



CAPITOLATO SPECIALE

**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA
INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLE CODE PER LA
FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA OSPEDALE MAGGIORE
POLICLINICO**

CIG 767282577D

Atti 1725/2018 all.



Art. 1 - Oggetto della fornitura

L'oggetto del presente procedimento di acquisto è il sistema informativo per la gestione delle code di accesso agli sportelli di front office e aree ambulatoriali (di seguito **eliminacode**) della Fondazione Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico (di seguito **Fondazione**). Sono oggetto della fornitura: l'hardware, il software applicativo, le attività connesse all'avvio del sistema, la formazione agli utenti e l'assistenza sulla base di quanto precisato dalla normativa vigente e secondo quanto di seguito indicato e in generale tutto quanto necessario per la perfetta realizzazione di quanto richiesto.

Art. 2 - Situazione attuale e risorse messe a disposizione dall'Ente

Situazione attuale

L'Ente attualmente dispone di diversi sistemi eliminacode distribuiti come indicato in Allegato 1. Tale situazione presenta notevoli limiti, tra i più importanti:

- Assenza di una dashboard unificata
- Mancanza di configurabilità dei servizi e delle priorità
- Assenza di dati facilmente esportabili e analizzabili; assenza di reportistica
- Limitata diffusione delle chiamate di II livello (es. dagli ambulatori)
- Nessun tipo di integrazione al sistema informativo (es. altri applicativi dipartimentali)

Risorse messe a disposizione dalla Fondazione

- a) Risorse Informatiche. Per perseguire le finalità del progetto l'Ente mette a disposizione del Fornitore parte della propria infrastruttura informatica (postazioni di lavoro, periferiche, rete dati e server virtuali con sistema operativo OpenSource).
- b) Risorse Progettuali. Steering committee in corrispondenza delle milestone di progetto. Team operativo di progetto Policlinico (disponibilità circa un giorno/settimana).

Art. 3 - Componenti della fornitura

Componenti della fornitura sono:

- Componenti HW e SW come dettagliati in allegato 2;
- Servizi di Project management per la conduzione del progetto;
- Servizi di analisi organizzativa ed ergonomica (es. posizionamento schermi nelle sale);
- Servizi di installazione, personalizzazione e configurazione di tutte le componenti della fornitura (HW e SW);
- Servizi di IT security e di compliance GDPR (General Data Protection Regulation);
- Servizi di Formazione per gli utenti e per gli amministratori;
- Servizi di documentazione (Manuali per gli utenti e per gli amministratori);
- Garanzia full risk triennale dalla data di collaudo.

Componenti aggiuntivi opzionali:



- Componenti HW e SW come dettagliati in allegato 2 ;
- Servizi di integrazione con i SIA ;
- Estensione ai componenti aggiuntivi opzionali di tutti i servizi al punto sopra ;

L'acquisto delle componenti opzionali della fornitura è a discrezione della Fondazione e verrà valutata successivamente all'avvio in produzione delle componenti in funzione della disponibilità economica.

Tutti i componenti sono da intendersi installati a regola d'arte e quindi comprensivi di supporti a muro e/o pavimento.

3

Art. 4 - Piano di progetto

Il Fornitore deve presentare in offerta tecnica un piano di progetto generale che deve includere tutte le fasi di seguito indicate. La conclusione di ogni fase rappresenta una *milestone* e dovrà essere documentata da un formale verbale di avanzamento lavori, attestante gli obiettivi raggiunti, da sottoporre alla firma dei Referenti dell'Ente.

Il progetto non deve complessivamente superare (a partire dalla data dell'ordine) la durata di 3 mesi.

Fase 1 – analisi as-is e disegno to-be

Questa fase prevede l'analisi dei bisogni della Fondazione e del disegno finale della fornitura in termini di hardware e di configurazione di avvio.

Fase 2 – configurazione

Questa fase comprende la programmazione ed implementazione dei requisiti concordati in Fase 1, con continua supervisione/affiancamento dei Referenti dell'Ente ai quali sottoporre in modo particolare tutti i materiali che saranno poi visibili al pubblico (es: design dei totem, dei biglietti, dei testi di chiamata, etc.) e in modo che questi ultimi siano poi autonomi nella configurazione e utilizzo del sistema.

Fase 3 – formazione

Formazione agli utenti dell'Ente (circa 10 persone). Consegna della relativa documentazione tecnica e dei manuali.

Fase 4 – messa in produzione in modalità non integrata

Questa fase si conclude con la messa in produzione del sistema in modalità non integrata al SIA.

Fase 4 (opzionale) – integrazione con il SIA

L'integrazione avverrà secondo modalità tecniche da concordare in fase di progetto secondo quanto indicato nel successivo paragrafo specifico. Comprende la formazione sulle funzioni aggiuntive e la successiva messa in produzione.

Fase 5 – collaudo



È responsabilità del Fornitore pianificare il collaudo e predisporre la relativa documentazione che dovrà essere preventivamente approvata dall'Ente.

Art. 5 - Caratteristiche della fornitura

5.1 - Conformità alla normativa vigente e alle policy aziendali

La soluzione proposta dovrà rispettare la normativa vigente, ed in particolare dovrà essere conforme alle norme previste e ai principi enunciati nelle norme e documenti qui di seguito riportati:

- Decreto legislativo n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e più in generale ai principi del GDPR (General Data Protection Regulation); il fornitore deve dichiarare la conformità del sistema fornito e indicare le modalità tecniche utilizzate.

5.2 - Caratteristiche del sistema

Caratteristiche generali del sistema

Il sistema dovrà prevedere tutte le funzionalità minime elencate di seguito. Il fornitore dovrà produrre in offerta tecnica un elaborato nel quale tali funzionalità dovranno essere descritte dettagliatamente, includendo allo scopo anche *screenshot* delle maschere dell'applicativo. Tale relazione dovrà rispettare la struttura di paragrafi di seguito riportata.

Architettura sistemi server

Il sistema deve prevedere un architettura ridondata multi server e multi storage in modo tale da garantire la continuità operativa anche in caso di indisponibilità completa del sistema di produzione. A tale fine l'Ente metterà a disposizione un totale di massimo 2 sistemi server virtuali (Vmware) con sistema operativo Linux e due sistemi di storage distribuiti su due data center interconnessi in fibra sia lato server che lato storage. Il fornitore deve indicare in offerta tecnica l'architettura proposta.

Caratteristiche minime del Software

Le principali caratteristiche minime del software sono:

- Controllo remoto di tutti i dispositivi e monitoraggio di tutte le code
- Monitoraggio dello stato di funzionamento con sistemi di alert in caso di errore/problema
- Dashboard personalizzabile a seconda del profilo dell'utente e delle preferenze del singolo utente
- Estrazione dati storici grezzi per successiva elaborazione
- Predisposizione di report configurabili
- Strumento di simulazione e ottimizzazione tramite parametri configurabili al fine di supportare



l'analisi del workflow attraverso simulazioni di tipo "What if" (es. effetti sul tempo di attesa in funzione della variazione del numero di sportelli)

- Integrazione con servizi terzi per gestione delle prenotazioni in modalità web services di terzi es. Qurami con consegna dei manuali per scambio informazioni
- Impostazione orario inizio e fine per ogni servizio
- Presenza di un'interfaccia per la configurazione dei contenuti dei biglietti (inclusi possibili contenuti calcolati es. numeri in coda, tempo attesa stimato)
- Gestione di code multiple e/o concatenate
- Configurazione e assegnazione di diversi profili di utenti con diversi livelli di autorizzazioni (es. accesso a servizi, visibilità delle dashboard etc.)
- Presenza di un'interfaccia per la configurazione di servizi, priorità, dimensioni di priorità (es. servizio/ tempo max attesa)
- Definizione priorità automatiche multi-dimensionali (es: servizio + tempo max attesa + numero max utenti in coda)
- Configurazione di messaggi sui monitor (es. digital signage ed in generale contenuti audio/video)
- Servizi multi-livello (es. totem: dopo aver selezionato un servizio posso scegliere tra altri sub-servizi)
- Chiamata dalla postazione di lavoro del SIA (PC con sistema operativo Windows)
- Chiamata sia tramite priorità configurate che manuale (sovrascrivendo priorità configurata)
- Richiamata di un numero sospeso o già chiamato
- Funzione sonora (disattivabile) in corrispondenza di una nuova chiamata (possibilità di scegliere il suono)
- Funzione chiamata (disattivabile) vocale dei numeri
- Voce-guida (disattivabile) nell'uso dei totem/ dispositivi di accesso facilitato

Caratteristiche minime dell'Hardware

Le caratteristiche minime dell'Hardware sono:

- Totem eliminacode - schermo touch-screen con spazio per istruzioni/segnaletica
- Totem multifunzione - schermo touch-screen con spazio per istruzioni/segnaletica, lettore barcode (tutti i formati standard), lettore smart card (tipicamente per lettura carta CRS-SISS), stampante A4 (stampa ricevute/fatture su carta non termica, altro)
- Terminale customer satisfaction - schermo touch-screen tipo tablet posizionabile su banco o a muro
- Monitor per sale di attesa – schermi di grandezza adeguata (da indicare in offerta tecnica sulla base del sopralluogo effettuato presso la Fondazione) alle dimensioni delle sale al fine di consentire la lettura di tutti i contenuti dalla massima distanza in sala
- Monitor per sportello – da posizionare in corrispondenza dello sportello per la visualizzazione del "nome servizio", dell'identificativo dell'operatore e del numero chiamato
- Monitor per ambulatorio – da posizionare in corrispondenza della porta dell'ambulatorio per la visualizzazione del "nome ambulatorio" e del numero chiamato

Servizi di integrazione al SIA



I servizi di integrazione al SIA prevedono l'integrazione con il sistema di front office CUPNET (della ditta Hitech), con i sistemi dipartimentali Cartella Clinica Elettronica Ambulatoriale – CCEA (della ditta TBS-GPI) e con il Radiology Information System – RIS (della ditta Fuji). Il workflow di dettaglio verrà discusso in sede di progetto. I costi di integrazione lato fornitore dei sistemi CUP, CCEA e RIS sono a carico della Fondazione.

L'integrazione con il sistema CUP prevede i seguenti flussi::

- associazione del numero coda a un numero di pratica da postazione di lavoro CUP: il sistema eliminacode mette a disposizione del CUP un servizio per leggere il numero di chiamata e conseguentemente lo associa alla pratica CUP in lavorazione
- associazione del numero coda a un numero di pratica attraverso Totem multifunzione: l'associazione avviene al momento dell'operazione di check-in sul Totem multifunzione
- Il check-in permette di svolgere la fase di accettazione di un appuntamento direttamente sul Totem multifunzione per i pazienti che, per la tipologia dell'appuntamento prenotato in precedenza, non hanno bisogno di un passaggio allo sportello. La pratica CUP viene richiamata attraverso lettura barcode della prenotazione oppure inserendo la carta CRS-SISS e selezionando la prenotazione. E' possibile prevedere la stampa di moduli che riportino gli estremi per il pagamento ai punti automatici (foglio con barcode).
- Invio al CUP dell'informazione "presentato/check-in" e "luogo accettazione"
- riceve dal CUP (in base alle informazioni dell' agenda in uso) le informazioni di luoghi e stanze dove dovrà essere visualizzata la coda per la chiamata di secondo livello (questa funzione è tipicamente utilizzata in assenza di integrazione con la Cartella Clinica Elettronica Ambulatoriale)

L'integrazione con i sistemi CCEA/RIS prevede i seguenti flussi:

- CCEA/RIS invia in corrispondenza della presa in carico del paziente la chiamata del numero associato alla pratica
- il SW della gestione code riconosce la chiamata e visualizza le informazioni di presenza del paziente (es. già arrivato in struttura/ in coda in cassa/ già passato in cassa)

5.3 - Garanzia

Il Fornitore dovrà includere in offerta tecnica una descrizione del servizio di garanzia triennale con decorrenza dalla data di collaudo che dovrà comprendere quanto di seguito indicato.

Assistenza ordinaria

Il servizio di assistenza ordinaria dovrà essere erogato attraverso interventi remoti e/o on-site con copertura oraria 7 giorni su 7, 24 ore su 24 (7x7 h24) e comprende:

- riparazione guasti;
- gestione della sicurezza informatica;
- manutenzione sistemistica (RDBMS e moduli applicativi);
- supporto software (il Fornitore garantirà la messa in produzione delle patch di correzione degli



errori, gli aggiornamenti dei moduli applicativi e gestirà direttamente l'assistenza relativa al software di base);

- supporto agli utenti limitatamente ad un numero di 10 referenti qualificati nominati dalla Fondazione e al servizio di Helpdesk informatico della Fondazione che verrà adeguatamente formato ad aprire richieste di assistenza in modalità da concordare in sede di attivazione del sistema;
- controlli di produzione (verifiche delle funzionalità del sistema, tuning, gestione spazio disco e RDBMS);
- predisposizione delle procedure di backup e restore;
- report mensile con i principali indicatori di stato del sistema tra i quali: occupazione disco, performance delle funzioni campione, numero di transazioni per tipo

L'esecuzione dei backup di sistema sarà effettuata da operatori della Fondazione sulla base delle procedure predisposte dal Fornitore.

Il servizio di assistenza ordinaria prevede inoltre:

- impegno ad intervenire in caso di malfunzionamento con le modalità di seguito specificate;
- impegno a modificare i programmi per adeguarli alle variazioni normative e legislative (nazionali e regionali) che dovessero intervenire nel periodo del contratto in tempi utili a rispettare le scadenze previste;
- impegno a garantire il funzionamento nel caso di adozione di nuove versioni del sistema operativo e del RDBMS da parte della Fondazione, sia lato server che lato client;
- impegno a consegnare e mettere in produzione tutte le versioni rilasciate del software applicativo senza alcuna spesa aggiuntiva per la Fondazione e previa approvazione della Fondazione;
- impegno ad adeguare il sistema in caso di variazione dell'infrastruttura messa a disposizione dalla Fondazione in ragione di n. 2 "cambiamenti" per ogni anno.

Il servizio di assistenza potrà essere erogato:

- mediante contatto telefonico;
- attraverso collegamento remoto da parte di tecnici specialisti;
- attraverso intervento on-site.

Qualora venga riscontrato un malfunzionamento, un referente della Fondazione provvederà ad inoltrare la chiamata al Fornitore indicando anche la tipologia d'urgenza secondo il seguente schema:



- blocco del sistema;
- anomalia di una funzione.

Con “Blocco del sistema” si intende un’anomalia del sistema che impedisce il proseguimento della normale attività lavorativa, rendendo indisponibili funzionalità essenziali. Con “Anomalia di una funzione” si intende un’anomalia che rende non disponibile una funzionalità del sistema senza pregiudicarne l’operatività complessiva. Resta inteso che l’anomalia anche di una sola funzione che sia determinante per il tipo di attività in corso, verrà classificata come blocco del sistema.

8

In funzione della tipologia di malfunzionamento, il Fornitore si impegna a prendere in carico le segnalazioni e a procedere alla risoluzione del problema nel rispetto dei livelli di servizio di seguito precisati.

Al termine di ogni intervento il Fornitore dovrà compilare un apposito rapporto di intervento, riportante gli estremi dello stesso (identificativo chiamata) con la descrizione del problema e la relativa soluzione.

Su base trimestrale, il Fornitore si impegna inoltre a produrre un rapporto dettagliato degli interventi effettuati e dei relativi tempi di risoluzione nel periodo di competenza.

In caso di inadempienze o ritardi nell’esecuzione del contratto, la Fondazione contesterà al Fornitore mediante comunicazione scritta, inoltrata via e-mail, la mancanza rilevata fissando un termine non superiore a tre giorni per eventuali controdeduzioni. Valutate le stesse la Fondazione avrà facoltà di applicare le penali di seguito precisate:

	Livello di servizio richiesto	Penali che la Fondazione ha facoltà di erogare
Blocco del sistema: presa in carico del problema	Alla chiamata	-
Anomalia di una funzione: presa in carico del problema	Entro 8 ore lavorative	-
Blocco del sistema: risoluzione del problema	Entro 4 ore effettive dall’evento o dal ripristino delle componenti hardware	100,00 €/ora per ogni ora successiva alle 4 ore
Anomalia di una funzione: risoluzione del problema	Entro 3 giorni lavorativi dall’evento	200,00 €/giorno per ogni giorno lavorativo successivo ai 3 giorni

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dal Fornitore.

Allo scadere del contratto di manutenzione ordinaria post garanzia il Fornitore si impegna a garantire lo stesso contratto di manutenzione con eventuale rivalutazione annua non superiore all’indice ISTAT comunque soggetta alle indicazioni generali di revisione della spesa pubblica. Il canone viene inoltre rivalutato, ai prezzi di gara, in base alle quantità dei componenti in esercizio.

Manutenzione evolutiva

Il contratto di manutenzione evolutiva viene dimensionato in termini di giornate-lavoro/persona con profilo professionale di:



- Analista
- Tecnico/Programmatore;

La manutenzione evolutiva verrà erogata attraverso l'erogazione di tali giornate a consumo esclusivamente per attività aggiuntive rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, si precisa che esse dovranno essere preventivamente concordate ed autorizzate dalla Fondazione. L'attività condotta verrà sottoposta a collaudo al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi. L'esito positivo del collaudo è condizione necessaria per la fatturazione.

Annualmente a partire dalla data di avvio in esercizio la Fondazione emetterà un ordine con la quantità di giornate stimate.

Il Fornitore si impegna a mantenere per tutto il periodo di esercizio la valorizzazione delle giornate indicata in offerta con eventuale rivalutazione annua non superiore all'indice ISTAT comunque soggetta alle indicazioni generali di revisione della spesa pubblica.

5.4 –Manutenzione

L'offerta dovrà essere corredata da una proposta di contratto di manutenzione di tipo “full-risk” per i 3 (tre) anni successivi al periodo di garanzia con le medesime condizioni tecniche della citata garanzia.

Art. 6 - Exit Management

Alla scadenza naturale o anticipata del contratto, tutti i dati presenti nel sistema dovranno essere ceduti all'Ente su supporto informatico, nelle modalità che verranno indicate, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Ente.

La fase di Exit Management verrà governata nelle modalità indicate in Allegato 3

Art. 7 - Sicurezza Informatica

La sicurezza informatica viene gestita nei termini indicati in Allegato 4

Art. 8 - Collaudo e fatturazione

Il Piano di collaudo del sistema dovrà essere presentato dal Fornitore e approvato dall'Ente. La pianificazione del collaudo deve essere in accordo con il piano di progetto.

Il collaudo dovrà accertare che la fornitura sia stata regolarmente installata, regolarmente funzionante e sia conforme alle indicazioni contenute nel presente capitolato.

Per ogni seduta di collaudo, effettuata dal Fornitore in sessione comune con l'Ente dovrà essere redatto specifico verbale.



Il Fornitore si impegna alla tempestiva eliminazione di tutti i difetti e/o vizi eventualmente riscontrati in sede di collaudo.

Tutto quanto necessario per l'effettuazione delle prove di collaudo (strumenti di misura, manodopera, ecc.) dovrà avvenire a cura, spese e responsabilità del Fornitore.

La fornitura si intenderà collaudata positivamente e accettata solo dopo l'eliminazione definitiva di ogni difetto e/o vizio riscontrato; ogni eventuale onere da ciò derivante è a totale carico del Fornitore.

La fatturazione è subordinata al superamento del collaudo.

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dal Fornitore.

Qualora i programmi installati non dovessero superare le prove di collaudo prescritte, le operazioni di collaudo dovranno essere ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico del Fornitore, entro venti giorni.

Il positivo collaudo non solleva il fornitore dalle responsabilità delle proprie obbligazioni in ordine a difetti, imperfezioni e vizi apparenti od occulti della fornitura accertati in seguito.

Art. 9 - Canone e Pagamenti

Il pagamento verrà effettuato successivamente all'esito positivo del collaudo. Le fatture dovranno essere emesse e rassegnate alla Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico secondo le modalità di seguito descritte:

la fattura dovrà essere inviata all'amministrazione della Fondazione "Ca' Granda - Ospedale Maggiore Policlinico", - Via Sforza 28 – 20122 Milano.

In caso di ATI la fatturazione competerà **esclusivamente** alla capogruppo.

In osservanza alle disposizioni previste dal decreto legge n. 66/2014, convertito in legge, con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che ha introdotto, a decorrere dal 31 marzo 2015, l'obbligo della fatturazione elettronica nei rapporti con i propri Fornitori, di seguito si indicano le nuove modalità di fatturazione elettronica.

Le fatture dovranno essere inviate attraverso la soluzione di intermediazione (HUB) della Regione Lombardia con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, in ottemperanza al Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 "Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244".

Le fatture elettroniche indirizzate alla Fondazione devono fare riferimento ai seguenti Codici Univoci Ufficio così come censiti su www.indicepa.gov.it.



DENOMINAZIONE ENTE	FONDAZIONE CA' GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO
CODICE IPA	osma_mi
CODICE UNIVOCO UFFICIO	UF941I
NOME DELL'UFFICIO	Uff_eFatturaPA
CODICE FISCALE DEL SERVIZIO DI F. E.	04724150968
PARTITA IVA	04724150968

Inoltre, per quanto riguarda il contenuto informativo della fattura elettronica, si segnala la presenza di talune informazioni, che Regione Lombardia ha ritenuto indispensabili per favorire il processo di caricamento, controllo e liquidazione nei sistemi contabili e gestionali e in particolare sono:

1. Data e Numero d'Ordine d'Acquisto (associato a ciascuna riga fattura)
2. Data e Numero del DDT per i beni (associato a ciascuna riga fattura)
3. Totale documento
4. Codice fiscale del cedente
5. In generale, il medesimo livello di dettaglio dell'ordine di acquisto emesso.

Le informazioni di cui sopra si ritengono necessarie per agevolare le operazioni di contabilizzazione e di pagamento delle fatture nei tempi concordati e pertanto obbligatorie.

Il pagamento della fattura avverrà entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricevimento ed accettazione della stessa, secondo le modalità espressamente previste dalla legge.

La liquidazione della fattura avverrà solo ed esclusivamente a seguito della eseguita verifica di conformità della prestazione ed attestazione di regolare esecuzione della fornitura, da parte degli uffici competenti e, laddove individuato, dal DEC o del referente aziendale dell'appalto.

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi di pagamento, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

In caso di ritardato pagamento si concorda che il saggio degli interessi sarà determinato in misura pari all'interesse legale di mora, ai sensi della normativa vigente.



Si precisa che, in ogni caso, il ritardato pagamento non può essere invocato come motivo per la risoluzione del contratto o per l'interruzione del servizio da parte della ditta aggiudicataria, la quale è tenuta a continuare il servizio sino alla scadenza naturale del contratto.

La liquidazione delle fatture resta, comunque, subordinata al rispetto integrale da parte dell'aggiudicataria del presente lettera d'invito, del contratto e di tutte le eventuali integrazioni pattizie intervenute in corso di vigenza del contratto e debitamente documentate; in caso contrario, il termine sopra indicato rimane sospeso, a favore della Fondazione, fino alla rimozione totale dell'impedimento da parte del fornitore.

La liquidazione delle fatture resta, inoltre, subordinata, alle verifiche condotte dalla Fondazione in ordine alla regolarità dei versamenti, da parte del soggetto aggiudicatario, dei contributi previdenziali ed assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti e/o soci nel caso di società cooperative.

Non sarà consentita la cessione del credito.

Art. 10 - Penali e risoluzione del contratto

Qualora il Fornitore venisse meno alle condizioni stabilite nel presente capitolato e/o nella lettera di invito, relativamente alla consegna, installazione, collaudo, rispondenza alle caratteristiche *tecniche del sistema* l'Ente avrà facoltà di imporre una penale di Euro 150,00 (centocinquanta/00) per ogni giorno consecutivo di ritardo rispetto a quanto indicato nel Piano di progetto.

In caso di esito negativo del collaudo e di inadempienze del Fornitore le quali si protraggano oltre il termine, non inferiore a 20 giorni, assegnato dall'Ente per porre fine all'inadempimento, l'Ente ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto.

Restano fermi l'applicazione delle penali ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In caso di carenza del livello di qualità del servizio di assistenza con permanenza oltre ai limiti descritti negli SLA, l'Ente si riserva la facoltà di attivare la decurtazione dal canone mensile delle penali indicate all'Art. 5 – Servizi di manutenzione. La decurtazione del canone avverrà in seguito a richiesta motivata degli organi tecnici competenti dell'Ente.

Art. 11 - Informativa relativa al trattamento dei dati ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n.196

Il trattamento dei dati personali dei concorrenti sarà improntato a principi di correttezza, liceità e trasparenza nonché di tutela della loro riservatezza e dei loro diritti. Ai sensi del D.Lgs n. 196/2003, pertanto, si informano i concorrenti di quanto segue:

i dati acquisiti verranno trattati per finalità strettamente connesse al rispetto degli obblighi derivanti dalla procedura di gara e degli adempimenti conseguenti nonché per la stipula e l'esecuzione di un eventuale contratto di fornitura

Il trattamento dei dati dei concorrenti sarà effettuato mediante strumenti cartacei e/o informatici ad opera di soggetti incaricati e autorizzati dal responsabile del trattamento. I dati potranno essere conservati negli archivi documentali aziendali e/o all'interno di memorie elettroniche.



Il trattamento dei dati verrà effettuato secondo modalità volte a prevenire ogni violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato e solo ai fini dell'attuazione della gara d'appalto e per il perseguimento dell'attività istituzionale dell'Ente

Il conferimento dei dati dei concorrenti o la loro acquisizione nel corso delle attività dell'Istituto ha carattere di obbligatorietà

I dati potranno essere comunicati agli aventi diritto e non formeranno oggetto di diffusione

In ogni momento i concorrenti potranno esercitare i loro diritti nei confronti del Titolare del Trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. n.196/2003

Il Titolare del Trattamento è l'Ente

I Responsabili del Trattamento sono individuati dall'Amministrazione dell'Ente.

L'esecuzione del contratto di fornitura all'interno dell'Ente potrebbe comportare la possibilità di venire accidentalmente a conoscenza di dati personali e/o sensibili nel qual caso, da parte del fornitore, ne deve essere data tempestiva comunicazione al referente del contratto.

In ogni caso tutto il personale dell'azienda fornitrice è sempre e tassativamente tenuto a comportamenti di assoluta riservatezza.

La ditta aggiudicataria dovrà porre particolare riguardo alla vigente normativa in tema di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 20 giugno 2003 n. 196.

Il Legale rappresentante della ditta, o persona da questi formalmente delegata, sarà nominato dall'Ente "Responsabile" ex art. 29 del D.Lgs. 196/2003, agendo pertanto quale preposto al trattamento di tutti i dati personali, sensibili, giudiziari o particolari ex art. 19 del citato Decreto, raccolti nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato. A tale fine il Responsabile si dovrà impegnare ad eseguire il trattamento dei dati personali raccolti nel rispetto del Decreto Legislativo citato, attenendosi alle istruzioni impartite alla ditta dall'Ente titolare del trattamento dei dati.

La ditta manterrà riservati e darà istruzione al proprio personale affinché vengano mantenuti riservati i dati economici, statistici, amministrativi e quelli concernenti il personale, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui al presente appalto e che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Ente.

La ditta è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico, riguardanti il servizio svolto.

Qualora il Responsabile e/o i suoi collaboratori, da lui Incaricati, venissero a conoscenza di dati personali e/o sensibili al di fuori dell'ambito di trattamento autorizzato dovranno darne tempestiva comunicazione al referente del contratto.



In ogni caso l'Azienda fornitrice è tenuta ad ottemperare agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali ed il personale è sempre e tassativamente tenuto a comportamenti di assoluta riservatezza.

L'Ente si riserva il diritto di verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate dalla ditta aggiudicatrice.

Art. 12 – Tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della legge 136/2010 e successive modifiche

La ditta si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 136 del 13.08.2010.

L'ente procederà alla risoluzione del contratto mediante una semplice dichiarazione dell'Amministrazione, nel caso di violazione della normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136 del 13.08.2010

Art. 13 - Controversie

In caso di controversie il Foro competente è esclusivamente quello di Milano.

