

REGIONE DEL VENETO



AZIENDA
Z E R O

**Procedura aperta telematica per l'acquisizione, per la durata di
cinque anni, con facoltà di rinnovo di due anni, del Sistema
Informativo Ospedaliero della Regione del Veneto in SaaS, suddivisa
in n. 5 lotti territoriali**

* * * * *

CAPITOLATO D'ONERI

Indice

Art. 1 - Disposizioni generali	3
Art. 2 - Oggetto del contratto	3
Art. 3 - Rapporti tra Appaltatore e Ente appaltante	4
Art. 4 - Aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali	4
Art. 5 - Durata del contratto	4
Art. 6 - Cauzione definitiva	5
Art. 7 - Collaudo	5
Art. 8 - Esecuzione del contratto	6
Art. 9 - Personale dipendente e osservanza legislazione sul lavoro	6
Art. 10 - Team di lavoro	7
Art. 11 - Subappalto	7
Art. 12 - Cessione del credito	8
Art. 13 - Variazioni soggettive	8
Art. 14 - Controlli sull'adempimento	9
Art. 15 - Oneri di sicurezza per la prevenzione dei rischi interferenziali	9
Art. 16 - Modalità di fatturazione e pagamenti	9
Art. 17 - Inadempimenti e penalità	10
Art. 18 - Obbligo di riservatezza	16
Art. 19 - Tracciabilità dei flussi finanziari	16
Art. 20 - Trattamento dati personali	17
Art. 21 - Risoluzione del contratto	17
Art. 22 - Recesso unilaterale	18
Art. 23 - Domicilio dell'appaltatore e comunicazioni	18
Art. 24 - Spese contrattuali	18
Art. 25 - Foro competente	18
Art. 26 - Clausola finale	19

ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

L'attività contrattuale di Azienda Zero è retta dal Codice civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla *lex specialis* di gara.

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 23 luglio 2014 e rinnovato in data 7 settembre 2015, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici, di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta regionale: <http://s01-stagingportale.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>.

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al predetto Protocollo di legalità e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente capitolato disciplina l'espletamento del servizio di acquisizione e uso in SaaS del Sistema Informativo Ospedaliero della Regione del Veneto, suddiviso in n. 5 lotti territoriali, come dettagliatamente descritto all'interno del documento denominato "**Capitolato Tecnico**".

Il servizio, per ogni lotto, è così articolato:

- Predisposizione dell'infrastruttura cloud, connettività e configurazione (incluse le integrazioni e la migrazione) della soluzione entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, come da Cronoprogramma Allegato 1 del Capitolato Tecnico;
- Avviamento (formazione e affiancamento) presso ciascun Distretto/ex Azienda in base alle tempistiche definite nel Cronoprogramma Allegato 1 del Capitolato Tecnico;
- Manutenzione ordinaria (preventiva, correttiva, adeguativo-normativa), contact center ed assistenza II livello, a partire dall'attivazione della soluzione presso ciascun Distretto/ex Azienda;
- Manutenzione evolutiva on-site ed elettromedicali successivamente al collaudo della soluzione presso ciascun Distretto/ex Azienda, a consumo e secondo i volumi previsti nell'Allegato 4 del Capitolato Tecnico;
- Servizio di assistenza specialistica di presidio a partire dal collaudo della soluzione presso ciascun Distretto/ex Azienda, a consumo e secondo i volumi previsti nell'Allegato 4 del Capitolato Tecnico.

Alla scadenza del contratto, l'appalto potrà essere rinnovato fino a un massimo di 24 mesi, con riferimento ai servizi:

- Connettività;
- Gestione dell'infrastruttura Cloud e SaaS (nella misura del 50%, del valore annuo offerto dal 2° anno in poi);
- Manutenzione ordinaria, contact center ed assistenza II livello;
- Manutenzione evolutiva on-site ed elettromedicali;
- Servizio di assistenza specialistica di presidio.

La Stazione Appaltante si riserva, nel corso di esecuzione del presente appalto, di estendere il servizio aggiudicato ad una o più Strutture Private Accreditate all'interno di uno o più lotti territoriali. I costi di tale estensione saranno a carico della Struttura Privata Accreditata.

ART. 3 - RAPPORTI TRA APPALTATORE E ENTE APPALTANTE

Direttore dell'esecuzione del contratto

Azienda Zero comunicherà all'Appaltatore, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, lotto per lotto, il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto per Azienda Zero, mentre per ciascuna delle Aziende Sanitarie beneficiarie del servizio verranno individuati i Direttori Operativi, cui sono demandate le attività di competenza, ai sensi degli artt. 101 e 111 del D.Lgs. n. 50/2016.

Rappresentante dell'Appaltatore

L'Appaltatore di ogni lotto dovrà nominare, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, un proprio rappresentante che avrà il compito di rapportarsi con Azienda Zero per tutte le questioni relative al contratto medesimo.

ART. 4 - AUMENTO O DIMINUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI

Durante l'esecuzione del contratto, Azienda Zero potrà richiedere all'Appaltatore incrementi o decrementi dei servizi erogati, che comportino un aumento o una diminuzione dell'importo contrattuale entro il limite del $\pm 20\%$.

I servizi oggetto del presente appalto potranno essere ulteriormente ridotti in conseguenza di manovre di contenimento della spesa sanitaria operate dallo Stato o da ognuno degli Enti contraenti o da altro Ente pubblico preposto.

Azienda Zero si riserva la facoltà di affidare all'Appaltatore ulteriori servizi complementari, ricorrendo a procedura negoziata, ai sensi dell'art. 63, comma 3, lettera b), del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., fino alla concorrenza del 50% del valore contrattuale iniziale.

ART. 5 - DURATA DEL CONTRATTO

Per ogni lotto, la durata del contratto sarà di 5 anni per il primo Distretto (ex-Azienda) attivato, decorrenti dalla data del collaudo positivo; per i restanti Distretti (ex-Aziende) la durata sarà via via inferiore in funzione delle relative date di collaudo positivo secondo le tempistiche di cui al GANTT presentato in sede di gara dall'Appaltatore.

Per ogni lotto, alla scadenza del contratto, i servizi richiamati al precedente articolo 2 potranno essere rinnovati fino ad un massimo di 24 mesi ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

L'Appaltatore avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute, per consentire la definizione delle procedure relative all'espletamento di una nuova gara e, comunque, per un periodo non superiore a 180 giorni dalla data di scadenza del contratto.

Nel corso dell'ultimo semestre, prima della scadenza del contratto, l'Appaltatore dovrà svolgere, utilizzando la diligenza richiesta, tutte le operazioni di trasferimento delle competenze e delle consegne ad Azienda Zero, nonché supportare la stessa in attività rivolte a mettere in grado il nuovo aggiudicatario di subentrare nella gestione dei servizi. In ogni caso l'Appaltatore dovrà garantire la conservazione dei dati per un periodo non inferiore a 180 giorni dalla conclusione del contratto, applicando le stesse condizioni di riservatezza e sicurezza garantite in vigenza contrattuale.

ART. 6 - CAUZIONE DEFINITIVA

L'Appaltatore, 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 Azienda Zero abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione del servizio, dovrà costituire – presso Azienda Zero, ed entro 15 giorni dalla richiesta - un deposito cauzionale definitivo, secondo le modalità e i termini previsti dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

La mancata costituzione di detta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione stessa e la conseguente escussione della cauzione provvisoria. La cauzione copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento del contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto stesso.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al suo reintegro.

ART. 7 - COLLAUDO

Il presente articolo disciplina le modalità di effettuazione del collaudo.

Per ogni Distretto/ex-Azienda la soluzione nella sua completezza si intende accettata da Azienda Zero solo in caso di collaudo positivo, completata la fase di avviamento.

Il collaudo, in particolare, ha lo scopo di accertare la regolare funzionalità del sistema e di ogni singola componente con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- corretta realizzazione del sistema in ogni sua parte e rispetto dei tempi previsti;
- regolare funzionamento di tutte le componenti e loro corrispondenza a quanto richiesto dal capitolato tecnico e dall'offerta tecnica, se migliorativa, dagli ulteriori *deliverable* prodotti nelle fasi di progettazione, implementazione e successiva evoluzione;
- funzionalità ed efficienza dei servizi e delle prestazioni richieste, in relazione agli obiettivi prefissati, secondo i livelli di servizio indicati nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica;
- completezza di tutta la documentazione;
- conclusione della fase di avviamento e utilizzo del sistema.

L'Appaltatore, ove applicabile, preliminarmente alla fase di collaudo, dovrà:

- consegnare un **Piano di Collaudo** contenente l'articolazione delle prove proposte per l'espletamento delle attività di collaudo;
- accettare che il collaudo comprenda, come parte integrante, le prove indicate da Azienda Zero;
- fornire il supporto al collaudo.

L'operazione di collaudo deve avvenire secondo le tempistiche previste dal GANTT presentato in sede di gara dall'Appaltatore, alla presenza di personale tecnico individuato da Azienda Zero, e alla presenza di persona incaricata dall'Appaltatore, e deve includere la verifica di conformità definitiva da effettuare alla conclusione della fase di attivazione e messa in produzione, ivi comprese le attività di formazione, avviamento, migrazione e recupero dei dati.

Ove il collaudo ponesse in evidenza malfunzionamenti, difetti, vizi, difformità, guasti o inconvenienti, sia in termini di funzionalità che prestazionali, l'Appaltatore sarà obbligato a provvedere alla loro eliminazione

entro 15 giorni dalla rilevazione dei medesimi.

Nel caso in cui non sia stato possibile consegnare il sistema comprensivo di tutte le sue componenti per motivi non imputabili all'Appaltatore, opportunamente e tempestivamente notificati per iscritto, l'Appaltatore potrà richiedere l'effettuazione di un collaudo parziale.

Il collaudo sarà documentato da specifico **“Verbale di positivo collaudo”**, redatto dall'Appaltatore (e controfirmato da Azienda Zero) solo dopo il superamento della fase di test e successivamente all'attivazione, messa in produzione e avviamento.

Il **“Verbale di positivo collaudo”** costituisce elemento di vincolo per i pagamenti di cui al successivo articolo 16.

Tutti i costi connessi all'espletamento dell'attività di collaudo saranno a cura e spese dell'Appaltatore.

ART. 8 - ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore si impegna ad eseguire il servizio affidato alle condizioni di cui al presente Capitolato d'Oneri, secondo le modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e nella documentazione tecnica presentata ai fini della partecipazione alla gara, nel rispetto delle disposizioni e norme in esso richiamate.

Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore deve tener conto delle indicazioni fornite da Azienda Zero.

L'Appaltatore deve, per quanto necessario, rapportarsi con il Direttore dell'esecuzione, con i Direttori Operativi e con i loro eventuali collaboratori, di volta in volta interessati, allo scopo delegati, i quali provvedono, ciascuno per le proprie competenze, a fornire indicazioni e informazioni specifiche, nonché a verificare e controllare le attività dell'Appaltatore durante il loro svolgimento, secondo quanto preventivamente e temporalmente concordato.

L'Appaltatore assume l'obbligo di garantire all'Ente appaltante il pieno ed indisturbato godimento del software e della documentazione forniti nel corso del servizio e di mantenerlo estraneo ed indenne di fronte ad azioni o pretese di pagamento al riguardo da parte di terzi.

Azienda Zero si impegna, per il periodo di validità del contratto, a porre a disposizione dell'Appaltatore tutto il materiale e i dati in suo possesso, necessari all'espletamento del servizio.

ART. 9 - PERSONALE DIPENDENTE E OSSERVANZA LEGISLAZIONE SUL LAVORO

L'Appaltatore, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuto responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

Il personale addetto ai servizi appaltati deve essere assunto dal fornitore, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con l'Appaltatore. L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e collaboratori occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. Azienda Zero è pertanto esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità verso il suddetto personale per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni ed ogni altro adempimento in ordine al rapporto di lavoro, secondo le leggi ed i contratti di categoria in vigore.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte di Azienda Zero non esonera il fornitore dalle responsabilità riguardanti l'esatto adempimento dell'appalto, né dalla responsabilità per danni a cose o persone.

L'Appaltatore è obbligato altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, 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.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopra indicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse.

In caso di infortuni di qualsiasi natura e gravità occorsi nell'espletamento delle attività previste, la responsabilità non potrà in ogni caso ricadere su Azienda Zero. L'impresa sarà altresì responsabile di ogni danno che il proprio personale potrà arrecare, intendendosi quindi obbligata a risarcire, sostituire e riparare a proprie spese quanto danneggiato e sottratto.

L'Appaltatore si impegna affinché, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il proprio personale abbia un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché si impegna a vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto del presente contratto presso i luoghi di prestazione del servizio; inoltre è tenuto ad osservare a far osservare al proprio personale le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate da Azienda Zero, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun addetto all'esecuzione dell'appalto.

ART. 10 - TEAM DI LAVORO

L'Appaltatore si impegna ad eseguire l'appalto con il personale presentato in sede di offerta tecnica, garantendo la sostanziale stabilità della composizione del team proposto, di cui garantisce livello professionale e aggiornamento adeguati per tutta la durata del contratto.

Nel caso in cui si renda necessario sostituire uno o più componenti del team durante la vigenza contrattuale, l'Appaltatore si impegna ad effettuare la sostituzione con profili equivalenti e a darne tempestiva comunicazione ad Azienda Zero fornendo adeguate motivazioni.

In ogni caso, l'eventuale sostituzione di componenti del team richiede, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti sostituendi individuati in sede di gara. Azienda Zero si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite.

Resta inteso che in nessun caso l'Appaltatore potrà procedere alla sostituzione delle figure professionali di cui al predetto team senza la preventiva autorizzazione scritta da parte di Azienda Zero.

Azienda Zero si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Appaltatore qualora quest'ultimo, a insindacabile giudizio di Azienda Zero o delle altre Aziende aderenti, non sia ritenuto idoneo/adeguato ad assicurare il servizio secondo lo standard qualitativo richiesto.

ART. 11 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, con le modalità previste all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore che rimane unico e solo responsabile nei confronti di Azienda Zero.

Il contratto di subappalto deve contenere le seguenti clausole:

- *“Le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al “Protocollo di legalità” sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 23 luglio 2014 e rinnovato in data 7 settembre 2015 ai fini della prevenzione dei tentativi d’infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti”;*
- *“Il presente contratto è risolto immediatamente e automaticamente, previa revoca dell’autorizzazione al subappalto, 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 il maggior danno. Le somme provenienti dall’applicazione delle penali sono 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’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/subcontraente dell’impresa (...) nell’ambito del contratto sottoscritto con l’Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche”;*
- *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/sub-contraente dell’impresa (...) si impegna a dare immediata comunicazione all’Ente (...) della notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria”;*
- *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/sub-contraente dell’impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all’Ente (...).”*

L’Appaltatore deve depositare il contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell’inizio dell’esecuzione dell’attività subappaltante. Con il deposito del contratto di subappalto, l’Appaltatore deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del sub-appaltatore, dei requisiti previsti dalla vigente normativa e dal bando di gara (iscrizione nel Registro delle Imprese con dicitura antimafia, certificato o dichiarazione sostitutiva di cui all’art. 80, D. Lgs. 50/2016).

L’Appaltatore è responsabile in solido con il sub-appaltatore, per le prestazioni rese nell’ambito del subappalto, dell’osservanza delle norme relative al trattamento economico o normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni.

I sub-appaltatori trasmettono ad Azienda Zero, per tramite dell’Appaltatore, prima dell’inizio del servizio, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici.

Azienda Zero non autorizzerà subappalti a favore delle imprese che hanno partecipato alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie.

ART. 12 - CESSIONE DEL CREDITO

Per le cessioni dei crediti derivanti dai contratti si applicano integralmente le disposizioni previste dall’art.106 comma 13, del D.Lgs 50/2016.

ART. 13 - VARIAZIONI SOGGETTIVE

È vietata la cessione del contratto, fatto salvo quanto indicato all’art. 106 del D. Lgs 50/2016.

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente Azienda Zero si riserva la facoltà di risolvere di diritto il singolo contratto (art. 1456 c.c.) e di incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il

diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 c.c.).

Le vicende soggettive dell'esecutore del contratto sono disciplinate dall'art. 106 del D. Lgs 50/2016.

ART. 14 - CONTROLLI SULL'ADEMPIMENTO

Azienda Zero si riserva di effettuare tutti i controlli necessari a verificare la conformità del servizio prestato alle disposizioni del Capitolato Tecnico e del presente Capitolato d'Oneri.

È fatto obbligo all'Appaltatore di accettare ogni verifica o richiesta di documentazione da parte di Azienda Zero, purché inerenti al servizio affidato.

Azienda Zero farà pervenire all'Appaltatore, per iscritto, le osservazioni e le eventuali contestazioni, nonché i rilievi mossi a seguito dei controlli effettuati, comunicando altresì eventuali prescrizioni alle quali l'Appaltatore del servizio dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

Su richiesta di Azienda Zero, l'Appaltatore del servizio sarà, inoltre, tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione a contestazioni e a rilievi avanzati. Sono fatte salve le disposizioni relative alla risoluzione del contratto per inadempimento.

ART. 15 - ONERI DI SICUREZZA PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI

L'appaltatore è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 ed, in particolare, a quanto disposto dagli artt. 17 e 1. Gli oneri derivanti dall'attuazione e controllo sull'osservanza di tali norme di sicurezza sono a carico dell'impresa.

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

ART. 16 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Ai fini del pagamento del corrispettivo, lotto per lotto, l'Appaltatore dovrà presentare regolare fattura ai sensi della normativa vigente.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché i servizi siano stati regolarmente eseguiti, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica e dal presente Capitolato d'Oneri, secondo le tariffe/canoni offerti dall'appaltatore in sede di gara, nei termini di legge dalla data di ricevimento fattura, con le seguenti modalità:

1. Connettività dell'Azienda Zero con decorrenza dal collaudo del primo Distretto/ex Azienda Sanitaria - **canone con fattura trimestrale posticipata;**
2. Connettività dell'Azienda Sanitaria con decorrenza dal collaudo del primo Distretto/ex Azienda avviato afferente all'Azienda medesima - **canone con fattura trimestrale posticipata;**
3. Gestione dell'infrastruttura SaaS per ciascun Distretto/ex Azienda, con decorrenza dal collaudo della stessa - **canone con fattura trimestrale posticipata;**
4. Manutenzione ordinaria, contact center ed assistenza II livello per ciascun Distretto/ex Azienda, con decorrenza dal collaudo dell'infrastruttura di cui al punto precedente - **canone con fattura trimestrale posticipata;**

5. Manutenzione evolutiva on-site e elettromedicali (dopo il collaudo) - fatturazione con **rendiconto trimestrale** delle giornate richieste, autorizzate ed erogate con buon esito;
6. Servizio di assistenza specialistica di presidio (dopo il collaudo), fatturazione con **rendiconto trimestrale** delle giornate richieste, autorizzate ed erogate con buon esito dagli specialisti di presidio.

Azienda Zero, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'appaltatore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione dei servizi, o qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattualmente previsti (art. 1460 c.c.).

ART. 17 - INADEMPIMENTI E PENALITÀ

Fatti salvi i casi non imputabili all'Appaltatore, lo stesso è tenuto a corrispondere ad Azienda Zero le penali sotto riportate, per i casi di ritardo nell'esecuzione del servizio rispetto alle tempistiche previste dal Capitolato Tecnico e/o progettuali o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel capitolato tecnico.

Le tabelle sotto riportate specificano, per le diverse tipologie di indicatori definiti nel Capitolato Tecnico, il peso delle penali che intervengono quando il valore degli indicatori di qualità supera o è inferiore alle soglie definite.

Penali relative all'avvio progettuale

ID	Oggetto di osservazione	Descrizione	Penale
P-1	Portale di supporto	Attivazione del portale di supporto.	0,01% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giorno solare di ritardo.
P-2	Portale di supporto	Definizione cruscotto di monitoraggio delle prestazioni.	0,02% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giorno solare di ritardo.
P-3	Piano di progetto	Rispetto della tempistica di rilascio per ciascuna attività (progetto, rilascio, analisi, ecc.).	0,01% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giorno di ritardo
P-4	Affiancamento	Rispetto del numero di giornate previste per l'affiancamento anche a seguito di sostituzione permanente del personale con ruolo chiave.	0,02% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giornata in meno rispetto al valore minimo indicato.
P-5	Formazione	Efficacia dell'intervento formativo, del docente e degli strumenti.	0,001% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni intervento non efficace rilevato.
P-6	Help desk	Tempo max per l'attivazione del servizio di Help desk.	0,05% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giorno solare di ritardo.

P-7	Assistenza di presidio	Tempo max per l'attivazione del servizio di assistenza di presidio	0,02% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giorno lavorativo di ritardo.
P-8	Piano di progetto	Difformità nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto dal piano (qualità del recupero storico, modalità di esecuzione collaudo, documenti a supporto, figure professionale, etc).	0,01% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni difformità rilevata.
P-9	Piano di progetto	Recupero dei dati storici degli applicativi precedenti	0,01% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Penali relative alla gestione del servizio

ID	Oggetto di osservazione	Descrizione	Penale
O-1	Disponibilità del servizio complessivo	L'intero servizio applicativo non rispetta il limite di disponibilità (connettività, infrastruttura, applicativi)	0,1% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni scostamento negativo di 0,1 punti percentuali rispetto al limite
O-2	Ripetitività di disservizio complessivo	L'intero servizio applicativo non rispetta il limite di ripetitività	0,1% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni occorrenza oltre il limite
O-3	Manutenzione preventiva	Ritardo nell'invio del piano di manutenzione preventiva	0,005% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 7 giorni solari di ritardo
O-4	Manutenzione preventiva	ritardo di una manutenzione preventiva rispetto al piano	0,005% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 7 giorni solari di ritardo
O-5	Manutenzione correttiva (connettività, infrastruttura, applicativi)	Per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) tempo max di presa in carico di errore o malfunzionamento BLOCCANTE	0,02% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 15 min solari di ritardo
O-6	Manutenzione correttiva (connettività, infrastruttura,	Per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) tempo	0,01% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 30 min

	applicativi)	max di presa in carico di errore o malfunzionamento GRAVE	solare di ritardo
O-7	Manutenzione correttiva (connettività, infrastruttura, applicativi)	Per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) tempo max di risoluzione di errore o malfunzionamento LIEVE	0,001% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 4 ore lavorative di ritardo
O-8	Manutenzione correttiva (connettività, infrastruttura, applicativi)	Per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) tempo max di risoluzione di errore o malfunzionamento BLOCCANTE	0,03% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni ora solare di ritardo.
O-9	Manutenzione correttiva (connettività, infrastruttura, applicativi)	Per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) tempo max di risoluzione di errore o malfunzionamento GRAVE	0,02% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 6 ore solari di ritardo
O-10	manutenzione correttiva (connettività, infrastruttura, applicativi)	Per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) tempo max di risoluzione di errore o malfunzionamento LIEVE	0,002% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 8 ore lavorative di ritardo
O-11	manutenzione correttiva - ripetitività dell'incidente (connettività, infrastruttura, applicativi)	Gli incidenti "BLOCCANTI" per la singola funzionalità comprese le integrazioni (FSSEzero e sistemi terzi) non rispettano il limite di ripetitività	0,02% per ogni occorrenza di incidente oltre il limite
O-12	manutenzione correttiva - ripetitività dell'incidente (connettività, infrastruttura, applicativi)	Gli incidenti "GRAVI" per la singola funzionalità non rispettano il limite di ripetitività	0,01% per ogni occorrenza di incidente oltre il limite

O-13	manutenzione correttiva - ripetitività dell'incidente (connettività, infrastruttura, applicativi)	Gli incidenti "LIEVI" per la singola funzionalità non rispetta il limite di ripetitività	0,001% per ogni occorrenza di incidente oltre il limite
O-14	manutenzione adeguativa	Tempo max di applicazione delle modifiche rispetto alla data prevista da normativa	0,03% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-15	manutenzione adeguativa	Tempo max di applicazione delle modifiche a partire dalla data di comunicazione del Committente	0,01% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-16	manutenzione evolutiva major	Tempo max di consegna della fattibilità	0,005% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-17	manutenzione evolutiva major	Tempo max di consegna della proposta tecnica dalla richiesta di implementazione o di modifica successiva della proposta	0,005% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-18	manutenzione evolutiva major	Tempo max di di reintegro nella proposta tecnica della richiesta di modifica successiva alla proposta	0,005% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-19	Manutenzione evolutiva major	Tempo max di messa in produzione delle modifiche	0,02% dell'importo contrattuale annuo in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-20	Manutenzione evolutiva major	La proposta deve essere allineata dal punto di vista economico con le stesse proposte degli altri lotti	1% della migliore offerta degli altri lotti, per ogni punto percentuale di scostamento oltre al limite.
O-21	Manutenzione evolutiva minor	Tempo max di messa in produzione della funzionalità	0,01% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni giorno solare di ritardo
O-22	Fermi programmati per manutenzione	Tempo max di fermo	0,02% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni 0,05% oltre il limite

O-23	Tempi di risposta chiamate Help Desk (anche in Reperibilità)	Tempo di risposta alle chiamate di help desk calcolato fino al momento di risposta dell'operatore alla chiamata	0,01% dell'importo contrattuale in corso per ogni punto percentuale oltre il limite
O-24	Tempi di risposta servizio di Assistenza di II livello	Tempo di completamento di richieste di estrazione dati, profilazioni operatori, configurazioni	0,01% dell'importo contrattuale in corso per ogni giorno lavorativo oltre il limite
O-25	Risorse dedicate all'Assistenza specialistica di presidio	Rapporto tra giornate effettive di presenza diretta onsite della risorsa per l'attività di Assistenza specialistica di presidio e giornate teoriche concordate (al netto di quanto concordato volta per volta con l'Ente per eventi eccezionali o altre attività)	0,02% dell'importo contrattuale in corso per ogni punto percentuale oltre il limite

Penali relativa all'Architettura SaaS

ID	Oggetto di osservazione	Descrizione	Penale
S-1	Ambienti della soluzione	Mancata attivazione e mantenimento degli ambienti (ad es. Allineamento tra Produzione e Post Produzione)	0,01% dell'importo contrattuale del primo anno per ogni solare di ritardo per ciascun ambiente non attivato
S-2	Disaster Recovery	Esecuzione del test di Disaster Recovery	0,03% dell'importo contrattuale dell'anno in corso per ogni test annuale mancato rispetto alla data prevista
S-3	Disaster Recovery	RTO in caso di attivazione della soluzione di disaster recovery in test o reale	0,1% dell'importo contrattuale annuo per ogni ora in più
S-4	Disaster Recovery	RPO in caso di attivazione della soluzione di disaster recovery in test o reale	0,1% dell'importo contrattuale annuo per ogni 15 min in più
S-5	Applicazione misure minime di sicurezza previste da normativa e circolare	Non risultano applicate le misure minime di sicurezza previste da normativa o circolari nazionali e regionali	0,05% dell'importo contrattuale annuo per ogni rilevazione di mancata applicazione
S-6	Azioni di etical hacking e penetration test	Non risulta effettuata l'azione periodica di etical hacking e penetration test	0,05% dell'importo contrattuale annuo per ogni mancata azione di etical

			hacking e penetration test
S-7	Violazione dei dati (Data Breach)	Risulta una violazione dei dati (Data Breach) imputabile a negligenze del fornitore	1% dell'importo contrattuale totale
S-8	Produzione della documentazione necessaria sulle misure minime di sicurezza previste da normativa e circolare	Non risulta prodotta o prodotta in ritardo la documentazione relativa alle misure minime di sicurezza previste da normativa o circolari nazionali e regionali	0,02% dell'importo contrattuale del corrente anno Per ogni giorno di ritardo
S-9	Back-up e ripristino dati	Non risulta applicato in maniera aderente il piano la gestione del back-up e del ripristino dati	0,02% dell'importo contrattuale del corrente anno per ogni rilevazione non conforme.
S-10	Velocità del sistema (architetturale e applicativa)	Tempo di risposta massima delle transazioni applicative utente (velocità con la quale devono essere eseguite le normali funzioni elaborative durante l'accesso da remoto alle applicazioni software)	0,0005% dell'importo del corrente anno per ogni centesimo negativo rispetto al limite dell'indicatore ApDex.
S-11	Tasso di perdita dei pacchetti (PL)	Percentuale di pacchetti scartati sulla totalità di quelli trasmessi	0,005% dell'importo contrattuale annuo in cui la percentuale di pacchetti scartati è maggiore del limite.
S-12	Banda garantita end-to-end (BGETE)	E' la velocità fino alla quale la rete dovrà garantire il trasporto dei dati sull'intero percorso a partire da dispositivo (router o similare) di collegamento alla soluzione SaaS	0,02% dell'importo contrattuale annuo in cui la banda garantita è inferiore al limite.
S-13	Ritardo di trasferimento (OWD)	Tempo necessario ad un pacchetto per un tragitto end-to-end sull'intero percorso a partire dal dispositivo (router o similare) di collegamento alla soluzione SaaS	0,001% dell'importo contrattuale annuo per ogni millisecondo oltre il limite
S-14	Jitter	Deviazione standard del ritardo di trasferimento dei pacchetti sull'intero percorso a partire dal dispositivo (router o similare) di collegamento alla soluzione SaaS	0,001% dell'importo contrattuale annuo per ogni millisecondi oltre il limite

Non sarà motivo di applicazione di penalità lo slittamento delle azioni espressamente autorizzato da Azienda Zero e il ritardo per cause di forza maggiore non imputabili all'Appaltatore, opportunamente motivato e notificato come sopra.

Qualora l'inesatto adempimento o il ritardo siano determinati da causa di forza maggiore, l'Appaltatore dovrà tempestivamente notificare e argomentare tale circostanza ad Azienda Zero, per iscritto e anticipata a mezzo e-mail, agli indirizzi che verranno forniti.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti, verranno contestati all'Appaltatore per iscritto. L'Appaltatore potrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni ad Azienda Zero nel termine massimo di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accolte da Azienda Zero ovvero non vi sia stata risposta o la stessa sia pervenuta oltre il termine suddetto, potranno essere applicate all'Appaltatore le penali come sopra indicate.

È fatto comunque salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti da Azienda Zero. La quantificazione dei danni avverrà tenendo conto, tra l'altro, dei maggiori costi derivanti alla stessa Azienda Zero dall'avvio di una nuova procedura d'appalto, da eventuali maggiori oneri derivanti dall'assegnazione del servizio ad altre imprese, da oneri supplementari derivanti dalla mancata esecuzione del servizio e/o da un ritardo nell'esecuzione medesima (art. 1223 c.c.).

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo, non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

Gli importi delle penali eventualmente applicate verranno recuperati in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero incamerando la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo contrattuale, Azienda Zero potrà risolvere il contratto per grave inadempimento, fatto salvo il risarcimento del danno subito.

ART. 18 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Sono vietati l'utilizzo, la diffusione, la divulgazione o la riproduzione delle informazioni e di tutti i dati forniti da Azienda Zero alle ditte invitate a presentare offerta, i quali sono di carattere strettamente confidenziale. Qualsiasi utilizzo non autorizzato di tali dati costituisce violazione dell'obbligo di riservatezza e di segretezza, salvo più grave illecito, ed espone il responsabile alle conseguenze di legge, oltre ad essere causa di risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore si impegna ad osservare e a far osservare a tutti i membri del gruppo di lavoro la massima riservatezza, a non divulgare informazioni di qualsiasi natura acquisite in occasione della prestazione del servizio e al rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., pena la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni.

ART. 19 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 3 e 6 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010, l'Appaltatore, i sub-appaltatori e i sub-contrattenti a qualsiasi titolo interessati dal servizio oggetto di appalto devono utilizzare conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a., dedicati anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto

saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni e saranno registrati sul/sui conto/i corrente/i dedicato/i indicato della Ditta.

L'Appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. A tal fine, Azienda Zero verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Appaltatore, il sub-appaltatore o il sub-contraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione ad Azienda Zero e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.

Azienda Zero, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., risolverà di diritto il contratto, senza bisogno di assegnare preventivamente alcun termine per l'adempimento, ai sensi degli artt. 1360 e 1456 c.c., nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del fornitore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

ART. 20 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 30/6/2003, n. 196 in tema di trattamento di dati personali, le parti dichiarano di essersi preventivamente e reciprocamente informate prima della sottoscrizione del contratto derivante dal presente Capitolato - circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione del servizio.

I dati forniti dall'Appaltatore saranno trattati da Azienda Zero esclusivamente per le finalità connesse alla gara di cui al presente capitolato e per la successiva stipula e gestione del contratto.

I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.

Con la sottoscrizione del contratto, le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dalla medesima normativa, ivi comprese quelle relative ai nominativi del responsabile e del titolare del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal D. Lgs. 30/6/2003, n. 196.

ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Azienda Zero, in caso di inadempimento dell'Appaltatore agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, con comunicazione a mezzo PEC, un termine per adempiere non inferiore a 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto si intende risolto.

Azienda Zero, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 del Codice Civile, potrà altresì risolvere il

contratto, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, con comunicazione a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- ripetuta o grave inosservanza delle clausole contrattuali;
- superamento della penale massima applicabile (10% dell'importo contrattuale);
- perdita, da parte dell'Appaltatore, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dalla documentazione di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- cessazione dell'attività, fallimento;
- subappalto e cessione del contratto non autorizzati;
- mancato possesso dei requisiti in capo alla Ditta subentrante, qualora si verificasse una situazione di variazione soggettiva;
- utilizzo, diffusione, divulgazione o riproduzione di informazioni e dati di carattere strettamente confidenziale, forniti da Azienda Zero;
- inosservanza dell'obbligo di riservatezza e non divulgazione in ordine ad informazioni acquisite in occasione della prestazione del servizio.

Inoltre il contratto sarà risolto di diritto nel caso in cui le transazioni che ne derivano vengano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane spa, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della L. 136/2010 ss.mm.ii.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge in capo ad Azienda Zero il diritto di affidare a terzi il servizio, la parte rimanente di questo, in danno all'Impresa inadempiente.

All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più da Azienda Zero rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti d'impresa, fatto salvo il diritto di agire per 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 inadempimento e risoluzione del contratto.

ART. 22 - RECESSO UNILATERALE

Azienda Zero potrà, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con comunicazione a mezzo PEC, recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 c.c., così come previsto dall'art. 21- sexies L. 241/90.

ART. 23 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE E COMUNICAZIONI

L'Appaltatore, all'atto della stipula del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti il contratto. Le comunicazioni tra le parti sono effettuate a mezzo PEC.

ART. 24 - SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese, comprese di bollo e registrazione, saranno a carico dell'Appaltatore.

ART. 25 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'Appaltatore e Azienda Zero, sarà competente esclusivamente il Foro di Padova.

ART. 26 - CLAUSOLA FINALE

Per quanto non espressamente previsto e disciplinato nel presente capitolato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di appalti pubblici, nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.