

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO
QUINQUENNALE PER L’IMPLEMENTAZIONE E MANUTENZIONE DEL NUOVO
SISTEMA DI ACCOGLIENZA INTEGRATO PER LA GESTIONE,
L’ORGANIZZAZIONE, L’INDIRIZZAMENTO E LA COMUNICAZIONE DEI FLUSSI DI
UTENZA NEI VARI SERVIZI SANITARI E AMMINISTRATIVI OFFERTI DALL’ASST
NIGUARDA
CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO**

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. OGGETTO	2
3. DURATA DEL CONTRATTO E OPZIONI.....	3
4. PERIODO DI PROVA	4
5. CLAUSOLA DI ADESIONE	4
6. NORME DI RIFERIMENTO	4
7. PREZZO A BASE D’ASTA.....	4
8. SPECIFICHE TECNICHE – RINVIO	5
9. ASSISTENZA E MANUTENZIONE – RINVIO	5
10. COLLAUDO E CONSEGNA – RINVIO	5
11. CONDIZIONI CONTRATTUALI	5
12. RESPONSABILITÀ DELL’IMPRESA	5
13. RISERVATEZZA.....	6
14. RESPONSABILITÀ DELL’IMPRESA PER EVENTUALI ATTIVITÀ SVOLTE DA SUB FORNITORI.....	6
15. DATI PERSONALI.....	6
16. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	6
17. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE.....	7
18. PENALITÀ’	8
19. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	8
20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	8
21. FORO COMPETENTE	10
22. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	10

1. PREMESSA

Con Deliberazione a contrarre n. 683 del 16/06/2021, questa Amministrazione ha deliberato di indire una procedura aperta, ai sensi dell'art 60 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'aggiudicazione del contratto quinquennale per l'implementazione e la manutenzione di un nuovo sistema di accoglienza integrato per la gestione, l'organizzazione, l'indirizzamento e la comunicazione dei flussi di utenza nei vari servizi sanitari e amministrativi offerti dall'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda.

Il luogo di svolgimento del servizio è: ASST Grande Ospedale Niguarda, Piazza Ospedale Maggiore 3, 20162 Milano.

2. OGGETTO

L'ASST Niguarda, costituita dall'Ospedale sito presso Piazza Ospedale Maggiore 3, dal POT Villa Marelli sito presso viale Zara 81 e da diverse sedi territoriali, si è posta l'obiettivo di rinnovare l'accoglienza tramite uno sviluppo del sito internet aziendale/portale cittadino, una campagna di comunicazione, l'aggiornamento del sistema di elimina code esistente.

Il progetto nuova accoglienza richiede una piattaforma informatizzata multiservizio, multisportello e multisede che in coordinamento ed integrazione con le azioni di sviluppo attuate realizzi una piattaforma aziendale composta da software e hardware per la gestione di tutte le fasi di informazione, accoglienza e attesa esteso a tutti gli sportelli, sale di attesa, ambulatori dell'ASST Niguarda.

L'esigenza nasce dalla necessità di introdurre soluzioni innovative rispetto ai canali tradizionali acuito dalla esperienza della emergenza epidemiologica da COVID-19.

L'obiettivo è avere un sistema che promuova un accesso alla azienda informato e mirato, sviluppi i servizi innalzando la percezione di efficacia, efficienza e qualità da parte dei pazienti, promuova e fornisca strumenti aggiuntivi a quelli in uso (sito Aziendale, Sportelli Automatici e soluzioni web in mobilità) per ottimizzare modalità di accesso e tempi per accettazioni, ritiro dei referti, pratiche amministrative quali prenotazioni, pagamenti.

Oggetto del presente capitolato è la richiesta di fornitura di una piattaforma hardware e software per il nuovo sistema accoglienza integrato per la gestione, l'organizzazione, l'indirizzamento e la comunicazione dei flussi di utenza nei vari servizi sanitari e amministrativi offerti dall'Azienda.

Il nuovo sistema di accoglienza (NUOVO QUEUE) aggiornerà il sistema elimina code aziendale (QUEUE), prevedendo eventualmente moduli specializzati ma completamente integrati, sarà di facile utilizzo, configurabile e perfettamente integrato con il Sistemi Informativo Ospedaliero in modo trasparente per l'utente. La fornitura dovrà comprendere:

- Analisi della realtà aziendale As-Is in termini di processi e flussi amministrativi-gestionali-sanitari-sociosanitari in essere.
- Progettazione di una nuova configurazione tecnologica-organizzativa estesa a tutti i servizi ospedalieri e territoriali richiesti che superi l'attuale impostazione dell'impianto scelta dalla Azienda in fase di centralizzazione degli ambulatori:
 - Non presenza di punti pagamento automatici;
 - Orientato a veicolare le persone allo sportello;
 - Non orientato ad informare l'utente;
 - Way-finding limitato;
 - Chiuso, poveri strumenti di interfacciamento con SIO.
- Componenti hardware (Totem emettitori biglietti; Casse Automatiche; Display Sportello; Monitor con Mediaplayer, Stampanti, Tablet e quant'altro sia necessario o comunque ritenuto utile);
- Servizi di installazione, personalizzazione e configurazione di tutte le componenti della fornitura (HW e SW);
- Il software gestionale di accoglienze centralizzato comprensivo di:
 - modulo amministrativo;
 - modulo gestione attesa e sportelli;

- cruscotto di gestione;
- modulo monitoraggio statistico;
- licenze client illimitate.
- Servizio di booking online applicativo, web integrabile nel sito aziendale che permetta all'utente di evitare la coda agli sportelli utilizzabile con semplicità su PC ed in mobilità, (Tablet, Smartphone).
- Soluzione di way-finding per aiutare l'utente ad orientarsi all'interno della struttura e raggiungere facilmente i punti di interesse (accettazione, ambulatori, centro prelievi ecc..). La proposta dev'essere comprensiva anche di eventuali componenti hardware da installare in struttura. L'installazione di tali componenti sarà a carico del fornitore.
- Soluzione di segnaletica digitale (Digital Signage) che consenta di utilizzare l'insieme dei monitor del sistema di accoglienza per la comunicazione di messaggi, modificabile in maniera dinamica, in un luogo specifico in un tempo specifico.
- Integrazioni con il sistema informativo ospedaliero:
 - le componenti hardware e la soluzione software devono essere fornite in configurazione aperta di modo che sia possibile utilizzare il sistema e anche per la erogazione di servizi complementari al servizio richiesto. Segnatamente si richiede che sia integrabile nella soluzione il sito aziendale/portale del cittadino e che tramite integrazione di contesto le componenti del sito possano del caso utilizzare i device della cassa automatica e dell'emettitore di biglietti.
- Collaudo e test di funzionamento di tutte le componenti.
- L'erogazione della formazione/addestramento tramite appositi corsi organizzati in più sessioni, in particolare:
 - si deve prevedere un periodo di formazione non inferiore a due settimane consecutive;
 - a conclusione della formazione si deve prevedere un periodo di almeno altre due settimane consecutive di affiancamento per un corretto utilizzo del sistema e della sua completa gestione e conduzione.
- L'avviamento, la manutenzione e l'assistenza full-risk per le componenti hardware e i programmi software per la durata di cinque anni a partire dalla data di collaudo positivo considerando che il sistema è classificato altamente critico (in epoca pre COVID ogni giorno nell'arco di 24 ore entrano ed escono dall'ospedale di Niguarda ca. 5.000 utenti oltre agli accompagnatori). Sarà dunque cura del fornitore predisporre adeguata infrastruttura tecnologica (software, rete e hardware) per garantire il servizio H24 7x7.

Il progetto presentato potrà integrare proposte migliorative, anche in riferimento all'introduzione di nuove tecnologie a supporto dei processi di accoglienza in ambito sanitario. Tali proposte, a giudizio dei partecipanti alla gara, potranno essere comprese in offerta e sottoposte a giudizio qualitativo; oppure non essere comprese in offerta, quotate a parte e lasciate dunque a valutazioni discrezionali da parte dell'Azienda.

3. DURATA DEL CONTRATTO E OPZIONI

La durata del contratto (escluse le eventuali opzioni) è di **60 mesi** dalla data di collaudo del sistema o dalla data indicata nel provvedimento di aggiudicazione o nella lettera di affidamento, con facoltà bilaterale di recesso, anche parziale, con preavviso di 60 giorni.

Al termine dei 60 mesi l'Azienda potrà rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata fino a **24 mesi**, per un importo di € 95.081,97 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge.

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

4. PERIODO DI PROVA

I primi sei mesi di espletamento del servizio saranno considerati quale periodo di prova, in cui l'Ente avrà l'autonoma facoltà di sciogliere il vincolo negoziale in ogni momento in caso di valutazione negativa formulata dagli organi tecnici preposti al controllo.

L'affidamento del servizio in caso di esito negativo della prova avverrà all'operatore economico secondo classificato nella gara, con conseguente addebito alla prima dei danni cagionati e dell'eventuale maggiore onere derivante dal cambio impresa, tramite l'incameramento totale o parziale del deposito cauzionale. In caso di esito negativo del semestre di esecuzione del servizio, l'impresa dovrà comunque garantire la sua prosecuzione fino al subentro della seconda classificata.

5. CLAUSOLA DI ADESIONE

Durante il periodo di vigenza dei contratti, le Aziende aggregate per la presente procedura e le ASST e Fondazioni di Milano e provincia di seguito elencate potranno procedere alla stipula di contratti con le Imprese aggiudicatrici al prezzo offerto in gara. Gli Enti coinvolti sono:

- ASST GOM Niguarda
- ASST Fatebenefratelli Sacco
- ASST Santi Paolo e Carlo
- ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO
- ASST Nord Milano
- ASST Ovest Milanese
- ASST Rhodense
- ASST Melegnano e della Martesana
- ASST di Lodi
- Fondazione IRCCS Ca' Granda – Ospedale Maggiore Policlinico
- Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori
- Fondazione IRCCS Neurologico Carlo Besta
- Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU)

L'adesione da parte delle ASST e Fondazioni potrà comportare un aumento non superiore al 200% del valore complessivo dei contratti stipulati dopo la presente procedura, comprensivo di tutte le opzioni previste, pari ad € 1.245.262,30 oltre IVA.

6. NORME DI RIFERIMENTO

Il contratto sarà costituito dalle norme del presente CSA, dal Disciplinare di gara e dei suoi allegati, dal contenuto dell'offerta e dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia. In caso di contrasto tra il contenuto dell'offerta e le norme stabilite dal presente CSA e dai suoi allegati, saranno queste ultime a prevalere.

L'impresa aggiudicataria (di seguito Impresa) è tenuta all'osservanza del Codice Etico dell'Azienda e del Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali.

7. PREZZO A BASE D'ASTA

Il prezzo complessivo a base d'asta è pari ad € **575.090,16 oltre IVA** e, ai fini dell'art. 35 comma 4, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad € 1.915.434,43 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge come segue:

Valore complessivo appalto		
Descrizione	Imponibile	Totale IVA inclusa
Base d'asta	575.090,16 €	701.610,00 €
Rinnovo 24 mesi	95.081,97 €	116.000,00 €
Adesione ex post	1.245.262,30 €	1.519.220,00 €
Totale	1.915.434,43 €	2.336.830,00 €

Per tutte le attività professionali ulteriori che la Stazione Appaltante dovesse richiedere all'impresa aggiudicataria durante l'esecuzione del contratto, si applicheranno le seguenti tariffe:

Descrizione	Tariffa Giornaliera (L-V 8-20 / Sab 8-14) IVA esclusa	Tariffa Oraria (NON Work in Hour) IVA esclusa
Sistemista on Site	550,00 €	85,00 €
Sistemista Remoto	450,00 €	82,50 €
Formatore	450,00 €	68,75 €
Presidio	350,00 €	52,50 €

8. SPECIFICHE TECNICHE – RINVIO

Si rinvia al contenuto degli Allegati Tecnici.

9. ASSISTENZA E MANUTENZIONE – RINVIO

Si rinvia al contenuto degli Allegati Tecnici.

10. COLLAUDO E CONSEGNA – RINVIO

Si rinvia al contenuto degli Allegati Tecnici.

11. CONDIZIONI CONTRATTUALI

L'impresa è tenuta a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente CSA e nei suoi allegati. Sono a carico dell'impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto e a ogni attività che si rendesse necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni.

Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche e alle specifiche indicate nei documenti di gara e contenute in offerta. In ogni caso, l'impresa si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno a esclusivo carico dell'impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale; l'impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi ulteriori.

12. RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

Con la firma del contratto l'Impresa solleva l'Ente dalle responsabilità relative agli eventuali danni a persone e a cose derivanti dall'esecuzione del servizio, generati da opere in corso di esecuzione, da opere provvisorie, da incuria, da mancato o incompleto rispetto delle prescrizioni antinfortunistiche, da mancata, difettosa o incompleta manutenzione delle attrezzature e dei mezzi d'opera.

Il risarcimento degli eventuali danni materiali che dovessero derivare da negligenza dell'Impresa e le spese dirette e indirette derivanti dai danni, saranno a totale carico dell'Impresa. A tal fine, l'Impresa dovrà produrre idonea polizza assicurativa per la copertura dei rischi da responsabilità civile per i danni a persone, animali o cose arrecati durante l'esecuzione del contratto o comunque per fatti riconducibili al materiale fornito, per un

massimale di € 5.000.000,00 per responsabilità civile. Si precisa che tale polizza dovrà avere durata pari al periodo di efficacia dei contratti.

13. RISERVATEZZA

Tutte le conoscenze, informazioni, notizie, dati, procedure, applicazioni software, codici sorgenti, documenti e formule segrete e nuove (in seguito “informazioni”), trasferite al Fornitore o di cui il Fornitore venga a conoscenza nell’ambito del contratto, non potranno essere divulgate e/o utilizzate – sia direttamente sia indirettamente – per fini estranei al Contratto.

Agli stessi obblighi sono tenuti i dipendenti e collaboratori del Fornitore (e/o delle Società consorziate).

L’obbligo di riservatezza si intende esteso anche al periodo successivo alla cessazione del presente accordo e in ogni modo fino a quando le relative informazioni non siano divulgate da parte del legittimo titolare o diventino legittimamente di pubblico dominio.

E’ fatto obbligo di non rivelare, usare o impiegare, per fini diversi da quelli stabiliti nel presente accordo, qualunque dato, documento o informazione relativi ai diritti esclusivi, alle attività, ai piani o agli affari dell’altra Parte o di terzi, acquisiti nell’esecuzione del presente contratto, salva l’autorizzazione scritta dell’altra Parte o dei terzi medesimi, per quanto di rispettiva competenza.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà pertanto restituire o distruggere tutte le informazioni qualunque sia la forma o il supporto su cui sono state trasfuse.

Tali informazioni hanno un alto valore strategico per il committente e il loro uso illegittimo o non corretto costituisce inadempienza contrattuale. Conseguentemente il fornitore si obbliga sin da ora a risarcire ogni eventuale danno subito dal committente per effetto dell’inosservanza dell’obbligo di riservatezza.

14. RESPONSABILITA’ DELL’IMPRESA PER EVENTUALI ATTIVITA’ SVOLTE DA SUB FORNITORI

Qualora l’impresa, nell’esecuzione del presente contratto, intenda avvalersi dell’opera di terzi, dovrà darne specifica comunicazione nell’offerta. L’Azienda rimarrà comunque estranea ai rapporti tra l’Impresa e i suoi subappaltatori, né l’impresa potrà porre eccezioni di sorta per fatti o colpe imputabili a questi ultimi. In ogni caso i terzi subfornitori opereranno sotto il controllo e l’esclusiva responsabilità del fornitore primario che si obbliga a far rispettare ogni obbligo del presente contratto, nonché ogni istruzione, indicazione e richiesta avanzata dall’Azienda nell’esecuzione del contratto. Per l’operato dei subfornitori resta obbligato il solo fornitore primario, sia nei confronti dei subfornitori che nei confronti di terzi, il quale si obbliga a sollevare da ogni onere o pretesa il committente.

15. DATI PERSONALI

Qualora nell’esecuzione del contratto il fornitore, i suoi dipendenti, collaboratori o subfornitori, dovessero venire a conoscenza di dati personali del committente o di terzi dal committente trattati, si obbliga a rispettare e far rispettare quanto previsto dal D.L.vo 196/2003, e successive modifiche e integrazioni, e dalle politiche di privacy del committente.

Il mancato rispetto del superiore obbligo costituisce grave inadempienza ed è causa di risoluzione espressa del contratto oltre che di risarcimento dei danni.

16. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture elettroniche indirizzate alla presente Azienda dovranno fare riferimento al seguente Codice Univoco Ufficio: UFYQP8 (visitare anche www.indicepa.gov.it), Nome dell’Ufficio Uff_eFatturaPA.

Ai sensi dell’art. 25 del D.L. n. 66/2014, al fine di garantire l’effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA, per tutti i casi in cui si applica, dovranno riportare necessariamente il codice identificativo di gara (CIG) e il codice unico di progetto (CUP), ove presente.

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. In particolare:

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.

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dalla data di accertamento della prestazione da parte del Direttore dell'esecuzione, che avverrà entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura (data di protocollazione aziendale).. In caso di ritardato pagamento, verranno corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso BCE vigente al momento dell'esigibilità del credito.

L'Azienda non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori fino a quando l'Impresa non avrà provveduto al versamento degli importi di eventuali maggiori spese sostenute dall'Azienda per inadempienze contrattuali. L'Azienda non riconoscerà il corrispettivo nel caso in cui l'Impresa effettuasse prestazioni che non siano state preventivamente autorizzate dai servizi competenti.

L'Azienda non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori nel caso in cui l'impresa non abbia istituito un conto corrente bancario o postale dedicato ai contratti con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13/08/2010.

Le spese relative alle commissioni bancarie sono a carico dell'Impresa.

Per la cessione del credito si rinvia all'art. 106 del D.Lgs. 50/16.

17. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE

L'ente adotterà, fin dalla fase di avvio del servizio, un monitoraggio continuo per valutare la corretta attivazione ed erogazione dei servizi come da contratto e il non degrado delle funzionalità richieste in termini di performance e contenuti.

Al termine della Fase 3 è previsto il collaudo che, tra l'altro, censirà lo stato del sistema, determinerà i livelli di risposta nominali, porrà un confronto puntuale delle specifiche richieste. A collaudo avvenuto, i livelli di risposta sopraccitati saranno considerati valore di riferimento per il monitoraggio periodico. Successivamente tali valori potranno essere nuovamente misurati con modalità e contenuti eventualmente definiti nella fase di collaudo.

Nel caso in cui la rilevazione evidenziasse situazioni di criticità, l'impresa sarà tenuta ad intervenire a ripristinare il livello di performance nominale. Al riscontro dello stato di degrado, con permanenza oltre ai limiti descritti nell'Allegato Tecnico, nell'ambito del monitoraggio e liquidazione delle competenze mensili, verranno attivate le decurtazioni sul canone così commisurate:

LIVELLO DI INEFFICIENZA	DECURTAZIONE CANONE
Nessuna inefficienza	0 %
Diminuzione di efficienza: non compromette lo svolgimento delle funzioni	fino al 30 %
Diminuzione di efficienza marcata: alcune funzionalità sono compromesse	fino al 60 %
Efficienza insufficiente: lo svolgimento di alcune operazioni è impedito	fino al 80 %
Efficienza nulla: il servizio non può essere utilizzato	fino al 100 %

La decurtazione del canone avverrà in seguito a richiesta motivata degli organi tecnici competenti dell'ente, che potranno, in base a valutazioni del momento, decidere di applicare valori percentuali di decurtazione intermedi rispetto agli scaglioni suindicati.

L'impresa potrà opporsi alla contestazione, entro 15 gg. solari dalla notifica della scheda di monitoraggio periodico, con motivate controdeduzioni.

Se il degrado viene registrato contestualmente su più moduli, le operazioni di decurtazione verranno effettuate con una

maggiorazione del 10%. In sede di avviamento il fornitore ha la possibilità di proporre una metrica per la valorizzazione del livello del degrado, in assenza di questo l'ente valuterà il livello di degrado dalle evidenze di funzionamento.

L'impresa dovrà mettere in condizione l'ente, tramite un dettagliato rapporto dell'anomalia, di classificare il degrado, anche se verificatosi in modalità temporanea, nelle classi seguenti:

1. formazione personale
2. help desk
3. call center
4. manutenzione sistemistica e applicativa
5. performance funzionale di applicativo e sistemistica
6. funzionalità delle procedure di backup/restore e relativo monitoraggio
7. tempestività nella risoluzione di problemi

18. PENALITA'

Fermo restando quanto previsto negli Allegati Tecnici, al successivo articolo Risoluzione del Contratto e salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, l'Azienda si riserva di applicare una penale di € 500,00 per ogni giorno di ritardo nella consegna e collaudo rispetto ai termini indicati nel presente capitolato/allegati, in offerta o concordati espressamente con il Servizio preposto all'emissione ordini e per ogni giorno di ritardo sul cronoprogramma di attività pianificate, anche regolamentate da ordini separati.

Potrà inoltre essere applicata una penale di € 500,00 per ogni ora di interruzione nella continuità del servizio dovuta a gestione o conduzione lacunosa, comprensiva delle problematiche insorte per insufficienti o non corretti monitoraggi del sistema, per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti dal contratto per l'esecuzione del servizio di manutenzione in seguito a guasto.

Una penale fino ad € 1.000,00 per ogni violazione e/o inadempimento grave degli obblighi contrattuali.

In caso di inadempimento delle disposizioni contrattuali l'Azienda potrà rivalersi senza alcuna formalità e in qualsiasi momento sulla cauzione ovvero sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione.

L'importo complessivo delle penali non potrà superare il limite stabilito dalla vigente normativa in materia.

19. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In conformità al disposto di cui all'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa), il contratto potrà essere risolto in seguito ad una semplice dichiarazione dell'Azienda, nei seguenti casi:

- ✓ subappalto non autorizzato;
- ✓ consegna incompleta o difforme da quanto offerto o previsto dal presente documento;
- ✓ ritardo grave nell'esecuzione degli interventi di manutenzione;
- ✓ mancato adeguamento della fornitura alla normativa vigente entro i termini stabiliti dalle autorità competenti;
- ✓ inosservanza del codice etico aziendale o del Patto d'integrità regionale.

La risoluzione di diritto del contratto comporterà l'incameramento del deposito cauzionale, nonché il risarcimento dei maggiori danni subiti dall'Azienda.

L'impresa si dovrà attenere alla vigente normativa riguardo all'interruzione di pubblico servizio e dovrà rispettare completamente le esigenze operative degli enti e prestare piena collaborazione per assicurare il subentro meno problematico possibile di altra impresa nell'esecuzione del contratto.

20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/03 e ss.mm. e ii. si informa che i dati forniti dalle imprese partecipanti alla gara verranno utilizzati soltanto per le finalità connesse all'espletamento della gara, non verranno comunicati o diffusi a terzi e verranno comunque trattati in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati stessi.

Il concorrente, sottoscrivendo il documento di offerta, dichiara inoltre di aver ricevuto tutte le informazioni previste ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e art. 13 del D.Lgs 196/2003 e s.m.i. e ha quindi prestato il proprio consenso al trattamento dei dati personali per l'espletamento della presente gara.

I dati riguardanti le Ditte partecipanti a procedimenti di gara, sotto qualunque forma, sono oggetto di trattamento da parte della Stazione appaltante secondo le seguenti modalità:

- il trattamento dei dati si deve intendere qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione/abilitazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati;
- il trattamento dei dati avviene con procedure atte a garantirne la sicurezza;
- i dati sono trattati per le finalità istituzionali inerenti all'attività della Stazione appaltante, connesse alla presente procedura di gara ed i successivi adempimenti di legge.

Il conferimento dei dati è obbligatorio; il rifiuto di rispondere e conferire i dati comporta l'esclusione dalla gara.

Titolari del trattamento dei dati sono i legali rappresentanti delle Aziende costituite in aggregazione d'acquisto.

Il Gestore del Sistema è nominato responsabile del trattamento dei dati personali comunicati dai fornitori ai fini dell'utilizzo del Sistema, sulla base dell'apposito incarico a questo conferito ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii.

L'aggiudicatario e l'Azienda si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (di seguito "Regolamento"), dal D.Lgs. 196/2003 s.m.i., da norme di legge e da provvedimenti applicabili, con particolare riguardo all'adozione di idonee misure tecniche ed organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato.

L'aggiudicatario e l'Azienda dichiarano che i dati personali forniti con il contratto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da un'inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

L'aggiudicatario e l'Azienda hanno il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (art. 15 e ss. del Regolamento). Gli interessati, ove ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti, avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Con la sottoscrizione del contratto oggetto della presente gara l'aggiudicatario verrà nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile verrà autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegnerà ad effettuare, per conto dell'Amministrazione (Titolare del trattamento), le sole operazioni necessarie per fornire il servizio oggetto del contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE e delle istruzioni fornite da parte del Titolare. Il Responsabile si impegnerà a presentare, su richiesta dell'Amministrazione, garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

L'aggiudicatario, in quanto responsabile esterno, è tenuto:

- a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi compresi quelli che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e/o a conoscenza;
- a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma;
- a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della fornitura/servizio;

- ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 31 del D.Lgs. 196/2003 s.m.i.;
- ad informare l'interessato ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 s.m.i. attraverso la predisposizione di apposite indicazioni e strumenti per gli incaricati (modulistica), coordinandosi con il Titolare dei dati;
- ad individuare per iscritto gli incaricati, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- a fornire indicazioni scritte agli incaricati sulle modalità di trattamento, sia con strumenti elettronici che senza, obbligandoli alla riservatezza anche in caso di conoscenza fortuita di dati personali e/o sensibili, adottando una condotta equipollente al segreto d'ufficio;
- in caso di trattamento di dati sensibili, ai sensi degli artt. 20,21,22 del DLgs. 196/2003 s.m.i. a gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, a controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

L'aggiudicatario, quale responsabile esterno, si impegna ad attenersi scrupolosamente alle istruzioni sul trattamento dei dati che verrà fornito all'atto dell'aggiudicazione e si impegna a comunicare all'Azienda i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

L'informativa è online sul sito <http://www.ospedaleniguarda.it/professionisti-e-aziende/bandi-e-gare>.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza l'Azienda ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda.

21. FORO COMPETENTE

In caso di ricorso all'Autorità Giudiziaria, sarà competente esclusivo e inderogabile il Foro di Milano.

22. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Si informa che per la presente gara, il responsabile del procedimento è l'avv. Alberto Russo - Direttore Amministrativo e l'impiegato istruttore è la dott.ssa Immacolata Adaimo (Tel. 02.6444.2780, approvvigionamenti@ospedaleniguarda.it).

Allegati al CSA:

Allegato tecnico

Allegato _1 - Reference Architecture

Allegato _2 - SpecificheIntegrazioneAD

Allegato _3 - Gestione Anagrafiche e Identificativi aziendali

Allegato _4 - Scheda impianto

Allegato _5 - Regolamento di servizio

Allegato _6 - Rapporto di intervento

Il Direttore Amministrativo
Alberto Russo