in termini di proprietà, risorse umane, organizzative ed attrezzature, sarà stato ritenuto idoneo a soddisfare i requisiti di esperienza, capacità, affidabilità previsti dalla vigente normativa. Qualsiasi mutamento di tali requisiti, che possa sollevare incertezze sul loro mantenimento, dovrà essere preventivamente segnalato al Titolare, che potrà esercitare in piena autonomia e libertà di valutazione il diritto di recesso, senza penali ed eccezioni di sorta.

Il trattamento dovrà essere svolto da parte del Responsabile in esecuzione del vigente rapporto contrattuale con l'Azienda e per le finalità ad esso relative, nonché per il tempo strettamente necessario al perseguimento di tali finalità.

Nell'adempimento delle proprie obbligazioni l'appaltatore, i suoi dipendenti ed ogni eventuale Subappaltatore di cui l'appaltatore si avvarrà e che effettueranno il Trattamento di Dati Personali del Titolare, si obbligheranno a rispettare il RGPD ed ogni altra istruzione impartita dall'Azienda, nonché a tener conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità di Controllo italiana, dal Gruppo di Lavoro Articolo 29 e dal Comitato Europeo per la protezione dei dati, inerenti il trattamento svolto.

L'appaltatore si impegnerà ad effettuare il Trattamento soltanto dei Dati Personali che siano necessari e/o strumentali all'esecuzione del Contratto.

L'appaltatore si impegnerà, sin dalla data di sottoscrizione della suddetta nomina, a rendere disponibili ed a comunicare ai propri eventuali Subappaltatori soltanto quei Dati Personali che

siano strettamente necessari per l'adempimento delle obbligazioni di cui al presente affidamento o di obblighi di legge.

L'appaltatore si impegnerà a cooperare con l'Azienda in qualsiasi momento al fine di assicurare il corretto trattamento dei Dati Personali e si impegnerà a fornire alla stessa Azienda tutte le informazioni o i documenti, che potranno essere richiesti da quest'ultima per l'adempimento degli obblighi di legge e per comprovare l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate, entro 15 giorni dalla richiesta formulata dall'Azienda a mezzo posta elettronica.

L'appaltatore si obbligherà, nei limiti dei propri poteri, al rispetto delle norme che disciplinano il Trattamento dei Dati Personali, ivi incluse le regole stabilite dall'Autorità di Controllo, nonché a garantire che i propri dipendenti ed ogni soggetto della cui cooperazione esso si avvarrà rispettino tali norme.

21 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

La Ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione all'Azienda Ulss ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Venezia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Nei termini previsti dall'art. 3 comma 7 della L. 136/2010 la Ditta dovrà comunicare al Servizio economico finanziario dell'Azienda Ulss i seguenti dati:

- 1) estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;
- 2) le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- 3) ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Il mancato rispetto dell'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari così come disposto dalla L. 136/2010 determinerà ai sensi dell'art. 1456 del C.C. la risoluzione del contratto.

22 Obblighi previsti dal codice di condotta dei dipendenti pubblici, di cui al d.p.r. 62/2013

La "Ditta Aggiudicataria", con riferimento alle prestazioni relative al servizio in questione, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R..

La "Ditta Aggiudicataria" si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che a qualunque titolo sono coinvolti nell'esecuzione del servizio in questione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e sopra richiamati, costituisce causa di risoluzione del contratto.

23 Obblighi di cui all'art. 53, comma 16 ter D. Lgs. n. 165/2001 “*incompatibilità ex dipendenti della pubblica amministrazione*”

L'aggiudicatario dovrà sottoscrivere il contratto contenente la clausola attestante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001 e del Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con delibera dell'A.N.A.C. (già CIVIT) n. 72 dell'11 settembre 2013, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni nei confronti del medesimo aggiudicatario, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

La violazione degli obblighi sopra richiamati costituisce causa di risoluzione del contratto.

24 Obbligo di osservanza dei protocolli di legalità e dei patti di integrità

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione Veneto in data 7 settembre 2015, approvato dalla Giunta regionale con Deliberazione n. 1036 del 4 agosto 2015 ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta Regionale: (<http://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>).

L'appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al suddetto Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Il contratto è risolto immediatamente e automaticamente, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della Stazione Appaltante, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del “Protocollo di legalità”, una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. L'appaltatore si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.

L'Azienda Sanitaria si riserva di valutare le cc.dd. "informazioni supplementari atipiche" – di cui all'art. 1 septies del Decreto Legge 6 settembre 1982, n. 629 (Misure urgenti per il coordinamento della lotta contro la delinquenza mafiosa), convertito nella legge 12 ottobre 1982, n. 726, e successive integrazioni – ai fini del gradimento dell'impresa sub-affidataria, per gli effetti di cui all'art. 11, comma 3, del D.P.R. n. 252/1998.

25 Altri obblighi e responsabilità della Ditta aggiudicataria

Tutte le attività dovranno essere espletate, sotto la responsabilità della Ditta aggiudicataria, da personale munito della necessaria specializzazione, competenza, esperienza ed adeguatamente attrezzato senza oneri a carico dell'Azienda ULSS. Dovrà altresì dotarsi di quanto necessario (hardware e software, attrezzi vari, mezzi per gli spostamenti) per ottimizzare l'espletamento delle attività oggetto del servizio.

Il personale impiegato nell'espletamento delle attività previste deve essere in grado di utilizzare senza difficoltà la lingua italiana sia in forma verbale che scritta. Dovranno essere in lingua italiana tutte le comunicazioni telefoniche, e-mail, scritte e tutti i report forniti.

Durante l'esecuzione del servizio il personale tecnico alle dipendenze della Ditta aggiudicataria che opererà presso le strutture dell'Azienda ULSS, dovrà mantenere corretto comportamento ed osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni che riguardano il servizio di cui trattasi e quelle dell'Azienda ULSS nel massimo rispetto degli utenti e dei cittadini. Nei contatti con gli operatori dell'Azienda ULSS i tecnici dovranno astenersi dal dare giudizi o pareri sulle dotazioni informatiche dell'Azienda: eventuali esigenze espresse dagli utenti o la presenza di possibili criticità dovranno essere riferite all'UOS Sistemi Informativi che stabilirà come procedere. Il personale della Ditta aggiudicataria, non dovrà intrattenersi con persone estranee (degenti, utenti, visitatori, ecc.) e dovrà, inoltre, mantenere il segreto d'ufficio su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Azienda ULSS dei quali venga a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

La Ditta aggiudicataria in occasione degli interventi sulle dotazioni informatiche dell'Azienda ULSS è nominata quale responsabile del trattamento dei dati di cui viene a conoscenza, pertanto sulla stessa incombe l'onere di individuare gli incaricati del trattamento e di impartire loro le istruzioni, facendo esplicito riferimento alle responsabilità previste. Dovrà rendere illeggibile qualunque supporto relativo alle eventuali componenti hardware sostituite dalla Ditta manutentrice incaricata contenenti dati soggetti alla normativa sulla riservatezza. In merito dovrà essere rilasciata specifica dichiarazione attestante quanto sopra indicato.

La ditta aggiudicataria dovrà presentare un resoconto mensile delle attività svolte, con il dettaglio delle chiamate ricevute e gestite, degli incidenti e delle richieste di servizio trattati e risolti; detta rendicontazione sarà prerequisite all'emissione e alla liquidazione della fattura del servizio erogato.

26 Esclusione di responsabilità

L'Azienda ULSS non assume alcuna responsabilità nel caso in cui la DITTA aggiudicataria fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

La DITTA aggiudicataria assumerà l'obbligo di tenere indenne l'Azienda ULSS da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (comprese le spese legali) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di qualsiasi marchio, italiano o estero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

27. Modifiche in corso di esecuzione del servizio

Nel corso dell'esecuzione del contratto, l'Azienda ULSS potrà richiedere modifiche nelle modalità di prestazione dei Servizi.

Eventuali servizi aggiuntivi o richieste di attività non previste saranno oggetto di contrattazione tra l'Azienda ULSS e la DITTA aggiudicataria.

28. Stipulazione del contratto

Successivamente all'aggiudicazione definitiva saranno stipulati specifici contratti in forma di scrittura privata in formato elettronico, che saranno soggetti a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del D.P.R. 131/1986.

In caso di urgenza, l'Azienda Ulss n. 4 "Veneto Orientale" nelle more della stipula dei contratti, potrà disporre, l'anticipata esecuzione degli stessi, ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. 50/2016.

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria si scioglia dal vincolo dell'aggiudicazione e, conseguentemente, non stipuli il contratto, l'Azienda Ulss n. 4 si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria definitiva di gara, al fine di individuare il nuovo offerente affidatario. L'Azienda Ulss n. 4 si riserva, altresì, la facoltà di scorrere la graduatoria nel caso in cui l'aggiudicatario receda dal contratto.

29 Spese contrattuali, imposte e tasse

Sono a carico della Impresa aggiudicataria tutte le spese inerenti alla eventuale registrazione del contratto, oltre a tasse o imposte che dovessero anche in avvenire colpire il contratto, ad esclusione dell'imposta sul valore aggiunto che rimane a carico dell'Azienda Ulss.

Ai sensi dell'art. 5 del D.M. del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, del 2 dicembre 2016 le spese per la pubblicazione del bando e avviso di aggiudicazione sulla G.U.R.I., e su almeno due quotidiani nazionali e almeno due quotidiani locali saranno rimborsate alla Stazione Appaltante dall'aggiudicatario, entro 60 giorni dall'aggiudicazione.

30 Validità contratto, offerta economica e calcolo del canone mensile

Il contratto con la Ditta aggiudicataria avrà validità di tre anni a partire dalla data indicata nella lettera di incarico.

La dotazione hardware su cui la DITTA aggiudicataria fornirà il servizio di assistenza e che sarà oggetto di fatturazione verrà fornita mensilmente dall'Azienda ULSS tramite un elenco simile a quello allegato al presente capitolato.

Tale elenco è mantenuto aggiornato dall'Helpdesk dell'UOS Sistemi Informativi e verrà trasmesso alla DITTA aggiudicataria, insieme ad un riepilogo per Tipologia hardware, mensilmente. Il riepilogo suddetto costituirà la base per il calcolo del canone di manutenzione relativo al mese successivo secondo i criteri riportati di seguito.

La DITTA partecipante dovrà indicare nell'offerta economica i prezzi unitari mensili riferiti a ciascuna Tipologia hardware indicata nel documento "Allegato5_Prezzi_TipologieHw.xls" che avranno validità per l'intera durata contrattuale.

Il canone mensile che l'Azienda ULSS corrisponderà mensilmente alla DITTA aggiudicataria sarà costituito dalla sommatoria di tutti i prezzi unitari esplicitati nell'offerta economica moltiplicati per le consistenze numeriche relative alle corrispondenti Tipologie hardware (per esempio: il canone relativo alla manutenzione dei server sarà determinato dalla moltiplicazione $X * Y$ dove X è il prezzo unitario esplicitato nell'offerta e Y è il numero dei server indicato nel riepilogo trasmesso).

Qualora durante il periodo contrattuale debbano essere gestite Tipologie hardware diverse da quelle attualmente previste (nel documento "Allegato5_Prezzi_TipologieHw.xls"), la relativa tariffazione economica verrà assimilata, previo accordo congiunto con l'AZIENDA, ad una di quelle esistenti di pari complessità.

La DITTA aggiudicataria potrà intraprendere eventuali azioni che riterrà utili per migliorare l'efficienza del servizio offerto, a condizione che tali azioni non interferiscano negativamente sul Livello di Servizio e sull'operatività dell'AZIENDA, e comunque a seguito di formale autorizzazione da parte dell'Azienda ULSS medesima. A tale scopo la DITTA aggiudicataria valuterà preventivamente le eventuali conseguenze di tali azioni congiuntamente con l'AZIENDA. In ogni caso non potranno essere addebitati all'Azienda ULSS costi aggiuntivi per le modifiche adottate dalla DITTA aggiudicataria al fine di ottimizzare il servizio offerto.

31 Recesso unilaterale

L'Azienda Sanitaria potrà in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi al fornitore con PEC o lettera raccomandata A.R., recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 C.C., così come previsto dall'art. 21-sexies L. 241/90.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso in cui venga attivata analoga fornitura regionale centralizzata, o di Area Vasta, o Consip.

32 Foro esclusivo

Per le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Venezia.

In ogni caso - nelle more d'eventuale giudizio dell'autorità giudiziaria – l'appaltatore non potrà sospendere o interrompere il servizio, pena l'incameramento della cauzione definitiva posta a garanzia del servizio e fatta salva la possibilità per l'Azienda Ulss di rivalersi per gli eventuali ulteriori danni subiti.

33 Norme e condizioni finali

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

La Stazione Appaltante si riserva di comunicare con le Ditte mediante una delle modalità indicate all'art. 52 D. Lgs. 50/2016.

Per ogni altra qualsiasi norma non espressamente dichiarata o contenuta nel Disciplinare e Capitolato di gara, valgono le norme vigenti in materia di pubblici servizi e forniture, nonché le norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

--- fine documento ---