



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

**PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED
ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI DI PROPRIETA' ED ALLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE
AZIENDALI**

CAPITOLATO

FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico
C.F. 00303490189 - P. IVA 00580590180
V.le Golgi 19 - 27100, PAVIA - Tel. 0382.5011
www.sanmatteo.org

Azienda Certificata UNI EN ISO 9001:2015

Mod 5.2.1 Rev 4 del 22/05/2019

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:
RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA:

Sommario

| | |
|---|----|
| ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO..... | 4 |
| ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO | 4 |
| ART. 3 - CARATTERISTICHE SPECIFICHE E TECNICHE..... | 4 |
| ART. 4 - PRESTAZIONI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE COMPRESSE NEL CONTRATTO | 6 |
| ART. 5 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA | 8 |
| ART. 6 - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)..... | 10 |
| ART. 7 - ORARI E GIORNI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA..... | 11 |
| ART. 8 - PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA..... | 12 |
| ART. 9 - RESPONSABILITA' | 12 |
| ART. 10 - PREZZI E PAGAMENTO..... | 13 |
| ART. 11 - CESSIONE DEI CREDITI E DEL CONTRATTO | 14 |
| ART. 12 - PENALI E PROVVISI D'UFFICIO | 15 |
| ART. 13 - RISOLUZIONE E RECESSO | 16 |
| ART. 14 - CONVENZIONI ARIA/CONSIP | 16 |
| ART. 15 - SUBAPPALTO..... | 17 |
| ART. 16 - MODIFICHE E VARIANTI..... | 17 |
| ART. 17 - CLAUSOLA COMPROMISSORIA E FORO COMPETENTE | 17 |
| ART. 18 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI | 17 |
| ART. 19 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI..... | 18 |



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente capitolato disciplina l'affidamento del servizio di manutenzione ed assistenza tecnica (in seguito "Servizio"), suddiviso in 12 lotti, agli applicativi (in seguito "Programmi") di proprietà ed alle apparecchiature informatiche aziendali, operanti presso una o più unità operative del cliente (nel seguito gli Utenti/e) da parte dell'aggiudicatario (in seguito "Fornitore"). Il complesso dei programmi e delle apparecchiature hardware, del software di base e degli apparati attivi e passivi di rete utilizzati dagli utenti per l'uso dei programmi è in seguito chiamato "Sistema".

La descrizione di ciascun lotto è contenuta nell'art.3 del disciplinare cui integralmente si rimanda.

L'affidamento avverrà mediante procedura telematica aperta e con applicazione del criterio di cui all'art. 108, comma 1, del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..

Ai sensi dell'art. 120, comma 9, D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

I Fornitori dovranno obbligatoriamente presentare offerta per il/i lotto/i di interesse.

ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto viene stipulato per un periodo di 60 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12, per tutti i lotti oggetto di gara.

Per le opzioni prendere visione dell'art. 4 "Durata dell'Appalto, opzioni e rinnovi" del Disciplinare.

ART. 3 - CARATTERISTICHE SPECIFICHE E TECNICHE

Il presente contratto prevede l'erogazione di manutenzione e assistenza tecnica di secondo livello sul software e, per alcuni casi particolari, anche l'help desk di primo livello su alcuni applicativi.

Nell'ambito del presente contratto, per "assistenza di secondo livello" si intende l'assistenza su problematiche che l'utente finale della procedura (medico, infermiere, operatore ecc.) inoltra all'help desk aziendale, e che l'help desk aziendale ritiene siano dovute ad errori e/o malfunzionamenti dell'applicativo in uso.

Il servizio di assistenza help desk di secondo livello deve garantire, già dal primo contatto, una possibile soluzione a tutte le problematiche pertinenti le modalità operative previste dai software, fornire informazioni di base anche di tipo organizzativo utili a risolvere il problema evidenziato, intervenire real-time in remote management per risolvere eventuali situazioni di malfunzionamenti o blocchi.

Dove questo non sia possibile, è responsabilità del servizio di assistenza, smistare la chiamata ai gruppi di supporto interni alla struttura con le competenze necessarie, al fine di fornire la soluzione all'help desk aziendale nel più breve tempo possibile e comunque nei livelli di servizio stabiliti.

In dettaglio il servizio deve provvedere a:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utente;
- accogliere e registrare le richieste di assistenza;
- risolvere i problemi più ricorrenti, anche di elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche (secondo livello) la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- fornire analisi sugli interventi effettuati, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

L'Aggiudicatario si impegna a garantire, laddove richieste dalla Stazione Appaltante, un certo numero di giornate di assistenza specialistica onsite che verranno rendicontate a consumo.

Si sottolinea che non è intenzione della Fondazione procedere alla sostituzione del software oggetto del presente contratto. Il Contratto riguarda esclusivamente i servizi di manutenzione del

software esistente. L'eventuale sostituzione integrale o parziale del software avverrà unicamente con gara ad evidenza pubblica o con adesione a convenzione o gara aggregata e darà luogo a conclusione anche anticipata del Contratto.

ART. 4 - PRESTAZIONI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE COMPRESSE NEL CONTRATTO

- **Manutenzione Correttiva e Conservativa:** comprendente la correzione degli errori software e/o delle anomalie di funzionamento (blocchi, comportamenti anomali, ecc.) segnalati al servizio di assistenza oggettivamente riscontrabili, alla quale seguirà il rilascio di patches o nuove release del software.
- **Manutenzione Normativa:** si intendono le modifiche del prodotto necessarie per adeguarlo a nuove disposizioni di legge e/o decreti che dovessero entrare in vigore a carattere nazionale e/o regionale fatta eccezione per leggi o decreti che comportino la revisione del pacchetto applicativo. Si precisa che il servizio di adeguamento normativo include le modifiche al prodotto software (codice sorgente, struttura della base dati e interfaccia utente) e non la modifica dei dati contenuti negli archivi. Tali modifiche dovranno essere apportate senza nessun onere aggiuntivo.
- **Manutenzione Preventiva:** Il servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento dei Programmi e del data base sul quale essi operano.
- **Manutenzione Perfettiva:** si intende il rilascio di nuove release del sistema per aggiornamenti di natura funzionale o migliorie di prodotto utili all'evoluzione del sistema offerto e ritenute dal fornitore come facenti parte del prodotto fornito.

Le nuove release rilasciate saranno prima installate dal fornitore in ambiente di test e successivamente, dopo l'accettazione da parte del cliente, saranno installate a cura del fornitore in ambiente di produzione; al momento del rilascio di una nuova release, quella precedente viene supportata per almeno 24 mesi, trascorsi i quali verrà garantito solo il servizio di manutenzione conservativa.

Il Fornitore non può esimersi dal seguire costantemente le evoluzioni tecnologiche proposte

dai fornitori di hardware e software di base, al fine di ottenerne il necessario supporto e nel quadro del continuo miglioramento dei Programmi: questo può comportare la necessità di aggiornare periodicamente i requisiti minimi di software di base e di hardware necessari per l'installazione di una nuova release dei Programmi.

Ad ogni nuovo rilascio il Fornitore si farà carico di comunicare al Cliente con largo anticipo i requisiti minimi del software di base e dell'hardware richiesti per l'installazione della nuova release dei Programmi.

L'installazione di una nuova release è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base e dell'hardware indispensabili; il Fornitore si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei. Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova release perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo potrà garantire anche il solo servizio di manutenzione conservativa.

Si precisa che tutti i rilasci effettuati sia che si tratti di soluzioni temporanee (patch) sia che si tratti di nuove versioni (release) dei Programmi devono essere intesi comprensivi dei necessari interventi per installazione, formazione, avviamento e collaudo.

– **Manutenzione Evolutiva e Implementativa (Supporto Esteso).**

La Manutenzione Evolutiva ed Implementativa, definita anche Supporto Esteso, integra le attività previste nell'ambito della Manutenzione Correttiva e Conservativa, attraverso un numero di giornate di personale tecnico da effettuarsi, su richiesta ed autorizzazione della Fondazione, in loco oppure da remoto, per:

- analizzare congiuntamente alla Fondazione le modalità di sviluppo di nuove funzionalità applicative;
- realizzare nuove funzionalità applicative oppure ottimizzare funzionalità esistenti;
- effettuare attività di formazione/affiancamento correlate all'avvio delle nuove funzionalità implementate.

Le attività di supporto esteso sono da effettuarsi previa presentazione di documentazione di analisi e della stima del numero di giornate necessarie, a seguito della formale autorizzazione

da parte della Fondazione e fatturate a consuntivo, allegando il verbale di collaudo firmato dalla Fondazione stessa.

Il supporto esteso sarà contabilizzato forfettariamente con una giornata lavorativa di 8 ore, al netto dei tempi di trasferta e pausa pranzo. Eventuali eccedenze potranno, previo accordo, essere valorizzate a mezza giornata (solo in caso di interventi di tipo straordinario che si protraggono in tarda serata/notte).

- **Assistenza su DB applicativo:** attività inerente problematiche derivanti dalla allocazione degli spazi di database o da una errata impostazione degli indici (lentezza di esecuzione) o di progettazione dei database sul sistema.
- **Assistenza su integrazioni SISS:** attività inerente problematiche di integrazione con il sistema SISS di Regione Lombardia (autenticazione, firma digitale e archiviazione su NPRI, interazione con metodi SISS, ecc.) e con i Sistemi Informativi Aziendali – purché imputabili al software del sistema e non al software di terze parti.
- **Assistenza per migrazione su Cloud ARIA:** attività inerenti la migrazione e gestione delle piattaforme applicative sul Cloud ARIA secondo le indicazioni fornite dai referenti tecnici di ARIA e della SC Sistemi Informativi della Fondazione.

La società dovrà garantire la compatibilità con i sistemi operativi (Microsoft) installati in Fondazione secondo lo standard aziendale e di mercato (standard attuale aziendale Windows 10/11) ed eventuali successive versioni del sistema operativo.

ART. 5 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Il servizio di assistenza contempla l'esecuzione delle seguenti attività:

- stesura delle istruzioni operative sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei Programmi;
- diagnosi dei problemi di utilizzo dei Programmi e interpretazione della loro natura;
- interventi di assistenza per la soluzione dei problemi fino al ripristino delle funzionalità dei Programmi, compreso l'eventuale intervento che si rendesse necessario a questo scopo sul data base sul quale operano i Programmi.

La manutenzione dovrà coprire l'intero impianto software installato in Azienda comprensivo della

parte riguardante le integrazioni.

La Ditta dovrà:

- fornire documentazione attestante le modalità di gestione delle chiamate d'intervento;
- produrre adeguata reportistica attestante l'attività svolta all'interno del contratto in essere;
- se non espressamente indicato, la manutenzione dovrà coprire il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00;
- specificare eventuali modalità operative e relativi costi aggiuntivi al di fuori dell'orario base.

Alla stipula del presente contratto, la società aggiudicatrice fornirà le coordinate per l'attivazione del servizio di assistenza tecnica, che saranno:

- un numero di telefono fisso
- una casella di e-mail
- eventuale sistema di chiamata tramite web.

La presa in carico delle chiamate di assistenza, comunque siano state attivate, avverrà secondo orari dettagliati.

Il servizio di assistenza tecnica potrà essere erogato secondo tre modalità:

- Assistenza telefonica
- Teleassistenza
- Intervento presso la sede del cliente

La modalità di assistenza telefonica potrà essere utilizzata, in prima istanza, dalla ditta Fornitrice, ai fini di chiarire meglio il contesto in cui inquadrare la segnalazione di assistenza e tentare una risoluzione quando è possibile.

L'intervento sui sistemi della Fondazione per la risoluzione delle anomalie avverrà preferibilmente in modalità di teleassistenza. Sarà cura di questa amministrazione mettere a disposizione quanto necessario per abilitare il servizio in teleassistenza (accesso VPN alla propria rete, predisposizione delle utenze/password con i necessari privilegi, ecc.).

L'intervento diretto presso la sede del cliente verrà riservato ai soli casi in cui la risoluzione del problema non può avvenire né per telefono, né in modalità di teleassistenza. In questo caso date e orari di intervento verranno concordati, anche in funzione della gravità del problema riscontrato, come meglio descritto nel prossimo paragrafo.

Gli interventi di assistenza presso la sede del cliente verranno rendicontati tramite apposito rapportino di attività, controfirmato da operatore del SIA.

Nella compilazione dell'offerta tecnica, la ditta dovrà:

- evidenziare i costi di tutte le componenti, al fine di rendere possibile lo stralcio dalla manutenzione dei software o delle componenti che saranno dismessi;
- integrare gli elenchi dei moduli/licenze, contemplando anche quelli di nuova implementazione per scadenza di garanzia o togliendo eventuali dismissioni;
- specificare ogni condizione migliorativa rispetto a quanto richiesto;
- prevedere una revisione annuale dei moduli che andranno in manutenzione nell'anno successivo.

ART. 6 - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Le chiamate di assistenza vengono classificate secondo tre livelli di priorità:

1. Anomalie Bloccanti
2. Anomalie Gravi
3. Anomalie Lievi

I livelli di servizio richiesti per le diverse tipologie di anomalie sono i seguenti:

| Tipo anomalia | Classificazione anomalia | Tempo di intervento | Risoluzione dell'anomalia |
|----------------------|--|---|----------------------------------|
| Bloccanti | Anomalie tali da rendere impossibile l'utilizzo di singoli moduli applicativi, fondamentali per la gestione informatica delle attività necessarie, comprese le integrazioni con gli applicativi aziendali. | Entro 1 ora lavorativa, inviando al richiedente una prima analisi del problema | Entro 4 ore lavorative |

| | | | |
|-------|--|---|-----------------------------------|
| Gravi | Anomalie che pregiudicano l'utilizzo di funzionalità non essenziali della procedura Informatica, sostituibili con percorsi alternativi ma non performanti. | Entro le 4 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema | Entro 8 ore lavorative |
| Lievi | Anomalie che non pregiudicano in modo sostanziale l'operatività della procedura informatica. | Entro le 16 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema | Entro le 24 ore lavorative |

ART. 7 - ORARI E GIORNI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

La presa in carico delle chiamate al servizio di assistenza tecnica dovrà avvenire di norma dal lunedì al venerdì lavorativi dalle ore 8:00 alle ore 17:00, fatto salvo laddove diversamente specificato.

Chiusura anomalie

Per ogni intervento eseguito dalla società, a seguito di richiesta di assistenza, dovrà essere inviato un rapporto di intervento con i seguenti punti:

- ticket assegnato alla chiamata con richiesta di assistenza
- ora presa in carico
- ora intervento
- descrizione anomalia
- descrizione risoluzione anomalia
- ora chiusura Ticket (risoluzione anomalia).

I tempi di intervento comunicati saranno verificati dal personale dei Sistemi Informativi.

Ambiente di test

A fronte della richiesta dalla Fondazione dovrà essere approntato idoneo ambiente di test della piattaforma applicativa e dovrà essere garantita la gestione e l'assistenza dell'ambiente in modo da poter effettuare i necessari test in fase di rilascio di aggiornamenti ritenuti impattanti sulla soluzione.

ART. 8 - PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA

In generale sono escluse dal presente contratto di assistenza tecnica tutte le prestazioni non imputabili direttamente al software, ed in particolare:

- problemi legati ad un errato utilizzo della procedura oppure a negligenza dell'operatore
- problemi legati a malfunzionamenti o "crash" dell'hardware o dei sistemi operativi
- malfunzionamento o indisponibilità, temporanea o permanente, del sistema di gestione del database, ad eccezione delle cause di natura applicativa
- perdita degli archivi e conseguente necessità di ripristino da archivi di backup
- problemi derivati da eventi naturali o dolosi.

ART. 9 - RESPONSABILITA'

Il Fornitore dovrà adeguare le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e di protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante il Periodo contrattuale.

Il Fornitore dovrà garantire l'osservanza di tutte le disposizioni e le procedure impartite per iscritto dal Cliente e riguardanti la sicurezza dei dati e la tutela della privacy.

Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso o non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente riscontrabili e non imputabili direttamente al Fornitore stesso quali i guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, ecc.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio sarà indirizzata dal Cliente

al Fornitore in forma scritta entro trenta giorni, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

ART. 10 - PREZZI E PAGAMENTO

I prezzi offerti si intendono comprensivi di tutti gli oneri fiscali ed ogni altra spesa accessoria, I.V.A. esclusa.

Le ditte aggiudicatrici dovranno emettere fattura secondo le modalità stabilite e prescritte successivamente all'aggiudicazione a cura della Fondazione IRCCS San Matteo di Pavia.

In ogni caso, saranno tenute ad emettere la fatturazione secondo le norme che regolano la materia e comunque in maniera chiara e lineare, in modo da rendere i riscontri facili ed immediati; pertanto le fatture dovranno riportare anche gli estremi (numero e data) degli ordini.

I pagamenti avverranno a scadenza pattuita, conformemente a quanto stabilito con decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 40 del 18/01/2008 (G.U. del 14/03/2008 in vigore dal 29/03/2008), con il quale viene adottato il previsto regolamento disciplinante gli adempimenti cui sono tenute le Amministrazioni Pubbliche per effettuare i pagamenti superiori a € 5.000,00.

La ricezione delle fatture elettroniche avverrà attraverso la soluzione di intermediazione (HUB) della Regione Lombardia con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel 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 agli enti partecipanti alla procedura dovranno:

1. fare riferimento ai Codici Univoci Ufficio così come censiti su www.indicepa.gov.it.
2. riportare, ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010 o il codice unico di progetto (CUP) in caso di fatture riferite a progetti di investimento pubblico.

Inoltre, per quanto riguarda il contenuto informativo della fattura elettronica, si segnala la presenza di talune informazioni non obbligatorie, che tuttavia 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.

Si comunica che le fatture elettroniche indirizzate alla presente Fondazione dovranno fare riferimento ai seguenti codici:

- Denominazione Ente: Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo
- Codice iPA: irpsm_pv
- Codice Univoco Ufficio: UF6CZ0
- Nome dell'ufficio: Uff_eFatturaPA
- Codice fiscale del Servizio di F.E.: 00303490189
- Partita IVA: 00580590180, per ulteriori indicazioni si prega di prendere visione del sito www.sanmatteo.org area Fornitori.

Per maggiori informazioni circa le specifiche tecniche e la normativa di riferimento sulla fattura elettronica si rimanda al sito www.fatturapa.gov.it.

ART. 11 - CESSIONE DEI CREDITI E DEL CONTRATTO

La Fondazione non accetta cessioni di credito. I crediti derivanti dal presente contratto non possono essere ceduti a terzi. Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità

ART. 12 - PENALI E PROVVISI D'UFFICIO

La Fondazione, tramite il D.E.C., verifica periodicamente la regolarità dello svolgimento del servizio e la sua corrispondenza alle norme previste dal Capitolato e, a tal fine, attiva un sistema di controllo di qualità delle prestazioni erogate. Qualora le Ditte aggiudicatarie incorrano in violazione, omissione o disapplicazione delle disposizioni di cui al presente capitolato, degli atti di gara o del contratto, in quantità e/o qualità non tali da configurare giusta causa di risoluzione, sono messe in mora attraverso formale lettera di contestazione degli addebiti da parte della Fondazione IRCCS, verso la quale le Ditte sono tenute a presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre il termine di 15 giorni dal ricevimento della stessa. Tali controdeduzioni dovranno pervenire al protocollo della Fondazione IRCCS entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della lettera di contestazione. In caso di mancato riscontro entro i termini di cui sopra, o qualora le giustificazioni non siano ritenute sufficienti, la Fondazione IRCCS procede ad applicare le penali come di seguito riportato:

1. ove si verificasse una prolungata indisponibilità del servizio di assistenza negli orari indicati, non dovuti a cause di forza maggiore;
2. mancato rispetto delle norme di sicurezza e/o riservatezza;
3. notevoli ritardi nello svolgimento delle attività previste nel presente capitolato.

Resta ferma la risarcibilità dell'eventuale ulteriore danno subito dalla Fondazione appaltante, non coperto dall'importo delle penali.

Le penali applicate non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto, per ciascun lotto.

Segue tabella relativa alle penali previste nei sopra citati casi:

| CRITICITA' | LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO | PENALI |
|---|--|--|
| Anomalia bloccante: tempo di intervento | Entro 1 ora lavorativa, il Fornitore deve inviare al richiedente una prima analisi del problema | 500,00 €/ora per ogni ora successiva all'ora |

| | | |
|--|---|--|
| Anomalia bloccante: risoluzione del problema | Il problema deve essere risolto entro 4 ore lavorative dalla presa in carico | 500,00 €/ora per ogni ora successiva alle 4 ore |
| Anomalia grave: tempo di intervento | Entro 4 ore lavorative, il Fornitore deve inviare al richiedente una prima analisi del problema | 250,00 €/ora per ogni ora successiva alle 4 ore |
| Anomalia grave: risoluzione del problema | L'anomalia deve essere risolta entro 8 ore lavorative | 250,00 €/ora per ogni ora successiva alle 8 ore |
| Anomalia lieve: tempo di intervento | Entro 16 ore lavorative, il Fornitore deve inviare al richiedente una prima analisi del problema | 100,00 €/ora per ogni ora successiva alle 16 ore |
| Anomalia lieve: risoluzione del problema | L'anomalia deve essere risolta entro 24 ore lavorative | 100,00 €/ora per ogni ora successiva alle 24 ore |

ART. 13 - RISOLUZIONE E RECESSO

In materia di risoluzione e recesso trova applicazione quanto disciplinato agli art. 122 e 123 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

ART. 14 - CONVENZIONI ARIA/CONSIP

Qualora durante lo svolgimento delle procedura di gara o durante l'esecuzione contrattuale si rilevasse la presenza di servizi di cui ai lotti oggetto della presente procedura, presenti in Convenzioni attive dei soggetti aggregatori (ARIA S.p.A. o CONSIP S.p.A.) sarà facoltà della Fondazione non procedere ad aggiudicare il lotto di riferimento che sarà immediatamente stralciato dalla procedura in essere, nonché, qualora il lotto fosse aggiudicato ed il relativo contratto stipulato, recedere anticipatamente dal contratto senza che il fornitore possa avanzare

pretese per rimborsi o indennizzi o altre contestazioni, salvo il pagamento di quanto già ordinato ed effettuato.

ART. 15 - SUBAPPALTO

In materia di subappalto trova applicazione la disposizione di cui all'art. 119 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..

ART. 16 - MODIFICHE E VARIANTI

Le modifiche, nonché le varianti, alla presente fornitura saranno gestite conformemente all'art. 120 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

ART. 17 - CLAUSOLA COMPROMISSORIA E FORO COMPETENTE

In applicazione di quanto stabilito dall'art. 213 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i. si precisa che i contratti non conterranno la clausola compromissoria.

Per ogni controversia che dovesse sorgere, sarà competente il Foro di Pavia per la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, libera peraltro l'Amministrazione della Fondazione di avvalersi invece del Foro di competenza del fornitore.

ART. 18 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

La/e ditta/e aggiudicataria/e (appaltatore) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010 e s.m.i. Il medesimo obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari è posto altresì a carico di eventuali subappaltatori e subcontraenti a qualsiasi titolo interessati. La/e ditta/e aggiudicataria/e (appaltatore) si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della Provincia di Pavia (PV) della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. In caso di inosservanza, il contratto si intenderà risoluto di diritto, e verranno applicate le sanzioni previste dall'art. 6 della

Provincia di Pavia (PV) della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. In caso di inosservanza, il contratto si intenderà risolto di diritto, e verranno applicate le sanzioni previste dall'art. 6 della sopra richiamata legge. La Fondazione risolverà altresì il contratto qualora le transazioni relative al presente appalto vengano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A., ovvero senza avvalersi di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, della legge n. 136/2010 e s.m.i.. Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia a quanto previsto dalla restante documentazione di gara, dal Codice Civile, dal D. Lgs. 31 marzo 2023 n. 36 e da tutte le altre norme comunitarie, statali e regionali che comunque abbiano attinenza con l'appalto in oggetto, siano esse in vigore all'atto delle offerte, siano esse emanate nel corso dell'esecuzione del contratto.

ART. 19 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le Parti, ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, dichiarano di procedere al trattamento dei dati personali per le finalità inerenti all'esecuzione del presente Disciplinare di gara e all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo stesso derivanti. Le Parti si impegnano, nell'esecuzione del presente Disciplinare di gara e di tutte le attività connesse che possono comportare il trattamento dei Dati Personali, ad agire in conformità con la Normativa in materia di protezione dei Dati Personali applicabile (il Regolamento UE 2016/679 c.d. "GDPR"), osservando misure organizzative e tecniche adeguate, nonché idonee a garantire la sicurezza delle informazioni sotto l'aspetto della riservatezza, disponibilità e confidenzialità dei dati personali trattati. I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente Disciplinare e per il tempo strettamente necessario per le finalità per i quali sono stati raccolti e per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, per l'espletamento di obblighi di legge e per finalità amministrative e commerciali. In particolare, i dati personali saranno trattati per un periodo di tempo pari al minimo necessario, come indicato dal Considerando 39 del Regolamento UE 2016/679, ossia fino alla cessazione dei rapporti contrattuali in essere, fatto salvo un ulteriore periodo di conservazione

che potrà essere imposto da norme di legge, come anche previsto dal Considerando 65 del Regolamento UE 2016/679. Oltre tale periodo, i dati personali saranno conservati in forma anonima, oppure saranno distrutti. Nell'eventualità che la presente procedura, preveda che il Fornitore e/o il personale del Fornitore debbano effettuare trattamenti dei dati personali per conto della Committente ai sensi dell'art. 28 GDPR, la Committente e il Fornitore stipuleranno un apposito accordo in base al quale la Committente nominerà il Fornitore quale Responsabile Esterno del Trattamento per conto della Committente; a tal proposito, pertanto, il Fornitore dichiara sin d'ora che in detta ipotesi osserverà con scrupolosa attenzione i compiti e le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione. Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione I.R.C.C.S. Policlinico "San Matteo", con sede in Pavia, viale Golgi n. 19, c.a.p. 27100, alla quale ci si potrà rivolgere per l'esercizio dei diritti sopradescritti. I dati del Data Protection Officer nominato sono consultabili sull'informativa completa consultabile anche sul sito istituzionale (www.sanmatteo.org) sul quale è attiva la sezione completa dedicata ai contatti del DPO all'indirizzo <http://www.sanmatteo.org/site/home/contatta-il-dpo-responsabile-protezione-dati.html>.