

Numero	388	Pag. 1
Data	- 4 LUG. 2018	

**DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE  
DELLA AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALI RIUNITI MARCHE NORD  
N. 388 DEL - 4 LUG. 2018**

**Oggetto: Autorizzazione a contrattare per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature informatiche in uso presso l'AORMN mediante il MePA di Consip S.p.A.**

**IL DIRETTORE GENERALE  
DELLA AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALI RIUNITI MARCHE NORD**

- . . . -

**VISTO** il documento istruttorio, riportato in calce alla presente determina, dal quale si rileva la necessità di provvedere a quanto in oggetto specificato;

**RITENUTO**, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di adottare il presente atto;

**VISTA** l'attestazione del Direttore della U.O.C. Bilancio, Patrimonio e Coordinamento Investimenti, del Direttore della U.O.C. Gestione di Controllo e del Direttore della UOC Servizio Informatico;

**ACQUISITI** i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

**- D E T E R M I N A -**

1. di prendere atto delle attività istruttorie attinenti alla progettazione del servizio oggetto del presente provvedimento da parte della competente struttura aziendale, U.O.C. Servizio Informatico tutte riportate nell'allegato n° 1 del presente atto quale parte integrante e sostanziale;
2. di autorizzare, per le motivazioni compiutamente riportate nel documento istruttorio, la contrattazione - mediante procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 - per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature informatiche in uso presso i vari Presidi dell'AORMN, come riportato in dettaglio nell'allegato n° 1, per la durata di mesi 12 più opzione di ulteriori 12 mesi (decorrenza presunta dal 01/10/2018);
3. di dare atto che, in conformità alle disposizioni di cui all'art. 15 comma 13 lett. d) del D. L. n° 95/2012, nel testo risultante dalla legge di conversione L. 135/2012, e all'art. 1, co. 512 della Legge 208 del 28 dicembre 2015, la procedura di acquisto del presente atto avverrà mediante il MePA di Consip S.p.A. inviando Richiesta di Offerta (RdO) a tutti i fornitori abilitati al bando di riferimento;
4. di fissare l'importo massimo a base d'asta in complessivi € 220.000,00 (IVA esclusa) così composto: € 110.000,00 per contratto di 12 mesi ed € 110.000,00 per opzione di ulteriori 12 mesi, gli oneri per la sicurezza conseguenti ai rischi da interferenza sono pari a zero;

Numero	388	Pag. 2
Data	- 4 LUG, 2018	

5. di approvare il capitolato tecnico (incluso nell'allegato n. 1), lo schema di disciplinare di gara e relativi allegati (All. n° 2), il capitolato speciale (All. n° 3), il DUVRI (All. n° 4) allegati al presente atto che costituiscono parte integrante e sostanziale;
6. di dare atto che questa Azienda si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
7. di dare atto che si provvederà all'individuazione del Direttore dell'Esecuzione con il provvedimento di aggiudicazione definitiva;
8. di dare mandato alla U.O.C. Bilancio Patrimonio e Coordinamento Investimenti di prevedere un apposito accantonamento per il fondo ex art. 113 del D.Lgs. n° 50/2016 nel bilancio di competenza, fino ad un massimo del 2% dell'importo a base d'asta, per le motivazioni riportate nel documento istruttorio;
9. di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale, a norma dell'art.17 della L.R. 26/96;
10. di dare atto che la presente deliberazione non è sottoposta a controllo ai sensi dell'art. 4 della L. 412/1991 e dell'art. 1 della L.R. 36/2013.

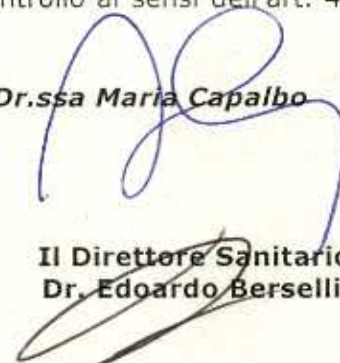
Per i pareri infrascritti

**Il Direttore Amministrativo**  
**Dott. Antonio Draisci**



**Dr.ssa Maria Capalbo**

**Il Direttore Sanitario**  
**Dr. Edoardo Berselli**



**ATTESTAZIONE DEL DIRETTORE DELLA UOC SERVIZIO INFORMATICO:**

Si attesta che la spesa complessiva derivante dalla presente determina pari ad € 268.400,00 (IVA inclusa) viene annotata come segue:

- ❖ € 33.550,00 nel conto n° 0510040101 Manutenzioni e riparazioni attrezzature informatiche del Bilancio Preventivo 2018, con sub-autorizzazione n. SI/2018/1.9;
- ❖ € 134.200,00 nel conto n° 0510040101 Manutenzioni e riparazioni attrezzature informatiche del Bilancio Preventivo 2019, con sub-autorizzazione n. SI/2019/1.14;
- ❖ € 78.283,33 nel conto n° 0510040101 Manutenzioni e riparazioni attrezzature informatiche del Bilancio Preventivo 2020, con sub-autorizzazione n. SI/2020/1.24.

**Il Direttore**  
**Ing. Carlo Reggiani**



Numero	388	Pag. 3
Data	4 LUG. 2018	

**ATTESTAZIONE DEL DIRETTORE DELLA U.O.C. GESTIONE DI CONTROLLO:**

In riferimento al fattore produttivo indicato sulla base di quanto dichiarato dal Direttore della U.O.C Servizio Informatico e riportato nel documento istruttorio, il Direttore della UOC Controllo di Gestione esprime parere di congruità economica rispetto al budget provvisorio anno 2018, assegnato dalla Regione Marche con DGRM n° 1617/2017.

Ad invarianza di assegnazione di risorse economiche da parte della Regione Marche per gli anni 2019-2020-2021-2022-2023, il Direttore della UOC Controllo di Gestione esprime parere di compatibilità economica rispetto al Budget che verrà assegnato dalla Regione Marche.

**Il Direttore**

Dott.ssa Silvia Generali

**ATTESTAZIONE DEL DIRETTORE DELLA U.O.C. BILANCIO, PATRIMONIO E COORDINAMENTO INVESTIMENTI:**

Si attesta la corretta imputazione della spesa al Piano dei Conti e agli esercizi di competenza.

Si attesta inoltre che l'importo dell'incentivo di cui all'art. 113 del D.Lgs. n° 50/2016, nelle more dell'adozione del regolamento, sarà registrato in apposito accantonamento in sede di redazione dei Bilanci di competenza fino ad un massimo del 2% dell'importo a base d'asta.

Rec. RC

**Il Direttore**

Dott.ssa Anna Sattini

Anna Sattini

Numero	388	Pag.	4
Data	- 4 LUG. 2018		

**- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -**  
**U.O.C. GESTIONE APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI E LOGISTICA**

**Vista la seguente normativa di riferimento:**

- **D.Lgs. n° 50 del 18/04/2016**, recante ad oggetto: "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- **Legge di Conversione n° 89 del 23/06/2014 e s.m.i.** recante ad oggetto: "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, recante misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. Deleghe al Governo per il completamento della revisione della struttura del bilancio dello Stato, per il riordino della disciplina per la gestione del bilancio e il potenziamento della funzione del bilancio di cassa, nonché per l'adozione di un testo unico in materia di contabilità di Stato e di tesoreria";

**Richiamata** la propria determina n° 292/DG del 23/04/2013 recante ad oggetto: "Affidamento servizio di manutenzione per le apparecchiature informatiche mediante ME.PA. autorizzata con determina n° 156/DG/2013. Aggiudicazione definitiva" con la quale è stato affidato il servizio di assistenza tecnica e manutenzione su apparecchiature informatiche in uso presso questa Azienda, in favore della società Giorgi Ufficio sas di Vallefoglia (PU).

**Dato che** con nota id. n° 445707|02/07/2018|PROV, il Dirigente della U.O.C. Gestione Approvvigionamento di Beni e Servizi e Logistica ha nominato, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016, la Dott.ssa Daniela Masci quale Responsabile Unico del procedimento relativo all'affidamento della fornitura oggetto del presente provvedimento di autorizzazione.

**Dato** che con ID n° 445588|29/06/2018|INFO, il Direttore della U.O.C. Servizio Informatico, con relazione tecnico-illustrativa che si allega (All. n° 1 allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale) e alla quale si rinvia integralmente, ha richiesto e analiticamente motivato la necessità di avviare la nuova procedura di gara per l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello, trasmettendo in allegato i seguenti documenti tecnici:

- Capitolato tecnico descrittivo e prestazionale;
- Scheda valutazione tecnica penali;
- Criteri di valutazione delle offerte.

**Visti** i sopra allegati documenti tecnici del Direttore della U.O.C. Servizio informatico nei quali si evince l'attività istruttoria svolta in particolare con riferimento a quanto segue:

- **descrizione dell'appalto:** in allegato alla succitata relazione tecnico-illustrativa è stato trasmesso il capitolato tecnico e relativi allegati, parte integrante e sostanziale del presente atto, dal quale risultano ampiamente descritte tutte le attività rientranti nell'appalto, le condizioni tecniche prestazionali, i requisiti di minima e preferenziali che l'offerta dovrà garantire;
- **definizione del quadro economico di progetto:** così come da prospetto sotto riportato

Numero	388	Pag. 5
Data	- 4 LUG. 2018	

DESCRIZIONE	IMPORTI
CANONE ANNUALE di assistenza e manutenzione delle apparecchiature informatiche e help desk di 1° livello , così come dettagliato nel capitolato tecnico	110.000,00
OPZIONE CONTRATTUALE di ulteriori 12 mesi - CANONE ANNUALE di assistenza e manutenzione delle apparecchiature informatiche e help desk di 1° livello , così come dettagliato nel capitolato tecnico	110.000,00
Oneri speciali per la sicurezza non soggetti a ribasso d'asta	€ 0.00
<b>TOTALE importo a base d'asta - LOTTO UNICO - comprensivo di opzione (IVA esclusa)</b>	<b>€ 220.000,00</b>
Importo complessivo a base d'asta al netto di oneri della sicurezza IVA ESCLUSA	€ 220.000,00
<b>IVA (22%)</b>	<b>€ 10.000,00</b>
Incentivi (<=2% rispetto all'importo complessivo)	<b>€ 4.400,00</b>
<b>TOTALE GENERALE DI PROGETTO</b>	<b>€ 234.400,00</b>

- **impostazione di un unico lotto:** *"L'appalto è a lotto unico al fine di assicurare una più efficace e coordinata fruizione del complesso di attività in cui lo stesso si articola e di garantire la razionalizzazione e il contenimento della spesa pubblica attraverso una gestione globale del servizio. Con la suddivisione in lotti si potrebbe rischiare di rendere l'esecuzione dell'appalto eccessivamente difficile dal punto di vista tecnico ed organizzativo nonché troppo costosa. L'esigenza di coordinare i diversi operatori economici per i lotti potrebbe comportare seriamente di pregiudicare la corretta esecuzione dell'appalto. In particolare un maggior numero di fornitori:*
  - ✓ Non permetterebbe una gestione ed una organizzazione unitaria delle attività;
  - ✓ Comporterebbe oneri derivanti dalla necessità di comporre eventuali contenziosi in merito all'attribuzione delle competenze/responsabilità;
  - ✓ Renderebbe complesse ed estremamente onerose le attività di verifica di conformità della fornitura e del rispetto dei livelli qualitativi minimi;
  - ✓ Comporterebbe un aumento delle figure tecniche con cui gli operatori sanitari dovrebbero abituarsi a collaborare correndo il rischio di generare un disorientamento e conseguentemente una minore efficacia del servizio;
  - ✓ Non permetterebbe, data la forte correlazione tecnica delle attività richieste, un'efficace opera di ottimizzazione della gestione operativa;
  - ✓ Non permetterebbe la semplificazione amministrativa nella gestione del contratto nel suo complesso/interenza che si avrebbe invece in caso di un unico interlocutore/fornitore;
  - ✓ Comporterebbe maggiori complessità nella gestione della sicurezza informatica dovuta all'aumento del personale autorizzato ad accedere fisicamente presso i locali tecnici di ubicazione degli impianti in tutte le sedi;
  - ✓ Richiederebbe maggiore investimento in termini di tempo e di risorse economiche.
- **durata contrattuale dell'appalto:** risulta essere pari a 12 mesi decorrenti dalla data di avvio effettivo del servizio (determinato con il verbale di avvio) + l'opzione di ulteriori 12 mesi;
- **opzione contrattuale:** l'attivazione dell'opzione di ulteriori 12 mesi è subordinata:
  - alle effettive esigenze aziendali ;
  - all'autorizzazione della U.O.C. Servizio Informatico;

Numero	388	Pag.	6
Data	- 4 LUG, 2018		

rimane salva la facoltà di recesso anticipato nel caso in cui venga attivata da parte del soggetto aggregatore di riferimento o Consip la convenzione avente ad oggetto i medesimi servizi in conformità all'art. 9, comma 3-bis del D.L.66/2014 convertito in legge dall'art. 1, comma 1 della Legge n. 89/2014 e s.m.i. e nessuna pretesa può essere avanzata dall'aggiudicatario per la mancata attivazione della stessa.

- **determinazione dell'importo a base d'asta:** l'importo a base d'asta risulta essere di € 110.000,00 (IVA esclusa) più ulteriori € 110.000,00 (IVA esclusa) ed è stato determinato come segue:
  - ✓ Sulla base dei costi storici sostenuti per il medesimo servizio connesso all'assistenza e manutenzione delle tecnologie di cui trattasi;
  - ✓ Da un'ideale analisi del mercato di riferimento;
  - ✓ Tenuto conto delle prestazioni aggiuntive inserite rispetto al contratto in scadenza, di seguito elencate:
    - Servizio di Help Desk di 1° livello;
    - Assistenza e manutenzione a fax;
    - Inserimento negli apparati mission critical delle stampanti per etichette;
    - Fornitura del servizio di controllo del ciclo di vita dei toner e dei volumi stampati;
    - Presa in carico delle apparecchiature informatiche in garanzia;
    - Supporto alla migrazione dal vecchio al nuovo dominio;
    - Gestione del servizio di Assessment;"
    - Sistema per la gestione delle code telefoniche;
- **incidenza del costo della manodopera:** "... si stima che lo stesso incida circa il 76% sull'importo a base d'asta, tenuto conto dei seguenti fattori:
  - ✓ Ore di manodopera impiegate nel contratto in essere;
  - ✓ Composizione del parco tecnologico oggetto di gara;
  - ✓ Costo medio orario del contratto nazionale dei metalmeccanici;
  - ✓ Qualità e quantità delle prestazioni richieste dal capitolato tecnico di gara".
- **criterio di aggiudicazione, parametri e punteggi tecnici massimi:** il criterio di aggiudicazione scelto è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo il miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.; i parametri ed i punteggi di valutazione delle offerte tecniche risultano, ai sensi dell'art.95 comma 1 del codice, connessi all'oggetto dell'appalto e consentono la partecipazione libera alla gara;
- **comparazione, su base annua,** tra i costi cessanti e costi emergenti (IVA INCLUSA): come da seguente prospetto:

<b>Costi Cessanti IVA INCLUSA</b>	
Canone annuale del Contratto di assistenza e manutenzione di attrezzature informatica in scadenza	+57.622,308
<b>Costi Emergenti IVA INCLUSA</b>	
Canone annuale posta a base d'asta del nuovo contratto di manutenzione attrezzature informatiche	- € 134.200,00
<b>COSTI EMERGENTI</b>	<b>- € 76.577,692</b>

I costi emergenti derivano principalmente dall'inserimento di prestazioni sopra dettagliate e verranno coperti:

- per l'anno 2018 (stante la decorrenza del nuovo contratto stimata per Ottobre 2018) con le economie di budget ottenute da questa Struttura grazie ai risparmi sulla telefonia fissa, con l'introduzione della tecnologia VOIP;

Numero	388	Pag. 7
Data	24 LUG. 2018	

- *per gli anni 2019 e 2020: in parte con le economie di budget ottenute da questa Struttura grazie ai risparmi sulla telefonia fissa, con l'introduzione della tecnologia VOIP, in parte con il congelamento dell'assunzione di una risorsa di Cat. C e in parte con i risparmi di altri servizi di manutenzione gestiti dalla U.O.C. Gestione Approvvigionamento di Beni e Servizi e Logistica e U.O.C. Servizio Tecnico e in parte con le risorse aggiuntive assegnate al budget di questa Struttura da parte della U.O.C. Controllo di Gestione*

**Dato** che conseguentemente e conformemente ai succitati documenti tecnici ricevuti dal Progettista, questa U.O.C ha provveduto a predisporre la documentazione amministrativa propedeutica all'avvio del procedimento amministrativo: schema di disciplinare di gara e relativi allegati (All. n° 2), capitolato speciale (All. n° 3), che sono parte integrante e sostanziale del presente atto.

**Visto** che ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n° 81/2008, è stata richiesta con id n° 434019/17/05/2018/PROVV l'elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenza (D.U.V.R.I) alla Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, la quale ha provveduto a trasmettere il relativo documento (id n° 434823/21/05/2018/FMED) - Allegato n° 4, parte integrante e sostanziale del presente atto.

**Preso atto che** per il servizio in questione non risultano attualmente attive procedure di gara della Stazione Unica Appaltante della Regione Marche (SUAM), né convenzioni CONSIP, né l'oggetto del presente appalto rientra tra le categorie merceologiche di cui al DPCM 24/12/2015.

**Richiamata** la disposizione normativa di cui all'art. 1, co. 512 della Legge 208 del 28 dicembre 2015, la quale prevede quanto segue: "al fine di garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla normativa vigente, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite Consip SpA o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti", questa U.O.C. ha verificato che il servizio di che trattasi è presente nelle categorie merceologiche del Mercato Elettronico della piattaforma Consip S.p.A.

**Tenuto conto** che l'importo contrattuale risulta essere inferiore all'attuale soglia comunitaria di € 221.000,00, si ritiene pertanto opportuno indire la gara di appalto per l'affidamento del servizio di cui trattasi nella forma della procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, per un importo complessivo a base d'asta di € 220.000,00 (IVA esclusa) utilizzando il Mercato Elettronico della Piattaforma Consip S.p.A. in particolare mediante l'invio di una RDO (Richiesta di offerta) a tutti gli operatori economici abilitati al Bando di riferimento con aggiudicazione al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.Lgs. 50/2016, a lotto unico non frazionabile, sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ed alle condizioni particolari fissate nella documentazione di gara (tutti allegati al presente atto che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso), ad integrazione e/o in deroga alle condizioni presenti nella documentazione del bando di riferimento del MePA di Consip S.p.A. procedendo all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

**Ritenuto**, nelle more dell'adozione da parte di questa Azienda di specifico regolamento per la ripartizione degli incentivi di cui all'art. 113 del D.Lgs. n° 50/2016, d'intesa con la Direzione Generale, di procedere all'accantonamento della somma non superiore al 2% dell'importo

Numero	388	Pag. 8
Data	- 4 LUG. 2018	

complessivo a base d'asta.

Per quanto sopra esposto si propone al Direttore Generale il seguente schema di determina:

1. di prendere atto delle attività istruttorie attinenti alla progettazione del servizio oggetto del presente provvedimento da parte della competente struttura aziendale, U.O.C. Servizio Informatico tutte riportate nell'allegato n° 1 del presente atto quale parte integrante e sostanziale;
2. di autorizzare, per le motivazioni compiutamente riportate nel documento istruttorio, la contrattazione – mediante procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 - per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature informatiche in uso presso i vari Presidi dell'AORMN, come riportato in dettaglio nell'allegato n° 1, per la durata di mesi 12 più opzione di ulteriori 12 mesi (decorrenza presunta dal 01/10/2018);
3. di dare atto che, in conformità alle disposizioni di cui all'art. 15 comma 13 lett. d) del D. L. n° 95/2012, nel testo risultante dalla legge di conversione L. 135/2012, e all'art. 1, co. 512 della Legge 208 del 28 dicembre 2015, la procedura di acquisto del presente atto avverrà mediante il MePA di Consip S.p.A. inviando Richiesta di Offerta (RdO) a tutti i fornitori abilitati al bando di riferimento;
4. di fissare l'importo massimo a base d'asta in complessivi € 220.000,00 (IVA esclusa) così composto: € 110.000,00 per contratto di 12 mesi ed € 110.000,00 per opzione di ulteriori 12 mesi, gli oneri per la sicurezza conseguenti ai rischi da interferenza sono pari a zero;
5. di approvare il capitolato tecnico (incluso nell'allegato n. 1), lo schema di disciplinare di gara e relativi allegati (All. n° 2), il capitolato speciale (All. n° 3), il DUVRI (All. n° 4) allegati al presente atto che costituiscono parte integrante e sostanziale;
6. di dare atto che questa Azienda si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
7. di dare atto che si provvederà all'individuazione del Direttore dell'Esecuzione con il provvedimento di aggiudicazione definitiva;
8. di dare mandato alla U.O.C. Bilancio Patrimonio e Coordinamento Investimenti di prevedere un apposito accantonamento per il fondo ex art. 113 del D.Lgs. n° 50/2016 nel bilancio di competenza, fino ad un massimo del 2% dell'importo a base d'asta, per le motivazioni riportate nel documento istruttorio.

**Il Responsabile Attività Istruttoria**  
Dott.ssa Annalisa Sanchietti

*Annalisa Sanchietti*

**Il Dirigente**  
Dott.ssa Chiara D'Eusanio

*Chiara D'Eusanio*

**Il RUP**  
Dr.ssa Daniela Masci

*Daniela Masci*



Numero	388	Pag. 9
Data	- 4 LUG. 2018	

**- ALLEGATI -**

Allegato n. 1 – Relazione tecnico-illustrativa (presente nella copia cartacea e disponibile agli atti);

Allegato n. 2 - Schema disciplinare di gara e relativi allegati (presente nella copia cartacea e disponibile agli atti).

Allegato n. 3 – Capitolato speciale (presente nella copia cartacea e disponibile agli atti).

Allegato n. 4 - DUVRI (presente nella copia cartacea e disponibile agli atti).

ALLEGATO N° 1 ALLA DETERMINA N° 388  
 DEL - 4 LUG. 2018 COMPOSTO DI N° 54 PAG. .

ALLEGATO N°1 alla determinazione



Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord

Servizio Sanitario Nazionale  
 Regione Marche  
 Azienda Ospedaliera  
 Ospedali Riuniti Marche Nord  
 SERVIZIO INFORMATICO  
 SISTEMI INFORMATIVI E RETI  
 Sede: V.le Trieste 391 – 61121 Pesaro

Dirigente  
 Ing. Carlo Reggiani

Tel: 0721.366328  
 Fax: 0721.366297

Mail to:  
 informatica@ospedalimarchenord.it

Al Dirigente della UOC

Gestione Approvvigionamento di beni, servizi e logistica

Dott.ssa Chiara D'Eusanio

**OGGETTO:** relazione illustrativa per l'affidamento dell'appalto dei servizi di assistenza e manutenzione delle apparecchiature informatiche e dell'help desk di 1° livello.

#### ATTI E RIFERIMENTI

DET.292/DG del 23/04/2013 **OGGETTO:** "Affidamento servizio di manutenzione per le apparecchiature informatiche mediante MePA autorizzata con determina n°156/DG/2013. Aggiudicazione definitiva"

#### SINTESI DELLA PROPOSTA PROGETTUALE

Tenuto conto:

- Della scadenza del contratto del servizio di manutenzione pluriennale con la società Giorgi Ufficio sas (determina di aggiudica definitiva del DG n° 292/DG/2013);
- Della necessità di garantire quotidianamente ai reparti e ai servizi ospedalieri, al fine di svolgere la regolare attività istituzionale: l'aggiornamento delle PdL sia da un punto di vista hardware che software, l'aggiunta di nuove periferiche alle postazioni esistenti, l'installazione di nuove postazioni di lavoro e il trasferimento delle apparecchiature HW;
- Del parco macchine da gestire tra computer, periferiche, server ed apparati di rete che è pari a circa oltre 2240 elementi;
- Della necessità di migliorare la percezione del servizio di Help Desk di 1° livello da parte degli utenti dell'Azienda;
- Della necessità di creare una base dati di tutte le informazioni relative alle chiamate ricevute, prese in carico, perse dall'operatore di Help desk di 1° livello;
- Della necessità di continuare a dedicare il personale interno all'analisi e alla gestione dei processi di assistenza di maggiore complessità, quali ad esempio la sicurezza della rete il funzionamento di software sanitari ed amministrativi, le attività in conformità alle misure minime e al GDPR;

si propone di avviare una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016 a **LOTTO UNICO** per l'affidamento del servizio di:

**"ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE ED HELP DESK DI 1° LIVELLO"**

per tutte le apparecchiature e dispositivi indicati nel capitolato tecnico allegato, al fine di garantire un ottimo standard qualitativo degli interventi manutentivi delle tecnologie di cui in oggetto, nonché un servizio di customer-care di elevata qualità.

In particolare l'appalto dovrà includere tutte le attività di seguito dettagliate e dovrà essere espletato alle condizioni tecniche prestazionali tutte descritte nel capitolato tecnico allegato (allegato n. 1):

Articolo	Descrizione articolo	Tipologia
A	Servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro	"a corpo"
B	Servizio di assistenza e manutenzione per sistemi server	"a corpo"
C	Servizio di assistenza e manutenzione per apparati di rete	"a corpo"
D	Servizio di assistenza e manutenzione di tutte le apparecchiature informatiche mission critical	"a corpo"
E	Servizi di supporto ai traslochi	"a corpo"
F	Servizio di Assesment	"a corpo"
G	Servizio di Help Desk di 1° livello con servizio di gestione delle code telefoniche	"a corpo"

**TIPOLOGIA DI PROCEDURA**

Ad oggi risultano disattive, la convenzione stipulata da CONSIP S.p.A denominata "Convenzione per la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei sistemi IP e PdL per le Pubbliche Amministrazioni" e l'Accordo Quadro stipulato da Consip S.p.A. denominato "Accordo Quadro per l'affidamento dei servizi di Desktop Outsourcing per le PA". Questa UOC, nella sua attività di analisi, aveva evidenziato rispetto alle suddette convenzioni, elementi che le avrebbero comunque rese incompatibili alle esigenze, i principali dei quali vengono di seguito elencati:

- Rientrano nell'ambito delle attività da contratto solo le postazioni di lavoro (PdL) con versioni del sistema operativo ancora supportate dal produttore del software. Pertanto, qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del servizio di gestione per PdL con versioni dei sistemi operativi fuori support dal loro produttore (End-of-Support), il Fornitore, dietro presentazione di una dichiarazione ufficiale del produttore che ne attesti il cessato supporto, non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in gestione dette PdL (Clausola contrattuale sia dell' Accordo Quadro sia della Convenzione). Nel caso dell'Azienda Ospedaliera circa il 30% del parco macchine ha un installato in EoS;

- Sono quindi escluse dal servizio, ad esempio, migrazioni da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release del sistema operativo (Clausola contrattuale della Convenzione). Nel capitolato redatto sono assenti forme di limitazioni alle attività di manutenzione richieste alla Ditta Aggiudicataria. Se il Servizio Informatico dovesse ritenere necessario un intervento in outsourcing per passaggi da major release a major release avrà la libertà di richiedere tale attività;
- PC laptop con vetustà maggiore di 5 anni, per i quali il Fornitore si avvarrà della facoltà di sottrarsi a prestare il servizio di manutenzione (Clausola contrattuale della Convenzione). In Azienda vi sono ancora in funzione, un numero discreto di portatili con vetustà superiore ai 5 anni.
- Sono escluse operazioni massive che comportino traslochi tra sedi diverse (Clausola contrattuale dell'AQ). Visto che l'Azienda Ospedaliera consta di tre presidi dislocati su due Comuni distinti, questo vincolo avrebbe comportato un intervento parallelo dei tecnici interni dell'Azienda andando ad impattare sulla quantità di tempo uomo utilizzato;
- Un pacchetto IMAC (per noi un trasloco) può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo Comune (Clausola contrattuale della Convenzione). Come sopra.
- Install. Ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione (Clausola contrattuale dell'AQ). Anche questo, come per i precedenti due punti, significherebbe un importante investimento del tempo di lavoro dei tecnici interni.
- Move. Il servizio esclude la possibilità di includere eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse (Clausola contrattuale della Convenzione). Come sopra.

Inoltre si sottolinea che la natura complessa delle due tipologie di contratto inevitabilmente comporterebbe la necessità di una figura interna al Servizio Informatico che si occupi quasi esclusivamente della rendicontazione delle attività effettuate, della valutazione dei metodi utilizzati per effettuarle e di quant'altro necessario a fare in modo che tutti i servizi vengano eseguiti in modo conforme alle richieste.

Stante l'importo a base d'asta inferiore alla soglia comunitaria e ai sensi della Legge n. 208/2015 comma 512, si rende necessario attivare una procedura sotto soglia mediante l'utilizzo del MePa di Consip S.p.A. (art. 36 del d.Lgs.50/2016 e s.m.i.) invitando tutti gli operatori economici abilitati al Bando di riferimento con aggiudicazione al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, nei termini di qualità e di prezzo di dettagliati nel documento "Criteri di valutazione delle offerte", allegato n. 2 alla presente relazione.

#### **SPECIFICAZIONE LOTTO UNICO:**

L'appalto è a lotto unico al fine di assicurare una più efficace e coordinata fruizione del complesso di attività in cui lo stesso si articola e di garantire la razionalizzazione e il contenimento della spesa pubblica attraverso una gestione globale del servizio.

Con la suddivisione in lotti si potrebbe rischiare di rendere l'esecuzione dell'appalto eccessivamente difficile dal punto di vista tecnico ed organizzativo nonché troppo costosa. L'esigenza di coordinare i diversi operatori economici per i lotti potrebbe comportare seriamente di pregiudicare la corretta esecuzione dell'appalto.

In particolare un maggior numero di fornitori:

- Ostacolerebbe il raggiungimento di una gestione ed una organizzazione unitaria delle attività;
- Comporterebbe oneri derivanti dalla necessità di comporre eventuali contenziosi in merito all'attribuzione delle competenze/responsabilità;
- Renderebbe complesse ed estremamente onerose le attività di verifica di conformità della fornitura e del rispetto dei livelli qualitativi minimi;
- Comporterebbe un aumento delle figure tecniche con cui gli operatori sanitari dovrebbero abituarsi a collaborare correndo il rischio di generare un disorientamento e conseguentemente una minore efficacia del servizio;
- Ostacolerebbe, data la forte correlazione tecnica delle attività richieste, un'efficace opera di ottimizzazione della gestione operativa;
- Ostacolerebbe la semplificazione amministrativa nella gestione del contratto nel suo complesso/interessa che si avrebbe invece in caso di un unico interlocutore/fornitore;
- Comporterebbe maggiori complessità nella gestione della sicurezza informatica dovuta all'aumento del personale autorizzato ad accedere fisicamente presso i locali tecnici di ubicazione degli impianti in tutte le sedi;
- Richiederebbe maggiore investimento in termini di tempo e di risorse economiche

#### **QUADRO ECONOMICO DI PROGETTO:**

Il quadro economico di progetto è caratterizzato dalle seguenti voci generali:

<b>QUADRO ECONOMICO DI PROGETTO A LOTTO UNICO</b>		
<b>FORNITURA</b>	<b>IMPORTI PARZIALI</b>	<b>IMPORTI TOTALI</b>
CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE E HELP DESK DI 1° LIVELLO , così come dettagliato nel capitolato tecnico	110.000,00	220.000,00
	anni 1	anni 2
Oneri speciali per la sicurezza non soggetti a ribasso d'asta	€ 0.00	€ 0.00
<b>TOTALE LOTTO UNICO</b>		<b>€ 220.000,00</b>
Importo complessivo a base d'asta al netto di oneri della sicurezza IVA ESCLUSA		€ 220.000,00
<b>IVA (22%)</b>		<b>€ 10.000,00</b>
Incentivi (<=2% rispetto all'importo complessivo)		<b>€ 4.400,00</b>
<b>TOTALE GENERALE DI PROGETTO</b>		<b>€ 234.400,00</b>

Per quanto riguarda il costo della manodopera si stima che lo stesso incida circa il 76% sull'importo a base d'asta, tenuto conto dei seguenti fattori:

- Ore di manodopera impiegate nel contratto in essere;
- Composizione del parco tecnologico oggetto di gara;
- Costo medio orario del contratto nazionale dei metalmeccanici;
- Qualità e quantità delle prestazioni richieste dal capitolato tecnico di gara.

La base d'asta del procedimento da adottare per la realizzazione del progetto, al netto dell'IVA, è quindi rappresentata da un importo complessivo di: € 110.000,00 (IVA esclusa) per 12 mesi più € 110.000,00 (IVA esclusa) per ulteriori 12 mesi.

La **durata contrattuale** è pari a complessivi 12 mesi dalla data di avvio effettivo del contratto più l'opzione prevista per ulteriori 12 mesi. L'opzione contrattuale è **subordinata**:

- alle effettive esigenze aziendali;
- all'autorizzazione di questa Struttura .

L'importo a base d'asta è stato determinato come segue:

- Sulla base dei costi storici sostenuti per il medesimo servizio connesso all'assistenza e manutenzione delle tecnologie di cui trattasi;
- Da un'ideale analisi del mercato di riferimento;
- Tenuto conto delle prestazioni aggiuntive inserite rispetto al contratto in scadenza, di seguito elencate:
  - o Servizio di Help Desk di 1° livello;
  - o Assistenza e manutenzione a fax;
  - o Inserimento negli apparati mission critical delle stampanti per etichette;
  - o Fornitura del servizio di controllo del ciclo di vita dei toner e dei volumi stampati;
  - o Presa in carico delle apparecchiature informatiche in garanzia;
  - o Supporto alla migrazione dal vecchio al nuovo dominio;
  - o Gestione del servizio di Assessment;
  - o Sistema per la gestione delle code telefoniche.

#### Differenza tra Costi Cessanti e Costi Emergenti su base annua IVA INCLUSA

<b>Costi Cessanti IVA INCLUSA</b>	
Canone annuale del Contratto di assistenza e manutenzione di attrezzature informatica in scadenza	+57.622,308
<b>Costi Emergenti IVA INCLUSA</b>	
Canone annuale posta a base d'asta del nuovo contratto di manutenzione attrezzature informatiche	- € 134.200,00
<b>COSTI EMERGENTI</b>	<b>- € 76.577,692</b>

I costi emergenti derivano principalmente dall'inserimento di prestazioni sopra dettagliate e verranno coperti:

- per l'anno 2018 (stante la decorrenza del nuovo contratto stimata per Ottobre 2018) con le economie di budget ottenute da questa Struttura grazie ai risparmi sulla telefonia fissa, con l'introduzione della tecnologia VOIP;
- per gli anni 2019 e 2020: in parte con le economie di budget ottenute da questa Struttura grazie ai risparmi sulla telefonia fissa, con l'introduzione della tecnologia VOIP, in parte con il congelamento dell'assunzione di una risorsa di Cat. C e in parte con i risparmi di altri servizi di manutenzione gestiti dalla U.O.C. Gestione Approvvigionamento di Beni e Servizi e Logistica e U.O.C. Servizio Tecnico e in parte con le risorse aggiuntive assegnate al budget di questa Struttura da parte della U.O.C. Controllo di Gestione

#### Incentivi

In relazione all'Art. 113 del D.Lgs. 50/2016 comma 1 e comma 2, nelle more della definizione delle modalità e dei criteri per la definizione di apposito fondo destinato all'erogazione degli incentivi legati allo svolgimento delle funzioni tecniche, nell'ambito della procedura di gara, si propone l'accantonamento di risorse pari al 2% rispetto alla base d'asta.

#### CLAUSOLA SOCIALE

Come stabilito dall'art. 50 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, al fine di assicurare i livelli occupazionali esistenti, dovranno ricevere attuazione le eventuali disposizioni contenute nella contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale. Nello specifico, qualora operi un cambio di gestione, l'affidatario dovrà provvedere al riassorbimento ed utilizzo nell'esecuzione del servizio, in via prioritaria, qualora disponibili, i dipendenti a tempo indeterminato dell'operatore economico uscente, in ottemperanza alla normativa attualmente applicabile, effettuando, in via preliminare, un accertamento di compatibilità con l'organizzazione d'impresa prescelta.

Si specifica che in merito all'operatore di Hepl Desk 1° livello, trattandosi di un servizio di nuova attivazione, si esclude che alcun lavoratore sia da assorbire.

Di seguito si riporta l'elenco del personale operante attualmente presso l'appaltatore:

SETTORE	LIVELLO	DATA ASSUNZIONE	QUALIFICA
47 ARTIGIANI/METALMECCANICI	5	20/02/2008	TECNICO

Distinti saluti

Il Direttore

Ing. Carlo Reggiani

(originale digitale firmato con firma elettronica)

CARLO REGGIANI  
29.06.2018 14:08:03 UTC

#### ALLEGATO

- N.1 Capitolato Tecnico descrittivo e prestazionale (composto da un allegato SCHEDA\_VALUTAZIONE\_TECNICA\_PENALI.XLS)
- N. 2 Criteri di valutazione delle offerte.



## **CAPITOLATO TECNICO**

*CAPITOLATO TECNICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI  
ASSISTENZA E MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE  
INFORMATICHE E DI HELP DESK DI 1° LIVELLO*



## Sommario

1.	Oggetto del contratto .....	3
1.1	Durata del contratto .....	4
1.2	Importo a base d'asta .....	4
1.3	Scopo ed obiettivi .....	4
2.	Utilizzo programma web SysAid o equivalente per la gestione dei trouble-ticket e degli asset management.....	4
3.	Servizio di assistenza e manutenzione .....	6
3.1	Articolo A - Servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro .....	6
3.2	Articolo B - Servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server .....	8
3.3	Articolo C - Servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete .....	10
3.4	Articolo D - Sistemi mission critical .....	12
3.5	Articoli A, B, C e D - Modalità di esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione .....	12
4.	Articolo E - Servizio a supporto delle attività di trasloco.....	17
5.	Articolo F - Servizio di Assesment.....	18
6.	Articolo G - Servizio di Help desk di 1° livello .....	20
6.1	Caratteristiche del servizio di Help Desk .....	21
6.2	Ciclo di vita della problematica segnalata dall'utente finale.....	23
6.3	Servizio di gestione delle code di chiamata a supporto dell'Operatore di HD.....	27
7.	SLA .....	28
7.1	Articolo A - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro 28	
7.2	Articolo B - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione dei sistemi server.....	29
7.3	Articolo C - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione degli apparati di rete.....	29
7.4	Articolo D - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione di tutti gli elementi mission critical 30	
7.5	Articolo E - Esecuzione del servizio a supporto dei traslochi .....	31
7.6	Articolo F - Esecuzione del servizio di Assesment .....	31
7.7	Articolo G - Esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello .....	32
8.	Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.).....	33
9.	Articolo H - Personale coinvolto .....	34
10.	Garanzie e responsabilità .....	36
11.	Verifiche di corretta esecuzione del contratto.....	36
12.	Report trimestrali .....	37
13.	Avvio del servizio .....	37

14.	Adempimenti chiusura contratto.....	37
15.	Privacy e regolamento per la protezione dei dati (GDPR).....	38
16.	Penali.....	38
17.	Danni e Polizza di assicurazione.....	39

## 1. Oggetto del contratto

E' intendimento dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" (AORMN) attuare una procedura di gara per l'affidamento dei servizi di Assistenza e Manutenzione delle apparecchiature informatiche e di Help Desk di 1° livello nei termini dettagliati nel presente capitolato tecnico.

Il presente capitolato ha per oggetto l'erogazione dei seguenti servizi:

Articolo	Descrizione articolo	Paragrafo	Tipologia
A e D	Servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro, comprese le mission critical	3.1, 3.4, 3.5, 7.1 e 7.4	"a corpo"
B e D	Servizio di assistenza e manutenzione per sistemi server, compresi i mission critical	3.2, 3.4, 3.5, 7.2 e 7.4	"a corpo"
C e D	Servizio di assistenza e manutenzione per apparati di rete, compresi i mission critical	3.3, 3.4, 3.5, 7.3 e 7.4	"a corpo"
E	Servizi di supporto ai traslochi	4 e 7.5	"a corpo"
F	Servizio di Assesment	5 e 7.6	"a corpo"
G	Servizio di Help Desk di 1° livello con servizio di gestione delle code	6, 6.1, 6.2, 6.3 e 7.7	"a corpo"

Tab 1: Oggetto della fornitura

Tutti i servizi sopra indicati sono parte del presente appalto a lotto unico.

L'appalto dovrà essere espletato nelle cinque sedi di cui si compone l'AORMN così distribuite nel territorio della Provincia di Pesaro Urbino:

Presidio di Pesaro, San Salvatore – Pesaro, piazzale Cinelli

Presidio di Pesaro, San Salvatore – Pesaro, viale Trieste (in fase di dismissione)

Presidio di Pesaro, San Salvatore – Muraglia, via Lombroso

Presidio di Pesaro, San Salvatore – Pesaro, magazzino di Villa Fastiggi

Presidio di Fano, Santa Croce – Fano, via Veneto

### **1.1 Durata del contratto**

Il contratto avrà una durata di 12 mesi a decorrere dalla data di effettivo avvio del servizio, con opzione di ulteriori 12 mesi salvo il caso di risoluzione e/o recesso, secondo quanto previsto dalle clausole contrattuali e dalle norme vigenti.

AORM esercita tale OPZIONE comunicandola all'appaltatore mediante PEC almeno 20 *giorni* prima della scadenza del contratto originario.

### **1.2 Importo a base d'asta**

Il canone annuo a base d'asta è di € 110.000,00 (IVA esclusa) per un totale importo a base d'asta di € 220.000,00 (IVA esclusa) comprensivo dell'opzione.

### **1.3 Scopo ed obiettivi**

La Ditta Aggiudicataria deve disporre di organizzazione e mezzi propri. La Ditta deve effettuare il servizio oggetto dell'appalto in modo ineccepibile e diligente ed assicurare la rigorosa osservanza delle condizioni previste dal presente capitolato tenendo conto che, nello svolgimento dello stesso, si dovranno raggiungere i seguenti obiettivi:

- Garantire la corretta manutenzione e l'efficace funzionamento di tutte le apparecchiature informatiche oggetto del presente appalto a supporto delle attività amministrative, tecniche e sanitarie di AORMN;
- Migliorare il servizio di Help Desk aumentando conseguentemente la qualità percepita del servizio nei confronti degli utenti interni di questa Azienda;
- Ridurre le asimmetrie informatiche al fine di standardizzare la gestione manutentiva delle postazioni di lavoro;
- Operare a costi certi e programmabili;
- Agevolare lo sviluppo nella AORMN di una gestione ed una organizzazione unitaria per processi;
- Acquisire dati e informazioni per quantificare in termini oggettivi e analizzare le esigenze aziendali in merito ai servizi inclusi nell'appalto;
- Ottenere un censimento tecnico complessivo delle apparecchiature informatiche.

## **2. Utilizzo programma web SysAid o equivalente per la gestione dei trouble-ticket e degli asset management**

La Ditta Aggiudicataria, per espletare i servizi oggetto dell'appalto dovrà avvalersi dell'utilizzo del sistema web di trouble-ticket attualmente in uso nell'AORMN "SysAid" (non di proprietà) o equivalente.

Si sottolinea che per il sistema web di trouble-ticket e degli asset informatici, l'offerente sarà libero di offrire una soluzione alternativa che permetta però di svolgere le attività sotto descritte.

Il sistema web di trouble-ticket dovrà garantire la gestione e l'analisi completa delle chiamate e dunque dovrà:

- Permettere agli utenti finali di aprire richieste di assistenza;
- Mostrare agli utenti finali tutte le chiamate aperte dal proprio gruppo di appartenenza ordinate per priorità, stato di avanzamento e data, solo per citare i principali elementi;
- Definire un numero di chiamata/numero di ticket;
- Permettere al personale della UOC Servizio Informatico di effettuare la supervisione della gestione del servizio con privilegi di amministratore (almeno 20 utenti admin SysAid);
- Consentire agli operatori di HD di 1° livello di registrare la chiamata, definendo la provenienza in termini di reparto, descrivendone la problematica evidenziata, e assegnandogli un livello di priorità a seconda della gravità del problema e del tipo di intervento da effettuare. In caso di competenza di fornitore esterno, come nel caso della telefonia, deve permettere all'operatore di assegnare alla Ditta Fornitrice del prodotto o dell'impianto la gestione della chiamata e della sua risoluzione;
- Consentire agli operatori di HD di 2° livello di inserire tutti gli interventi effettuati per la risoluzione della chiamata.

Mostrare agli utenti amministratori:

- Tutte le richieste aperte o chiuse, validate o non validate, ordinate per priorità assegnata dall'help desk;
- Lo stato di avanzamento delle richieste aperte;
- Il carico di lavoro totale in termini di numero interventi e tempi di presa in carico;
- Il numero di chiamate gestite per ciascun ambito da ciascun tecnico;
- I tempi di ripristino per ogni servizio/chiamata;
- Le statistiche sui carichi di lavoro;
- Tutti gli interventi associati a ciascuna richiesta;
- Le statistiche sul numero di richieste assegnate, validate, effettuate e chiuse da ciascun tecnico, ecc.;
- Le attività eseguite nella gestione della chiamata (help desk di secondo livello) a proprio carico (descrizione intervento, descrizione della risoluzione, parti sostituite, ecc.), effettuandone anche l'aggiornamento;
- I grafici sugli andamenti annuali delle chiamate in relazione agli esiti di chiusura delle stesse;
- Le statistiche per Unità Operativa in modo da ottenere percentuali di guasti per periodo;
- La durata media delle attività dal loro stato di apertura a quello di chiusura.

Tramite l'uso dello stesso prodotto software la Ditta Aggudicataria dovrà gestire il censimento dei beni informatici aziendali (asset management) rendendo disponibile e mantenendo aggiornata una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio presso l'Amministrazione e delle relative configurazioni hardware e software.

Qualora quest'Azienda decida di uniformare i software di tracciamento chiamate delle varie UOC Aziendali, ivi compreso il software SysAid o l'equivalente, la Ditta Aggudicataria sarà tenuta ad

adeguarsi all'uso del nuovo sistema con oneri a proprio carico.

### 3. Servizio di assistenza e manutenzione

#### 3.1 Articolo A - Servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro

Per Postazione di Lavoro (PdL) si intende l'insieme degli elementi costituenti la postazione di lavoro informatizzata così definita: pc fisso (desktop) o portatile (laptop) più la funzione di stampa personale.

Si elencano sotto i componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico PdL in esame.

PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di:

- Cavetteria (di rete, di alimentazione, etc.);
- Stampante personale (locale o condivisa che sia);
- Monitor, tastiera, mouse, docking station;
- Scanner e/o altre periferiche;
- Sistema operativo Microsoft Windows;
- Software di base (comprensivo di software Office Automation).

Anche se non strettamente incluse nel perimetro della PdL, vengono incluse nel presente appalto anche le stampanti dipartimentali e i fax.

L'oggetto del servizio per quanto riguarda l'ambito Assistenza e Manutenzione delle PdL comprende:

- Manutenzione correttiva ed evolutiva, hardware e software di base, di tutte le postazioni di lavoro. Tale manutenzione potrà avvenire con assistenza da remoto od on-site al fine del ripristino della normale operatività in caso di problematiche bloccanti e non. Per assistenza evolutiva si intendono le attività di installazione parti hardware e delle migliorie software tutto compreso (anche eventuali pezzi);
- Supporto alla riconnessione delle postazioni di lavoro rispetto alle periferiche e alla rete;
- Supporto alle attività inerenti le misure minime di sicurezza ICT per le PA previste nella circolare AGID n. 2 del 18.04.2017 "Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 103 del 5 maggio 2017 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1 Agosto 2015) (17A02399) (GU Serie Generale n.79 del 04.04.2017), ad esempio Configurazioni sicure standard delle postazioni di lavoro, ovvero "hardening" del sistema operativo e delle applicazioni installate. La procedura di "hardening" comprende tipicamente: aggiornamento dei sistemi, eliminazione degli account non necessari (compresi gli account di servizio), disattivazione od eliminazione dei servizi non necessari, configurazione di stack e heaps non eseguibili, applicazione di patch, chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate.
- Assistenza office automation sulle principali versioni LibreOffice, OpenOffice, Microsoft

Office dalla versione 2003 e superiori.

I sistemi operativi utilizzati sono: Linux Ubuntu LTS, Linux CentOS, Linux Red Hat Enterprise Ed., Linux Suse, Windows 2000 pro, Windows 2000 srv, Windows 2003 srv standard, Windows 2008 Server, Windows 2008 Server R2; Windows 2012 Enterprise Server, Windows XP, Windows Vista e Window 7 Professional, Windows 7 pro, Windows 8.1 pro, Windows 10 pro, Android 5/6/7.

Tra le principali attività di assistenza, a titolo non esaustivo, ci saranno:

- Supporto utente su office automation;
- Supporto a problematiche di recupero file;
- Richieste di supporto per ripristino funzionalità pc, stampanti e fax;
- Richieste di installazione software;
- Richieste di problematiche inerenti stampanti di etichette tipo Zebra e simili.

La Ditta Aggiudicataria dovrà intervenire a partire dalle chiamate assegnate dall'Operatore di Help Desk (della ditta medesima) o dalla UOC Servizio Informatico tramite il sistema web di trouble-ticket. In nessun caso dovrà intervenire su richiesta diretta dei reparti e/o non tracciata dal sistema web di trouble-ticket.

Infine sono inclusi nel servizio in oggetto del presente paragrafo anche quelli di sostituzione e/o consegna, configurazione e gestione delle periferiche esterne che nel corso del tempo di validità del contratto dovessero diventare necessarie anche in postazioni di lavoro inizialmente sprovviste come: stampanti laser, stampanti etichette, mouse, tastiere, hub usb, lettori barcode, lettori card per firma elettronica, scanner, ecc.

Durante l'esecuzione delle attività fino alla risoluzione delle problematiche o dei malfunzionamenti, il personale di secondo livello dovrà sempre registrare ogni evento, difficoltà o particolarità riscontrata in corso d'opera facendo uso del sistema web di trouble-ticket, fino alla descrizione della soluzione applicata. Sarà l'HD di 1° livello ad avere il compito di chiudere il ticket.

L'Azienda dispone delle seguenti tipologie di postazioni di lavoro:

Tipologia	Caratteristiche generali	Qta minima
PC desktop, thin client e workstation	Postazioni di lavoro Windows 7/8/8.1/10 pro (desktop, laptop, mobile device, smartphone e mini pc linux)	830
PC desktop	Postazioni di lavoro obsolete Windows Vista/XP/2000 (desktop e laptop)	283
Scanner	Varie marche e modelli	60
Stampanti	Varie marche e modelli	600

FAX	Varie marche e modelli	150
Fotocopiatrici dipartimentali e non	Varie marche e modelli	80
Accessori vari (penne ottiche, lettori smart card, ...)	Varie marche e modelli	150
Tablet 7/8/10"	Samsung e Asus	64

Tabella 2: fabbisogni PdL stimati al +-10%

Si annoverano tra le postazioni di lavoro, anche postazioni mini pc e monitor di grandi dimensioni (32-55 pollici) utilizzati per informazione all'utenza (attualmente 3 Pdl).

Si specifica che il servizio è a corpo e deve comprendere anche:

- I muletti per l'eventuale sostituzione delle macchine del parco rappresentato nella Tabella 2;
- I muletti per l'eventuale sostituzione delle postazioni in garanzia (circa 300 +-10);
- Le parti di ricambio (schede madri, hard disk, memorie ram, schede di rete, seriali e cablaggi) e tastiere, mouse, tastiere per portatili come dettagliato nel paragrafo 3.5.

Il servizio in oggetto dovrà essere eseguito mediante organizzazione, risorse e mezzi (inclusi quelli di trasporto da una sede all'altra dell'Azienda) di proprietà della Ditta Aggiudicataria.

Ai fini di un'informazione più completa, utile per la formulazione dell'offerta e a completamento della Tabella 2, si forniscono anche i seguenti dati statistici:

- Il numero medio giornaliero delle chiamate ammonta a 50 contatti circa;
- Il personale dell'Azienda Ospedaliera, comprensivo di tutte le sedi, è di circa 2220 unità e 63 Unità Operative Complesse.

Si intende incluso **pena l'esclusione** nell'appalto, quale parte integrante dell'assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro, la fornitura del servizio di controllo del ciclo di vita dei toner e dei volumi stampati, attraverso il software (SaaS – Software As A Service) "ABAsset Monitoring" o equivalente, che sfruttando l'interfaccia di rete delle stampanti consente appunto il monitoraggio puntuale dei consumabili.

Infine si vuole anche precisare che le Pdl soggette a manutenzione potranno subire variazioni (sia in termini di quantità che di tipologia) nel corso della durata del contratto, in aumento o in diminuzione, senza che il contratto subisca modifiche di nessuna natura.

### 3.2 Articolo B - Servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server

Sono parte integrante dell'appalto le attività sistemistiche hardware e software di base concernenti

tutti i componenti ed i sistemi facenti parte di server, sia fisici che virtuali, afferenti alla UOC Servizio Informatico.

L'Azienda dispone indicativamente delle seguenti tipologie e quantità di server dislocati nei diversi presidi e con funzioni di varia natura (Domain Controller, Posta elettronica, applicativi verticali, Proxy, VPN, ecc):

Tipologia Server	Caratteristiche generali	Qta minima
Fisico	Windows 2003	9
Fisico	Red Hat	4
Fisico	Suse	3
Fisico	ClearOS 5.2	3
Fisico	Vari	4
Virtuale	Windows (XP/2000/2003)	31
Virtuale	Windows (2008/2012)	20
Virtuale	Centos	7
Virtuale	Ubuntu	14
Virtuale	SUSE	3
Virtuale	Vari	13
Storage	Vari	16
Host VMWare	Vari	20

Tabella 3: Fabbisogni server stimati al +-10%

L'oggetto della fornitura per quanto riguarda il servizio assistenza e manutenzione server comprende:

- Manutenzione correttiva, evolutiva, hardware e software di base, di tutte le postazioni



elencate in Tabella 3. Tale manutenzione potrà avvenire con assistenza da remoto od on-site al fine del ripristino della normale operatività in caso di problematiche bloccanti e non. A titolo di esempio: installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione. In caso di necessità effettuare prima il backup e successivamente il ripristino dei dati di configurazione. Per evolutiva si intende attività di installazione parti e migliorie al netto dei costi parti aggiuntive;

- Supporto alla riconnessione del server rispetto alle periferiche e alla rete;
- Supporto alle attività inerenti le misure minime di sicurezza ICT per le PA previste nella circolare AGID n. 2 del 18.04.2017 "Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 103 del 5 maggio 2017 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1 Agosto 2015) (17A02399) (GU Serie Generale n.79 del 04.04.2017), ad esempio: configurazioni sicure standard dei sistemi server, ovvero "hardening" del sistema operativo e delle applicazioni installate. La procedura di "hardening" comprende tipicamente: aggiornamento dei sistemi, eliminazione degli account non necessari (compresi gli account di servizio), disattivazione od eliminazione dei servizi non necessari, configurazione di stack e heaps non eseguibili, applicazione di patch, chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate;
- Assistenza alla conduzione operativa, in caso di necessità;
- Intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura non legati al sistema operativo server, segnalando opportunamente all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti;
- Su richiesta dell'Amministrazione, allineamento e sincronizzazione di directory server multipli.

Durante l'esecuzione delle attività fino alla risoluzione delle problematiche o dei malfunzionamenti, il personale di secondo livello dovrà sempre registrare ogni evento, difficoltà o particolarità riscontrata in corso d'opera facendo uso del sistema web di trouble-ticket, fino alla descrizione della soluzione applicata. Sarà l'HD di primo livello ad avere il compito di chiudere il ticket.

L'Azienda si riserva di fornire alla Ditta Aggiudicataria uno o più strumenti di monitoraggio dei guasti e delle vulnerabilità dei sistemi server al fine di snellire la presa in carico delle chiamate d'assistenza e di rendere più efficace e proattivo il processo di manutenzione.

### 3.3 Articolo C - Servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete

Sono parte integrante dell'appalto gli elementi hardware e software di base concernenti tutti i componenti ed i sistemi facenti parte degli apparati di rete dell'AORMN.

L' AORMN dispone indicativamente delle seguenti tipologie e quantità di apparati dislocati nei diversi presidi:

Tipologia Apparato	Qta minima
3Com	6

HP	81
Cisco	26
Mikrotik	7
Vari	6

Tabella 4: Fabbisogni per apparati di rete stimati al +/-10%

L'oggetto della fornitura per quanto riguarda il servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete comprende:

- Manutenzione correttiva, evolutiva, hardware e software di base, di tutti gli apparati elencati in Tabella 4. Attività rivolta alla gestione dell'allarmistica e delle congestioni evidenziate dall'Amministrazione con obiettivo la risoluzione di tutti i malfunzionamenti che comportino interruzione del servizio o degrado nella fruizione dello stesso. Tale manutenzione potrà avvenire con assistenza da remoto od on-site al fine del ripristino della normale operatività in caso di problematiche bloccanti e non. Per evolutiva si intende attività di installazione parti e migliorie al netto dei costi parti aggiuntive;
- Supporto tecnico alla risoluzione dei problemi degli apparati e degli upgrade di rete. A titolo di esempio: installazione di patch, hot fix e service pack, aggiunta o rimozione di apparati, cambi di topologia di rete;
- Supporto alle attività inerenti le misure minime di sicurezza ICT per le PA previste nella circolare AGID n. 2 del 18.04.2017 "Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 103 del 5 maggio 2017 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1 Agosto 2015) (17A02399) (GU Serie Generale n.79 del 04.04.2017), ad esempio: Configurazioni sicure standard degli apparati di rete, ovvero "hardening" del sistema operativo e delle applicazioni installate. La procedura di "hardening" comprende tipicamente: aggiornamento dei sistemi, eliminazione degli account non necessari (compresi gli account di servizio), disattivazione od eliminazione dei servizi non necessari, configurazione di stack e heaps non eseguibili, applicazione di patch, chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate;
- Aggiornamento del software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima major release disponibile sul mercato, su richiesta dell'Amministrazione;
- Assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità tecniche di varia natura, quali: attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti.

Durante l'esecuzione delle attività fino alla risoluzione delle problematiche o dei malfunzionamenti, il personale di secondo livello dovrà sempre registrare ogni evento, difficoltà o particolarità riscontrata in corso d'opera facendo uso del sistema web di trouble-ticket, fino alla descrizione della soluzione applicata. Sarà l'HD di primo livello ad avere il compito di chiudere il ticket.

L'Azienda si riserva di fornire alla Ditta Aggiudicataria uno o più strumenti di monitoraggio dei guasti e delle vulnerabilità degli apparati di rete al fine di snellire la presa in carico delle chiamate d'assistenza e di rendere più efficace e proattivo il processo di manutenzione.

### **3.4 Articolo D - Sistemi mission critical**

Nel gruppo delle macchine "di emergenza" o "mission critical", sono ascritte in generale tutte le macchine al pubblico con funzioni di: Pronto Soccorso, Prenotazione, Cassa, Accettazioni, Rianimazione, Refertazione di laboratorio, Dialisi, Farmacia, ecc..., nonché stampanti per etichette (i reparti coinvolti in questo specifico caso saranno fino ad un massimo di 10, di cui sicuramente i seguenti: Pronto Soccorso, Utic, Rianimazione, Gastroenterologia sia nel presidio di Fano che di Pesaro ), i server di posta ed il proxy, siano essi virtuali o fisici. Sono invece escluse dalla definizione "di emergenza" le macchine destinate ad uso amministrativo documentale, come ad esempio: il protocollo informatico, la Direzione Amministrativa di Presidio, la Direzione Medica di Presidio, la Ragioneria, gli Affari Generali, ecc.... Sarà facoltà della UOC Servizio Informatico di questa Azienda comunicare il nuovo inserimento o depennamento di macchine considerabili come "mission critical" in corso di manutenzione, senza che ciò comporti un ulteriore onere o una revisione delle clausole contrattuali.

**Nei casi dei sistemi "mission critical" l'assistenza richiesta è h24, 7 giorni su 7.**

Durante l'esecuzione delle attività fino alla risoluzione delle problematiche o dei malfunzionamenti, il personale di secondo livello dovrà sempre registrare ogni evento, difficoltà o particolarità riscontrata in corso d'opera facendo uso del sistema web di trouble-ticket, fino alla descrizione della soluzione applicata. Sarà l'HD di primo livello ad avere il compito di chiudere il ticket.

### **3.5 Articoli A, B, C e D - Modalità di esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione**

La manutenzione hardware e software di base è finalizzata al ripristino delle funzionalità di tutte le macchine di proprietà di questa Azienda non in garanzia, e dei loro accessori descritti nei precedenti paragrafi.

Per software di base si intende quello che, in aggiunta al sistema operativo, costituisce la dotazione software di base della PdL, del server o dell'apparato di rete.

Per quanto concerne le sole Pdl, si include anche la suite di office automation (OpenOffice, LibreOffice o Microsoft Office dalle versioni 2003 e sup.).

Per manutenzione software si intende la gestione e risoluzione di malfunzionamenti che

comportano un'interruzione o il degrado del servizio svolto dalle macchine dovuto al software di base o alla configurazione delle macchine stesse. L'attività potrà quindi comportare un intervento di riparazione di tipo software o/e di ripristino di configurazioni danneggiate o non correttamente impostate. La manutenzione del software si concluderà solo dopo aver eseguito un test di funzionalità dell'intera macchina.

Si ritiene parte della manutenzione ed assistenza software anche il supporto, quando espressamente richiesto dal Servizio Informatico, alla migrazione dal vecchio al nuovo dominio di tutte le PdL dell'AORMN.

La manutenzione hardware, invece, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti ad elementi hardware delle macchine oggetto del servizio.

Più in dettaglio le attività di manutenzione hardware si riassumono nella risoluzione della causa del guasto tramite:

- Intervento presso la sede in cui si trova la macchina;
- Sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- Ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
- Verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- Ritiro presso i locali dell'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un problema o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, o equivalenti/superiori e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati (nel caso in cui non fosse più reperibile sul mercato il componente originale nuovo) purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità, il tutto compreso nel canone;
- In caso di indisponibilità delle parti di ricambio la Ditta Aggiudicatrice dovrà sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo, di prestazioni equivalenti o superiori. In tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con il Direttore dell'esecuzione del contratto dell'Azienda Ospedaliera.

Il servizio di manutenzione, così come descritto sopra, deve quindi prevedere compreso nel canone, la sostituzione di tutti i componenti non più funzionanti o riparabili e la fornitura di eventuali parti di ricambio necessarie alla riparazione delle macchine. Esempio non esaustivo degli elementi soggetti alla manutenzione, riparazione e sostituzione è il seguente elenco:

#### **PdL e Server**

- Alimentatori;
- Scheda madre;
- Processore;
- Ventole di raffreddamento processore;
- Controller RAID IDE, SATA, SATA2, SCSI, SAS etc...;

- Dischi rigidi IDE, SATA, SATA2, SCSI, SAS completi di "bay" ove presenti;
- Schede di interfaccia seriale e parallela;
- Schede controllo Hard Disk ISA, SATA, SATA2, SCSI;
- Schede controllo Hard Disk PCI;
- Schede video PCI;
- Tastiera italiana;
- Mouse USB;
- Unità DVD/CD ROM esterni ed interni;
- Unità di backup delle tipologie seguenti: DAT da 4 mm (DDS4, DDS3, DDS2) DTL e LTO;
- Memorie RAM (DDR, DDR2, SIMM e DIMM, etc...);
- Scheda di rete Ethernet e/o wireless;

### Stampanti

- Testina di stampa (stampante aghi e/o getto di inchiostro);
- Gruppo fusore e gruppo laser;
- Testina termica;
- Trattore e cinghie;
- Trascinamento carta;
- Alimentatore;
- Memorie delle stampanti;
- Cavi paralleli e usb per stampanti;
- Unità printer server e/o controller ethernet per stampanti di rete;

### Apparati di Rete

- Apparato di rete;
- Alimentatore;
- Antenne;
- Iniettori.

Rimangono invece esclusi dalla fornitura i materiali di consumo quali cartucce, nastri, toner, CD/DVD ad esclusione dei casi in cui, la Ditta Aggiudicataria, provveda ad una sostituzione temporanea di una stampante. In detto caso è tenuta a fornire il toner o le cartucce inchiostro per il funzionamento della stampante muletto, se questa sia di caratteristiche tecniche differenti a quella in riparazione.

Si ritiene parte della manutenzione ed assistenza hardware anche la consegna di PdL aggiuntive perfettamente configurate ai fini dell'attività del Servizio richiedente.

Il personale tecnico della Ditta Aggiudicataria dovrà utilizzare gli account di rete che verranno appositamente creati per le attività d'inserimento a dominio delle macchine e la riconfigurazione di schede di rete e software in base alle indicazioni che, di volta in volta, verranno impartite dal personale del Servizio Informatico.

Nel caso in cui la risoluzione del guasto non potesse avvenire entro i tempi disciplinati dal presente capitolato o la macchina fosse assolutamente indispensabile per le attività dell'utente o per la gestione dei servizi, la Ditta Aggiudicataria, previa autorizzazione della U.O.C. Servizio Informatico, attiverà una sostituzione temporanea dell'intera macchina, pertanto:

- Fornirà temporaneamente un "muletto" (di proprietà della Ditta Aggiudicataria) funzionante e preconfigurato con tutte le caratteristiche presenti nella macchina da sostituire. Nel caso specifico di una PdL anche con gli applicativi necessari, compresi client Oracle e software applicativo clinico o amministrativo (vedi elenco applicativi clinici e amministrativi tabelle 5 e 6). Qualora si tratti di una stampante ne fornirà una provvisoria. La stampante fornita dovrà essere dotata della cartuccia di inchiostro/toner per tutto il periodo della sostituzione. Il tutto in modo tale da ripristinare l'operatività completa dell'utente o del servizio;
- Ritirerà la macchina da riparare e la riconsegnerà entro e non oltre 10 giorni, ripristinando l'operatività completa della PdL, del server o dell'apparato di rete;
- La data di consegna del "muletto" corrisponderà alla data di intervento e la data di consegna della macchina riparata alla data di ripristino (ovvero ripristino delle funzionalità della macchina originariamente prelevata).

Applicativo	Ambiti / UOC / Reparti	Ditta fornitrice	Tipo
Anagrafe pazienti centrale APC ASMN	Anagrafe unica centrale	ADS Dataprocessing	Web/intra
Anagrafe XMPI	Anagrafe XMPI	Engineering	Web/intra
Ausylia PS e ADT	Pronto Soccorso, Accettazione amministrativa e Order Entry reparti	SCS Computers	Web/intra
Alchymia LIS	Software gestionale refertazione Laboratori Analisi e integrazioni	SCS Computers	Web/intra
Armonia	Anatomia Patologica	Dedalus Spa	Client/S
Ormaweb	Registro Operatorio	Dedalus Spa	Web/intra
Cardioref	Cardiologia	3A Sistemi	Client/S
Arianna MPP	Dematerializzazione ricetta	Dedalus Spa	Web/intra
TWCA tabula clinica web app	Stroke, Pneumologia, Terapia del dolore	Dedalus Spa	Web/intra
Software PMA	Fisiopatologia della riproduzione PMA	Itamedica	Client/S
Gepadial Teledial	Nefrologia dialisi	Cooperativa LA TRACCIA Matera	Client/S
Eliminacode	Eliminacode casse, laboratorio, centro prelievi, ambulatori	TEOM srl, Sanytechnology	Client/S
Argos	Software Gastroenterologia	Dedalus Spa	Client/S

Antivirus	Officescan	Trend Micro	Client/S
Nucleo	Medicina nucleare	Microsoft	Client/S
Citosifo Prescrivo	UMACA UPA Farmacia	IdeaSoftware	Client/S

Tabella 5: Elenco software clinici

Applicativo	Ambito / UOC / Reparto	Ditta fornitrice	Tipo
Paleo	Protocollo informatico federato	Regione Marche	SaaS Regionale
Attiweb		Regione Marche	Web extranet regionale
Portale internet	Sito internet portale	Abanet srl	Web
AREAS	Gestionale aziendale, gestione magazzini, farmacia, risorse umane, controllo di gestione, contabilità bilancio e vitto.	Engineering spa	Web extranet regionale
Mensa	Prenotazione mensa	Engineering spa	Web/intra
Portale dipendenti	Gestione giustificativi buste paga, timbrature	Engineering spa	Web
Sistema TS	Gestione medici Sogei	Sogei	Web
Ecmmarche.it	Software crediti ECM Marche	Regione Marche	SaaS Regionale
Autoparco	Software gestione autoparco	SEM srl	Web/intra

Tabella 6: Elenco software amministrativi

La Ditta Aggrediataria dovrà riconsegnare ed installare andando direttamente presso le Unità Operative e le Strutture Organizzative dell'AORMN indicate nella chiamata d'assistenza.

In caso di eventi che ritardino il ripristino della macchina (ad es. attesa di parti di ricambio, sostituzione con "muletto") la Ditta Aggrediataria dovrà aggiornare sul sistema web di trouble-ticket lo stato di avanzamento dell'intervento per segnalare le problematiche riscontrate, in modo che la situazione della chiamata sia sempre aggiornata e tracciata.

In caso di sostituzione di hard disk il tecnico è tenuto al ripristino dei dati nel nuovo disco, avendo cura inoltre di procedere alla cancellazione o distruzione dei dati presenti su quello guasto da riconsegnarsi, sempre e comunque, alla UOC Servizio Informatico con etichetta che renda evidente il riferimento alla PdL di provenienza. Il tutto nelle modalità organizzative che verranno comunicate

dal Servizio Informatico.

A chiusura dell'intervento, il tecnico della Ditta Aggiudicataria, dovrà registrare i dati relativi nel sistema di gestione delle chiamate: tipologia di guasto, parti di ricambio utilizzate, esito, data e ora della consegna della macchina e quant'altro.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo della Ditta Aggiudicataria concordare preventivamente con l'operatore di HD o con il Servizio Informatico le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza durante le attività di:

- Installazione e configurazione;
- Ampliamenti;
- Upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- Variazioni di configurazioni e modifica di topologia di rete.

Quando il dispositivo oggetto dell'Assistenza e Manutenzione risulti essere ancora in garanzia, la Ditta Aggiudicataria sarà tenuta a sostituirlo con un muletto seguendo la stessa procedura appena descritta. Inoltre preleverà il bene che dovrà essere spedito verso la casa madre per la gestione della garanzia e lo consegnerà presso gli uffici del Servizio Informatico.

Per tutte quelle attività di riconfigurazione o trasferimento dei dati, prima dell'intervento effettuare opportuno backup, in modo d'avere la garanzia del corretto e pieno ripristino delle funzionalità della macchina sostituita.

Ad esempio, nel caso degli apparati di rete utilizzati per la gestione della sicurezza, effettuare anche il backup delle policy configurate.

La Ditta Aggiudicataria dovrà gestire le richieste di assistenza tramite il sistema web di trouble-ticket e dovrà intervenire al fine di ridurre le problematiche, dando supporto ed assistenza, e rendicontandovi l'esito degli interventi come descritto sopra.

Il servizio dovrà essere svolto mediante interventi on-site con le modalità già riportate.

#### **4. Articolo E - Servizio a supporto delle attività di trasloco**

L'oggetto della fornitura per quanto riguarda questo servizio è relativo a tutte le attività a supporto dei traslochi di parte o di intere unità operative da una sede ad un'altra dell'Azienda Ospedaliera. L'organizzazione ed il coordinamento di tali attività verranno svolti internamente al Servizio Informatico che definirà tempistiche da rispettare ed azioni da portare a termine. A valle di ciò si potrebbe evidenziare la necessità di un supporto tecnico da parte dell'HD di 2° livello della Ditta Aggiudicataria. In questo caso la Ditta dovrà mettere a disposizione uno o più tecnici per aiutare sia



nel lavoro di spostamento delle PdL che di riconfigurazione delle stesse nei locali di destinazione.

La Ditta aggiudicataria dovrà intervenire con le stesse modalità descritte nel paragrafo 3.5 e cioè:

- Installazione di nuove PdL. La Ditta Aggiudicataria provvederà all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti dell'apparecchiatura. Si considera inclusa in tale attività il ripristino, nel caso di sostituzione di pc obsoleto e secondo le procedure concordate con il Servizio Informatico, di eventuali archivi o dati locali;
- Spostamento di una PdL, server o apparato di rete, dalla loro posizione originaria alla nuova locazione indicata dall'Amministrazione. Tale attività include tutto quanto necessario, compreso: imballaggio, trasporto e reinstallazione di tutto il materiale. E' inoltre compreso lo smaltimento del materiale d'imballaggio.
- Aggiunta di un nuovo dispositivo hardware e/o software, comprensivo di drivers e/o configurazioni, a corredo di quanto traslocato;
- Modifiche relative ad hardware e/o software. A titolo d'esempio, anche se non esaustivo: upgrade o downgrade di una parte hardware, aggiornamenti evolutivi del software di base con relative modifiche della configurazione della macchina, migrazione del sistema operativo alla major release, etc....

Il servizio a supporto dei traslochi è relativo ad un numero presunto d'interventi pari a  $100 \pm 10$ . Nel caso in cui però si tratti solamente di spostare le PdL da una zona fisica ad un'altra, con l'unica attività di ripristino della configurazione di rete, senza migrazione dati, installazione software o quant'altro, dal totale dei 100 acquistati, verrà decurtato un singolo intervento (fino ad un massimo di 10 elementi contemporanei).

Tale servizio, in qualsiasi delle sue fasi, potrà considerarsi concluso solo dopo aver effettuato i relativi test di funzionamento e ripristinato eventuali archivi o dati esistenti.

Al termine delle operazioni il tecnico della Ditta Aggiudicataria dovrà tracciare tutte le attività svolte, le criticità incontrate e le soluzioni applicate all'interno del ticket di chiamata assegnatogli. La chiusura finale verrà effettuata dall'Operatore di Help Desk.

Si vuole sottolineare che il supporto on-site a traslochi e spostamenti massivi di apparecchiature informatiche con relativa attivazione e disattivazione di punti rete sugli armadi, potrà essere richiesta all'interno della stessa sede ma anche tra sedi diverse, e che dovrà avvenire con mezzi e risorse della Ditta Aggiudicataria.

## 5. Articolo F - Servizio di Assesment

L'oggetto dell'appalto per quanto riguarda l'ambito Assesment è relativo alle attività di mappatura dell'esistente in termini di asset:

- Postazioni di lavoro desktop complete di monitor ed altre periferiche;
- Stampanti locali e di rete;

- Apparati di rete;
- Server e sottosistemi;
- Fax;
- Stampanti per etichette;
- Penne ottiche.

La Ditta Aggiudicataria avrà l'onere di mantenere aggiornata la mappatura tecnica di tutto il parco informatico aziendale con periodicità descritta nel presente paragrafo, per l'intera Azienda Ospedaliera, impiegando il medesimo sistema web utilizzato per la gestione dei trouble-ticket, e potrà farlo sia in modo automatico che manuale (esempio stampanti non di rete e monitor).

Tale mappatura andrà a costituire un database "asset management" interno ed integrato al sistema web di trouble-ticket. L'attività di mappatura comprenderà anche apparecchiature elettromedicali seppure non siano oggetto di nessuno degli altri servizi richiesti dal capitolato. Ogni macchina dovrà essere inserita a partire dal numero d'inventario presente nell'etichetta aziendale (numero univoco). Se tale numero non dovesse esserci dovrà essere fatta opportuna segnalazione al Servizio Informatico.

Se richiesto, l'Azienda Ospedaliera potrà fornire alla Ditta Aggiudicataria un documento xls contenente tutti i dati già raccolti, con l'unico vincolo che gli stessi non dovranno in alcun modo essere considerati aggiornati. Il file potrà servire come base di partenza ma dovrà essere verificato, aggiornato e completato.

Dopo una prima fase di censimento in cui, tramite il sistema web di trouble-ticket, verrà popolata la base dati degli asset informatici, la Ditta Aggiudicataria dovrà mantenere aggiornato tale inventario contestualmente ad ogni intervento di assistenza, manutenzione e trasloco effettuato. Dovranno cioè essere memorizzate tutte le variazioni delle configurazioni hardware e software di tutti i dispositivi elencati.

L'Azienda Aggiudicataria avrà 60 giorni lavorativi per raccogliere tutte le informazioni relative al primo censimento mentre dovrà presentare l'aggiornamento effettuato nel corso delle sue attività con periodicità semestrale, a meno di richiesta specifica da parte dell'Azienda Ospedaliera. In quest'ultimo caso la Ditta Aggiudicataria avrà una settimana per preparare il report richiesto.

In particolare la gestione dell'asset informatico aziendale dovrà prevedere in modo esemplificativo e non esaustivo:

- La popolazione di una base dati che riporti, per ogni macchina, i seguenti dati minimi: numero d'inventario aziendale (obbligatorio), numero identificativo del cespite ove l'inventario non è presente; tipologia (compreso per i pc se portatili o fissi), marca e modello (se presente), indirizzi IP (se presenti) e nome macchina, numero di serie (se presente),

caratteristiche tecniche analitiche (processori, ram, tipo ram, motherboard, dimensione disco, ecc.), ubicazione (presidio, reparto/unità operativa, stanza), utente di riferimento e suo contatto telefonico (coordinatore, referente d'ufficio), software installati (sistema operativo, software di base, software client database, software applicativo aziendale verticale, antivirus, ecc...) e breve descrizione della funzione generale del sistema;

- L'interrogazione del db "asset management" generato, tramite filtri legati ai dati richiesti al punto precedente;
- L'estrazione del numero totale delle macchine gestite;
- La registrazione di eventi rilevanti per macchina, quali: non riparabilità, furto con relative date di denuncia, sostituzione di parti di ricambio, stato di attesa in fuori uso secondo le modalità della procedura aziendale, etc.

I casi particolari saranno oggetto di approfondimento con la UOC Servizio informatico e UOC Patrimonio.

## **6. Articolo G - Servizio di Help desk di 1° livello**

Il presente appalto include l'erogazione del servizio di Help Desk di 1° livello i cui fruitori saranno gli utenti dell'AORMN che utilizzano sistemi afferenti alla UOC Servizio Informatico.

In particolare l'Help Desk (HD) si occuperà della gestione delle richieste di supporto ed assistenza inoltrate dagli utenti relativamente all'uso di applicazioni ed attrezzature informatiche, nonché alla fruizione dei servizi telematici.

Il servizio di HD dovrà rappresentare il "singolo punto di contatto" per tutte le richieste di supporto ed assistenza con le caratteristiche suddette e lo farà attraverso la ricezione delle chiamate, il coordinamento delle attività concorrenti alla soluzione del problema segnalato ed alla registrazione del ticket corrispondente seguendolo e descrivendolo sino alla sua chiusura.

Il servizio di HD, inoltre, dovrà fornire all'utenza un'informazione tempestiva ed efficace in merito alle possibili interruzioni dell'erogazione dei servizi e dare supporto all'operatività degli utenti finali.

In particolare il servizio di HD oggetto del presente capitolato tecnico si caratterizza per:

- La presenza presso la postazione messa a disposizione dal Servizio Informatico di un presidio adeguato durante l'intera finestra di servizio (dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 di tutti i giorni feriali);
- Una importante attività di relazione con l'utenza in termini di informazione, supporto ed assistenza;
- Essere unico punto di riferimento per l'utenza su tutte le tematiche connesse con l'uso dei sistemi informatici afferenti alla sfera del Servizio Informatico aziendale. Si precisa che tale servizio richiede anche una conoscenza degli ambiti di appartenenza delle applicazioni gestite dalla committenza, necessaria per effettuare una preliminare valutazione delle richieste di assistenza arrivate. Sarà cura del Servizio Informatico fornire la manualistica, ove

disponibile, ovvero garantire un'adeguata informazione e formazione sulle applicazioni fornite;

- Avere modalità di risposta alle telefonate e comportamento dell'operatore nel corso del colloquio, che rispondano agli standard più elevati nel settore dei call center professionali con la massima cortesia ed attenzione alle necessità del richiedente.

Per le suddette caratteristiche è necessario quindi che la risorsa professionale impiegata dall'Aggiudicataria, attui un rapporto di tipo fiduciario con tutta l'utenza a cui si rivolge, peculiarità che richiede competenza, professionalità e tempo da dedicare all'esercizio di tale servizio.

Inoltre gli operatori devono possedere una buona conoscenza ed una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer, Libre Office, utilizzo della posta elettronica e del sistema web di trouble-ticket (SysAid o equivalente).

In caso di sciopero o di conflitti sindacali, ferie, permessi, malattia o di altro evento prevedibile che determini la momentanea assenza dell'operatore di HD, la ditta aggiudicataria dovrà garantire l'espletamento delle attività previste in contratto mediante la sostituzione del personale o con la presa in carico delle chiamate da remoto, previa autorizzazione del Direttore dell'Esecuzione del contratto.

## 6.1 Caratteristiche del servizio di Help Desk

La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

In linea di massima gli ambiti per cui verrà contattato l'Operatore di HD si possono raggruppare nei seguenti:

- Problemi durante la navigazione Internet;
- Problemi di connettività di linee gestite dall'azienda;
- Problemi di server e storage sia fisici che virtuali;
- Problemi su apparati di rete;
- Problemi di posta elettronica;
- Problemi di raggiungimento di risorse di rete;
- Problemi o guasti legati a pc, stampanti o altre periferiche afferenti alla postazione di lavoro;
- Problemi o guasti legati a stampanti multifunzione, scanner, fax o altre periferiche dipartimentali;
- Software Clinico Sanitari (non medicali);
- Software Amministrativi;
- Software di base (Office, PDF, antivirus,...);
- Telefonia:
  - Assistenza centrali telefoniche
  - Assistenza sim e device mobili
  - Flussi di telefonia verso rete geografica

- Timbratrici ed eliminacode;
- Traslochi;
- Richieste di estrazioni dati;
- Richieste di varia natura.

La segnalazione di un possibile problema verrà gestita attraverso due progressivi livelli di intervento ("escalation"). Il primo livello ha il compito esclusivo di ricevere la segnalazione, effettuare una diagnosi adeguata ed individuare l'instradamento da dare al ticket aperto. Il primo livello non evade la richiesta se non in determinate condizioni che verranno meglio dettagliate del paragrafo 6.2. A questo punto l'operatore dell'Aggiudicataria si impegna ad inoltrare la richiesta medesima (via telefonica e/o utilizzando lo strumento di gestione del ticket) alla struttura competente per l'assistenza e la manutenzione esterna od interna ad altro fornitore, sulla base delle indicazioni fornite dal Servizio Informatico.

Le attività relative al primo livello devono essere svolte direttamente dal personale dell'Aggiudicataria, mentre per quanto riguarda le attività proprie del secondo livello, la struttura dell'HD manterrà esclusivamente un ruolo di regia e coordinamento per garantire la risoluzione delle problematiche segnalate coinvolgendo, come detto, le strutture esterne o interne competenti.

Il tecnico di HD di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello quindi, in quanto primo riferimento per l'utente finale, deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e relativi tempi di chiusura;
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello sia esterni che interni al Servizio Informatico;
- Assenze o indisponibilità dei referenti di 2° livello sia esterni che interni al Servizio Informatico (formazione, ferie, malattia ecc.).

I servizi di HD dovranno essere forniti a partire dall'identificazione del beneficiario (chi usufruisce del servizio) e, se necessario, anche del posto di lavoro con riferimento al numero univoco d'inventario delle apparecchiature in carico all'Azienda Ospedaliera.

In particolare rientrano nelle attività oggetto del presente capitolato i seguenti servizi rivolti agli utenti finali:

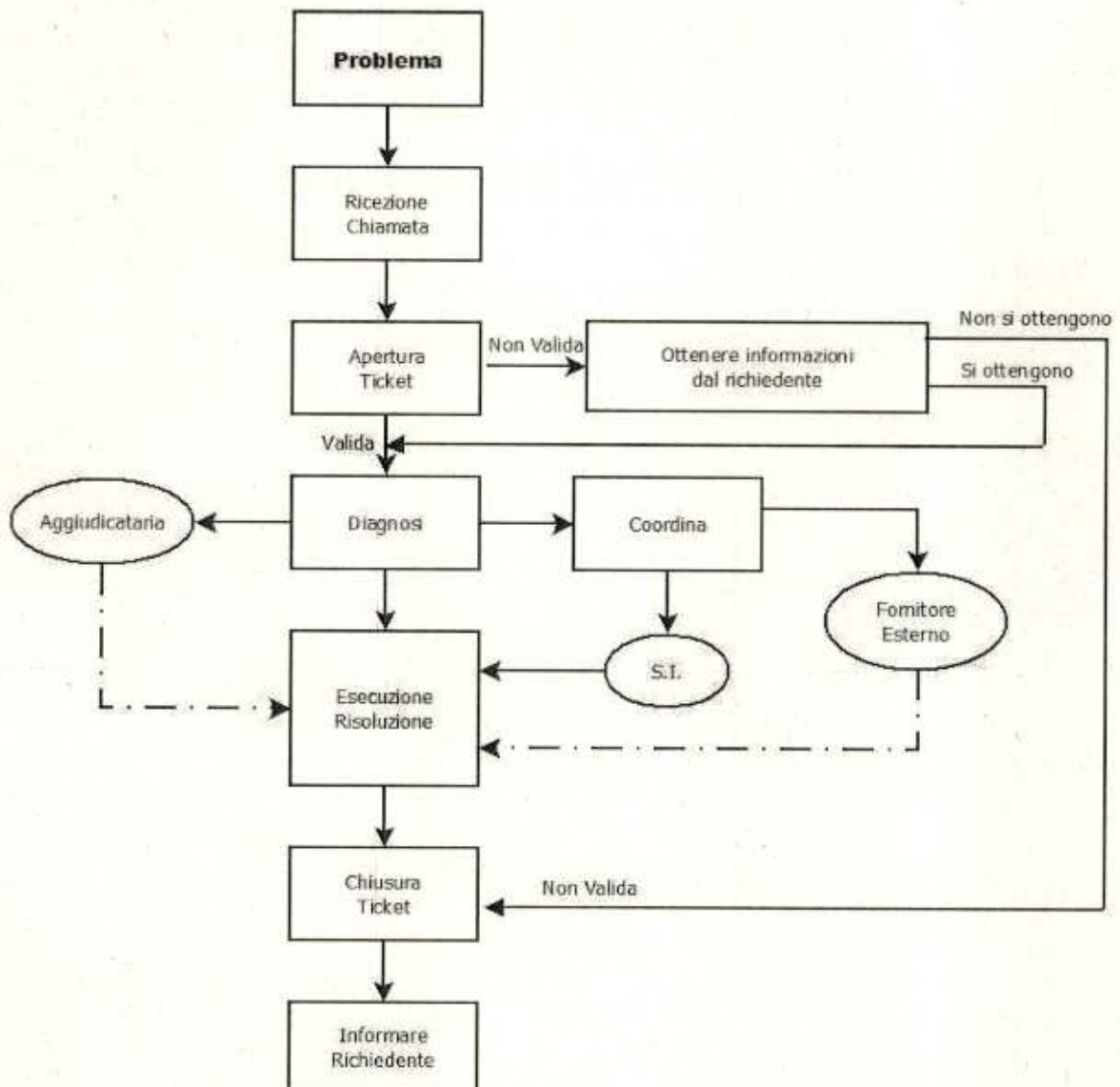
- Il servizio di primo livello per la gestione di tutte le richieste inoltrate via telefono;
- Il servizio di primo livello per la gestione di tutte le richieste inoltrate via WEB, utilizzando il SysAid o il software equivalente messo a disposizione dell'Aggiudicataria stessa;
- Il servizio di primo livello per la gestione di tutte le richieste inoltrate via posta elettronica, attraverso le specifiche caselle di posta dedicate ai singoli utenti.

L'operatore di HD di 1° livello, per ogni singola richiesta, si impegna a:

- Provvedere all'identificazione del chiamante ed effettuare la registrazione e la gestione di tutte le informazioni acquisite negli archivi elettronici predisposti dal Servizio Informatico aziendale, utilizzando gli appositi strumenti (SysAid o equivalente) messi a disposizione, con le modalità meglio descritte nel paragrafo 6.2;
- Gestire autonomamente i contatti impegnandosi ad effettuare una specifica diagnosi per individuare, quanto più precisamente possibile, le cause dei malfunzionamenti ed instradare i ticket verso le figure di 2° livello di competenza, avvalendosi anche delle informazioni messe a disposizione del Servizio Informatico aziendale (manuali, FAQ, check list per troubleshooting);
- Avere sempre sotto controllo lo stato di tutte le chiamate ancora aperte, soprattutto di quelle con alta priorità o che abbiano bisogno della risoluzione di alcuni punti critici per essere sbloccate, che siano essi comunicativi o tecnici;
- Gestire i tecnici on site secondo necessità;
- Informare tempestivamente il Servizio Informatico nel caso di eventuali anomalie o impossibilità nell'erogazione del servizio.

## **6.2 Ciclo di vita della problematica segnalata dall'utente finale**

Si riporta la descrizione delle fasi che costituiscono il ciclo di vita della richiesta di un utente dell'Azienda Ospedaliera.



L'Operatore di HD potrà ricevere la segnalazione della problematica da parte dell'utente finale tramite tre possibili vie di comunicazione: Telefono, Mail (messi a disposizione dal Servizio Informatico) o Web (SysAid o equivalente). In qualsiasi altra forma la chiamata non verrà ritenuta valida e l'Operatore dovrà dare le corrette indicazioni procedurali al richiedente, in modo da assicurare sempre una concreta tracciabilità di tutti gli eventi.

Comunque riceva la segnalazione dovrà essere aperto un ticket. Se così come presentata la richiesta di assistenza non potesse essere accettata (non si ha un telefono da ricontattare, non c'è un indirizzo mail a cui scrivere, manca un'analisi e dunque una vera descrizione del problema, manca l'indirizzo ip del pc con il malfunzionamento...), l'Operatore dovrà contestualmente contattare

telefonicamente l'utente, chiedere le informazioni mancanti e in caso di informazioni insufficienti, chiudere il ticket.

E' facoltà della Ditta Aggiudicataria fornire, compresa nel costo del servizio di help desk, la strumentazione atta a registrare le telefonate, purché venga utilizzata solo a valle di una corretta informazione data agli utenti dell'Azienda Ospedaliera. Tale informazione verrà esplicitata da apposito messaggio registrato. Resta inteso che in caso di necessità e contraddittorio, la UOC Servizio Informatico potrà far uso di tali registrazioni per audit o richieste del Titolare al trattamento.

Se la richiesta di assistenza è invece giunta tramite i canali definiti ed è completa delle informazioni necessarie per essere seguita, entrerà nel suo ciclo di vita e l'Operatore comunicherà immediatamente via mail il numero di ticket al richiedente. In tale mail, la cui bozza potrà essere predisposta insieme ai referenti del Servizio Informatico, dovrà essere specificato chiaramente che da quel momento in poi si potranno avere dettagli sul processo di risoluzione solo riportando il numero di ticket comunicato.

L'Operatore, nell'aprire il ticket, dovrà seguire almeno le indicazioni sottostanti, senza le informazioni qui sotto elencate la chiamata non potrà essere accettata:

- Registrare sempre: cognome, nome, numero di telefono, indirizzo mail e UO di appartenenza del richiedente;
- Se la problematica è relativa ad un elemento hardware o ad un software ad esso collegato, registrare sempre numero d'inventario e posizione fisica in cui si trova (ex. Presidio ospedaliero, reparto, stanza);
- Se l'elemento hardware ha un indirizzo IP, registrarlo;
- Analizzare e classificare la richiesta, descrivendo ove possibile in modo dettagliato, la problematica, anche se si tratta di un problema applicativo (oltre al nome del programma che non funziona evidenziare cosa non funziona) e farsi inviare uno o più screenshot dell'eventuale messaggio d'errore;
- Valorizzare il campo Priorità seguendo le indicazioni che verranno comunicate all'avvio dell'attività dal Servizio Informatico;
- Se la problematica è relativa ad un apparato telefonico dovrà essere registrato il numero telefonico a cui è associato.

In questa fase, e per tutto il ciclo di vita del ticket, l'Operatore dovrà registrare ogni evento, informazione, problematica riscontrata nel corso delle attività di risoluzione, o comunque ogni elemento ritenga opportuno in modo da avere una documentazione puntuale che lo supporti nella gestione del coordinamento. Stessa cosa dovrà richiedere ai tecnici di secondo livello che verranno coinvolti. Questo non solo permetterà di avere sempre la situazione generale perfettamente chiara ma, a chiunque ne abbia diritto, di risalire alla storia del ticket anche dopo la sua chiusura.

A questo punto l'Operatore, supportato anche da opportune check list messe a disposizione dal



Servizio Informatico, effettuerà una diagnosi della problematica e gli si apriranno tre diverse possibilità:

- Se, da indicazioni preliminari del Servizio Informatico, la problematica è di competenza di un fornitore terzo (telefonia, applicativo clinico, applicativo amministrativo, ecc), assegnerà il ticket alla Ditta (Fornitore esterno), coordinando con il relativo contatto interno le attività necessarie ed attenderà la comunicazione di problematica risolta;
- Se stabilirà che sia l'HD di secondo livello a dover intervenire invierà al Coordinatore interno alla Ditta Aggiudicataria la chiamata tramite l'uso del web (SysAid o equivalente) e attenderà avviso di risoluzione che riceverà sempre attraverso lo stesso canale di comunicazione;
- Se infine, per questioni di competenze specifiche, ritiene che debba intervenire l'HD di secondo livello interno al Servizio Informatico, coordinerà i tecnici guidandoli verso la soluzione;
- A soluzione raggiunta chiuderà il ticket riportando nel campo "Soluzione" di SysAid, se non sarà già stato compilato dal tecnico intervenuto, la descrizione della soluzione messa in atto. Un ticket chiuso non dovrà né potrà essere riaperto.

Si riportano qui le principali attività la cui competenza ricade all'interno del Servizio Informatico e per le quali quindi l'Operatore di HD dovrà sicuramente riferirsi all'assistenza di secondo livello interna ad esso:

- Tutte le attività che necessitino di una valutazione iniziale: nuove installazioni sia hardware che software, nuove attivazioni di punti rete, ...;
- Tutte le attività che richiedano modifiche alle procedure e ai processi standard;
- Tutte le attività di trasloco;
- Tutte le attività definite straordinarie;
- Tutte le attività che prevedano forniture di prodotti hardware o software non compresi nell'appalto.

Il ticket potrà avere anche una fase di sospensione, legata ad attese di varia natura (pezzo hardware ordinato, appuntamento stabilito, attesa d'informazione necessaria, tecnico di ditta fornitrice che sta intervenendo), questo non autorizza però l'Operatore ad abbandonare la chiamata. L'HD di 1° livello dovrà sempre sapere a che punto si trova la soluzione di un ticket e, nel caso trascorra troppo tempo rispetto a quello concordato con elementi terzi da lui, dovrà farsi carico di sollecitare un'opportuna risposta da chi di competenza.

Come anche specificato sopra, la gestione delle escalation non esonererà l'operatore di HD dal ruolo di coordinamento della richiesta che rimane in carico allo stesso restando responsabile della:

- Comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e sulla durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio, che significa mantenere quanto più possibile un rapporto trasparente con il richiedente;
- Comunicazione della stima della durata dell'eventuale periodo di interruzione del servizio;
- Comunicazione tempestiva di avvenuta risoluzione del guasto e/o malfunzionamento con il

conseguente ripristino del servizio alla normale operatività;

- Comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento della segnalazione.

Il principale compito dell'Operatore di HD deve essere quello di supportare tutti i richiedenti con la maggior disponibilità e velocità possibili. Questo, per il Servizio Informatico, significa soprattutto che dovrà essere in grado di accettare non meno di 48 chiamate al giorno, senza lasciare mai il telefono scoperto ed evitando che rimanga occupato per molto tempo consecutivo.

Da quanto finora descritto risulta chiaro quindi che l'Operatore di HD è tenuto ad occuparsi esclusivamente della ricezione, analisi, registrazione e coordinamento delle chiamate ma che non è tenuto ad occuparsi della loro risoluzione, soprattutto durante le ore in cui l'afflusso delle telefonate è costante. E' chiaro però che potrebbero esserci momenti di maggior tranquillità, come durante gli orari pomeridiani, e dunque l'Operatore potrebbe trovarsi ad avere dei periodi di mancata attività. In questo caso dovrà accedere alle chiamate precedentemente aperte sul sistema di gestione web ed intervenire lì dove sia a conoscenza della soluzione, operando da remoto, comportandosi come fosse un tecnico di secondo livello e mantenendo completamente a suo carico la gestione della chiamata e del relativo ticket. Fino alla chiusura.

Per supportare l'Operatore in quest'attività, sarà dato allo stesso un secondo numero di telefono che risulterà nascosto al ricevente in modo che non diventi un numero su cui prendere le chiamate ma rimanga solo un mero strumento di servizio.

### **6.3 Servizio di gestione delle code di chiamata a supporto dell'Operatore di HD**

In merito alle richieste telefoniche, il servizio di Help Desk, dovrà soddisfare il più possibile le esigenze di tutti gli utenti che lo contatteranno rispondendo ad un unico numero telefonico.

Si richiede alla Ditta Aggiudicataria la fornitura "on premis", inteso come bene fornito in installazione locale e non come noleggio o Software come servizio, di un sistema che consenta la gestione delle code di chiamata, dando una visione in tempo reale all'Operatore di HD della situazione chiamate in ingresso. L'Operatore quindi saprà se vi sono chiamate in attesa, quante e i relativi numeri chiamanti. Questo gli permetterà di avere sempre sotto controllo la situazione attuale evitando quindi che si perdano chiamate importanti od urgenti. La soddisfazione del cliente e la produttività complessiva dipendono dal fatto di essere in grado di gestire le chiamate in coda ed evitare lunghi tempi di attesa o chiamate perse.

Il sistema inoltre dovrà consentire la registrazione di tutte le chiamate in ingresso, sia servite che non e dunque dare la possibilità al Servizio Informatico di effettuare statistiche su parametri quali:

- Quante chiamate si ricevono in un determinato intervallo di tempo;

- Quante chiamate sono state servite;
- Quante perse;
- Tempo medio di risposta alla chiamata e tempo più lungo;
- Durata media delle chiamate;
- Intervallo medio di tempo trascorso tra chiamate servite.

L'obiettivo da raggiungere è quello di creare una base dati d'informazioni che dia ai referenti interni dei sistemi informativi gli strumenti per valutare concretamente l'eventuale criticità di risorse e mezzi e non ultimo l'operato dell'HD di 1° livello.

Qualora quest'Azienda decida di aggiornare il centralino telefonico, la Ditta Aggiudicataria sarà tenuta ad adeguare le integrazioni anche con il futuro sistema senza ulteriori costi.

## 7. SLA

Si evidenziano le seguenti definizioni:

- Tempo di ripristino: il tempo che intercorre tra la data e l'ora di apertura della chiamata e la data e l'ora della comunicazione da parte del tecnico di 2° livello del ripristino all'Operatore di HD.
- Ore indicate nelle tabelle sottostanti come livello minimo di servizio richiesto: ore continuative e lavorative in relazione alla copertura oraria richiesta.

### 7.1 Articolo A - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro

L'assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro, descritte nel paragrafo 3.1 avrà come oggetto tutte le macchine elencate nella Tabella 2 e dovrà svolgersi rispettando i livelli di servizio **minimi pena l'esclusione**, che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto a pena l'esclusione	Preferenziale
Copertura giorni intervento	Lunedì - Venerdì 8h	Sabato mattina 4h
Copertura orario intervento	8,00-13,00/14,00-17,00	
Tempo di ripristino problematica bloccante nel 90% dei casi	8h	
Tempo di ripristino problematica bloccante nel 10% dei casi	9h - 24h	
Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 90% dei casi	24h	
Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 10% dei casi	25h - 40h	
Tempo massimo di sostituzione delle apparecchiature	10 giorni	

Presenza del software (SaaS - Software As A Service) "ABAsset Monitoring" o equivalente	SI	
---	----	--

Tabella 7: livelli di servizio per assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro

In tutti i casi in cui la presa in carico, l'attivazione e la risoluzione del guasto non siano stati effettuati nei tempi e nelle modalità previste in Tabella 7 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda avrà facoltà di applicare le penali previste nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

## 7.2 Articolo B - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione dei sistemi server

L'assistenza e manutenzione delle macchine server, descritta nel paragrafo 3.2 avrà come oggetto tutte le macchine elencate nella Tabella 3 e dovrà svolgersi rispettando i livelli di servizio **minimi pena l'esclusione** che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto pena l'esclusione	Preferenziale
Copertura giorni intervento	Lunedì - Venerdì 8h	Sabato mattina 4h
Copertura orario intervento	8,00-13,00/14,00-17,00	
Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 90% dei casi	8h	
Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 10% dei casi	8h - 36h	
Tempo massimo di sostituzione delle apparecchiature	5 giorni	

Tabella 8: livelli di servizio per assistenza e manutenzione delle macchine server

In tutti i casi in cui la presa in carico, l'attivazione e la risoluzione del guasto non siano stati effettuati nei tempi e nelle modalità previste in Tabella 8 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda avrà facoltà di applicare le penali previste nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

## 7.3 Articolo C - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione degli apparati di rete

L'assistenza e manutenzione degli apparati di rete, descritta nel paragrafo 3.3 avrà come oggetto tutte le macchine elencate nella Tabella 4 e dovrà svolgersi rispettando i livelli di servizio **minimi pena l'esclusione** che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto pena l'esclusione	Preferenziale
Copertura giorni intervento	Lunedì - Venerdì 8h	Sabato mattina 4h
Copertura orario intervento	8,00-13,00/14,00-17,00	

Tempo di ripristino problematica bloccante nel 90% dei casi	6h	
Tempo di ripristino problematica bloccante nel 10% dei casi	6h - 24h	
Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 90% dei casi	12h	
Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 10% dei casi	12h - 24h	
Tempo massimo di sostituzione	5 giorni	

Tabella 9: Livelli di servizio per assistenza e manutenzione degli apparati di rete

In tutti i casi in cui la presa in carico, l'attivazione e la risoluzione del guasto non siano stati effettuati nei tempi e nelle modalità previste in Tabella 9 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda avrà facoltà di applicare le penali previste nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

#### 7.4 Articolo D - Esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione di tutti gli elementi mission critical

L'assistenza e manutenzione di tutte le apparecchiature informatiche (PdL, Server e Apparati di Rete) considerati mission critical e descritte nel paragrafo 3.4 dovrà svolgersi rispettando i livelli di servizio **minimi pena l'esclusione** che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto pena l'esclusione	Preferenziale
Copertura giorni intervento per tutte le apparecchiature mission critical	Sette giorni su sette inclusi festivi	
Copertura orario intervento per tutte le apparecchiature mission critical	24h su 24h	
Tempi di ripristino problematica bloccante su PdL mission critical nel 90% dei casi	4 h	
Tempi di ripristino problematica bloccante su PdL mission critical nel 10% dei casi	4 h - 24 h	
Tempo massimo di sostituzione delle parti per PdL mission critical	2 giorni	
Tempo di ripristino problematica bloccante delle apparecchiature server mission critical nel 90% dei casi	4h	
Tempo di ripristino problematica bloccante delle apparecchiature server mission critical nel 10% dei casi	4 h - 24 h	
Tempo massimo di sostituzione delle parti per server mission critical	2 giorni	
Tempo di ripristino problematica bloccante negli apparati di rete mission critical nel 90% dei casi	6h	

Tempo di ripristino problematica bloccante negli apparati di rete mission critical nel 10% dei casi	6 h - 24 h	
Tempo massimo di sostituzione degli apparati di rete mission critical	2	

Tabella 10: Livelli di servizio per assistenza e manutenzione delle apparecchiature mission critical

In tutti i casi in cui la presa in carico, l'attivazione e la risoluzione del guasto non siano stati effettuati nei tempi e nelle modalità previste in Tabella 10 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda

### 7.5 Articolo E - Esecuzione del servizio a supporto dei traslochi

Il servizio a supporto dei traslochi, descritto nel paragrafo 4, avrà come oggetto tutte le macchine elencate nelle tabelle 2, 3 e 4 e tutte le nuove postazioni di lavoro che andranno ad aggiungersi al parco esistente. Anche quest'attività dovrà rispettare determinati livelli di servizio **minimi pena l'esclusione** che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto minimi pena l'esclusione	Preferenziale
Tempo di predisposizione del servizio	3 gg	
Copertura giorni intervento	Lunedì - Venerdì 8h	Sabato 4h
Copertura orario intervento	8,00-13,00/14,00-17,00	
Numero massimo di postazioni nello stesso trasloco	10	

Tabella 11: Livelli di servizio per attività a supporto dei traslochi

In tutti i casi in cui la presa in carico, l'attivazione e l'esecuzione dell'attività non siano stati effettuati nei tempi e nelle modalità previste in Tabella 11 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda avrà facoltà di applicare le penali previste nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

### 7.6 Articolo F - Esecuzione del servizio di Assesment

Il servizio di Assesment, descritto nel paragrafo 5, avrà come oggetto tutte le macchine elencate nelle tabelle 2, 3 e 4. Anche questa attività dovrà rispettare determinati livelli di servizio **minimi pena l'esclusione** che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto pena l'esclusione	Preferenziale
Tempo di predisposizione del servizio	5 gg	

Copertura giorni intervento	Lunedì - Venerdì 8h	
Copertura orario intervento	8,00-13,00/14,00-17,00	
Tempo di fine censimento	60 gg	
Aggiornamento del censimento	Semestrale	

Tabella 12: Livelli di servizio per attività di Assesment

Nel caso in cui la popolazione e l'aggiornamento della base dati non sia effettuata nei tempi e nelle modalità previste in Tabella 12 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda avrà facoltà di applicare le penali previste nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

### 7.7 Articolo G - Esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello

Essendo la prima volta che esternalizza il servizio di HD di 1° livello della UOC Servizio Informatico, quest'Azienda non dispone di dati oggettivi inerenti tale attività. Si sottolinea che il sistema richiesto al paragrafo 6.3, da interfacciare con il centralino esistente (al momento attuale risulta essere Ericsson MD 110 BC12 in fase di migrazione alla versione MXONE), verrà utilizzato anche al fine di monitorare l'andamento reale delle richieste d'assistenza e di conseguenza l'operato dell'HD.

Senza voler scendere nel dettaglio di tempi di risposta minimi, percentuali di chiamate abbandonate, percentuali di chiamate in ingresso gestite o simili si vogliono evidenziare soprattutto i seguenti due parametri di valutazione:

- Tempo massimo di gestione di ciascuna chiamata, comprensivo di warm-up, 10 minuti. Quindi, se ricevute, dovranno essere opportunamente servite almeno 6 chiamate all'ora.
- Verrà valutata, come elemento fondamentale del servizio di HD, la percezione che gli utenti finali avranno dell'intera opera prestata. A tal fine il Servizio Informatico si riserva di preparare un questionario da inviare, dopo tre mesi dall'avvio del servizio, alle U.U.O.O. per sondare concretamente la valutazione del Customer-Care offerto.

Anche questa attività dovrà rispettare determinati livelli di servizio **minimi pena l'esclusione** che verranno descritti nella tabella sottostante.

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto pena l'esclusione	Preferenziale
Copertura giorni intervento	Lunedì - Venerdì 8h	
Copertura orario intervento	8,00-13,00/14,00-17,00	

Presenza di un sistema per il servizio di gestione delle code di chiamata a supporto dell'Operatore di HD	SI	
---	----	--

Tabella 13: Livelli di servizio per Help Desk di 1° livello

In tutti i casi in cui l'attività non sia stata effettuata con i tempi previsti in Tabella 13 e nell'offerta presentata in sede di gara, l'Azienda avrà facoltà di applicare le penali previste nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

## **8. Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)**

Il servizio in esame è un servizio connesso alla manutenzione ed assistenza delle apparecchiature (PdL, server e apparati di rete) e sarà richiesto dalla UOC Servizio Informatico e prestato gratuitamente dalla Ditta Aggiudicataria.

L'Aggiudicataria dovrà osservare le disposizioni del D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e s.m.i., del D.Lgs.152/2006 e s.m.i., del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e s.m.i, del D.M. 8 marzo 2010 n.65 e del D.Lgs. 205/2010 per l'espletamento delle attività di ritiro dei R.A.E.E..

I rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ritirare potranno essere di qualsiasi marca o modello ma equivalenti, come previsto ex art. 12 D.Lgs. n. 151/2005, per caratteristiche di peso e dimensione alle apparecchiature andate in sostituzione durante le attività di assistenza e manutenzione o trasloco.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di R.A.E.E. e al loro trasporto e trattamento, in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative e di tutte le norme relative alla protezione della Privacy e alla gestione di dati sensibili.

Ai sensi di legge, la Ditta dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerente il servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell'Amministrazione.

Per supportare la Ditta nella gestione di tale attività, il Servizio Informatico nominerà un referente interno il cui nome ed i cui contatti verranno ufficialmente comunicati all'avvio delle procedure.

Il servizio dovrà essere erogato entro i termini di seguito descritti:

- Il ritiro delle apparecchiature vecchie, così come dei singoli pezzi, deve essere effettuato



contestualmente alla loro sostituzione. Le stesse dovranno essere portate nei magazzini della Ditta Aggiudicataria;

- Realizzazione di un elenco in formato excel, da girare mensilmente via mail al referente del Servizio Informatico, contenente per ognuno degli apparati da dismettere, almeno le seguenti informazioni: numero di inventario, descrizione del bene, marca e modello;
- Attendere via mail l'approvazione alla dismissione dal referente suddetto;
- Ove sia presente un hard disk, rimozione e riconsegna dello stesso presso i locali della UOC Servizio Informatico con un'etichetta che ne evidenzia la provenienza;
- Da quel momento, la Ditta Aggiudicataria, potrà mandare il materiale in fuori uso.

La Ditta Aggiudicataria si impegna inoltre ad osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss. del D.Lgs. 152/2006 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

## **9. Articolo H - Personale coinvolto**

Il personale tecnico coinvolto dalla Ditta Aggiudicataria per gestire i servizi di Assistenza e Manutenzione, il supporto alle attività di trasloco e il servizio di Assesment, dovrà avere tutte le competenze necessarie a svolgere le attività in relazione a tutti i servizi richiesti come descritti in questo capitolato, con uno spiccato orientamento al troubleshooting e alla risoluzione delle criticità. Dovrà integrarsi e supportare in modo professionale le figure interne al Servizio Informatico e tutto il personale dei reparti in cui si troverà ad operare e con cui si troverà a collaborare.

Il personale dovrà essere completamente autonomo negli spostamenti recandosi dove di pertinenza per risolvere il problema e successivamente descriverà, all'interno del sistema web di trouble-ticket, le azioni intraprese per risolverlo.

Per quanto riguarda invece l'Operatore di HD, si vuole sottolineare ancora, come già indicato all'interno degli articoli 6, 6.1 e 6.2, che dovrà soprattutto avere modalità di risposta alle telefonate e comportamento nel corso del colloquio, che rispondano agli standard più elevati nel settore dei Call Center professionali con la massima cortesia ed attenzione alle necessità del richiedente. Tali caratteristiche si ritengono solo in parte garantite da almeno tre anni di esperienza svolti nella stessa funzione, ma verranno attentamente osservati e valutati in corso d'opera. Il rapporto che ci si aspetta che l'Operatore di HD instauri con l'utenza dovrà essere di rispetto, fiducia e massima trasparenza possibili. Questa, secondo l'Azienda appaltante, è la caratteristica peculiare dell'Operatore richiesto. Come per il personale di 2° livello poi, dovrà anche integrarsi e supportare in modo professionale le figure interne al Servizio Informatico e i contatti messi a disposizione dai fornitori terzi.

Chiaramente dovrà comunque possedere una buona conoscenza ed una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft e delle principali applicazioni software quali MS

Office, MS Explorer, Libre Office, utilizzo della posta elettronica e del sistema di gestione della richiesta (SysAid o equivalente).

La Ditta Aggiudicataria dovrà comunicare all'Amministrazione:

- Il nominativo del Responsabile del servizio di manutenzione dedicato al presente appalto, con il quale il Servizio Informatico avrà un canale diretto di comunicazione per l'invio e la ricezione d'informazioni tecniche o di altra natura. Sarà questa la figura a cui il Direttore dell'esecuzione del contratto contesterà eventuali inadempienze relative all'esecuzione del servizio in oggetto;
- Il nominativo del Coordinatore interno, a cui il Direttore dell'Esecuzione del contratto, o la figura da lui nominata, farà riferimento per ogni segnalazione, richiesta di chiarimenti, coordinamento delle attività e comunque per qualsiasi comunicazione ritenga necessaria al fine del corretto svolgimento delle stesse. Sarà sempre questa la figura a cui l'Operatore di HD girerà le chiamate scalate al secondo livello di assistenza e che si occuperà del coordinamento e della gestione del personale tecnico scelto;
- I nominativi dei tecnici abilitati ad effettuare interventi di manutenzione ed i relativi recapiti telefonici;
- Il nominativo dell'Operatore di HD ed il relativo recapito telefonico.

Nella tabella sottostante sono rappresentate le caratteristiche minime richieste a **pena l'esclusione** a tutto il personale coinvolto:

Descrizione	Livello minimo di servizio richiesto pena l'esclusione
Anni minimi nella stessa funzione per tutto il personale coinvolto	3
Anni minimi di esperienza in ambiente ospedaliero pubblico o privato con contratto simile, per il personale dedicato all'attività di assistenza e	2
Conoscenza delle architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, del funzionamento delle applicazioni web, dei prodotti e delle tecnologie HARDWARE/SOFTWARE presenti sul mercato, dei protocolli di rete e dell'architettura TCP/IP, conoscenza di base sulla sicurezza delle reti, per il personale d'assistenza e manutenzione	SI
Conoscenza dell'uso del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer, Libre Office e utilizzo della posta elettronica, per l'Operatore di HD	SI
Conoscenza del sistema web SysAid presente in Azienda (o equivalente) per la gestione dei trouble-ticket e dell'asset management, per tutto il personale	SI
Il personale tecnico coinvolto dovrà avere strumenti e tools per l'assistenza e la manutenzione sia on-site che da remoto	SI

Tabella 14: Caratteristiche minime a pena di esclusione richieste al personale coinvolto.

In ogni caso il Direttore dell'Esecuzione del contratto potrà chiedere la sostituzione, sulla base di una espressa motivazione, di una o più unità del personale preposto all'erogazione del servizio se si trovasse nella situazione di non ritenerlo idoneo.

Qualora invece la Ditta Aggiudicataria provveda a sostituire, per motivi interni alla sua gestione, i tecnici sopra indicati con altro personale è tenuta a darne tempestiva comunicazione alla UOC Servizio Informatico ed a trasmettere i relativi nuovi nominativi e recapiti telefonici.

## **10. Garanzie e responsabilità**

Gli apparati e le macchine sostitutive, nonché le parti di ricambio, dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, o equivalenti/superiori e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati (nel caso in cui non fosse più reperibile sul mercato il componente originale nuovo) purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità, il tutto compreso nel canone. Il materiale deve avere una garanzia non inferiore ai 12 mesi.

Il personale della Ditta Aggiudicataria, lavorando a contatto con il personale dell'Azienda Ospedaliera ed operando sulle sue macchine, potrebbe venire a conoscenza di informazioni riservate. Al fine di proteggere la privacy di pazienti ed operatori il personale della Ditta Aggiudicataria è obbligato quindi a non diffondere né utilizzare in alcun modo nessuna delle informazioni di cui sia venuto in possesso.

L'Azienda Ospedaliera, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di ricusare il personale messo a disposizione dalla Ditta Aggiudicataria, per gravi lacune tecniche o comportamentali.

## **11. Verifiche di corretta esecuzione del contratto**

Il Direttore dell'Esecuzione avrà il compito di accertare e verificare la regolare e la corretta esecuzione del contratto rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti nello stesso.

Il Direttore dell'Esecuzione, in corso di esecuzione del contratto, procederà ad effettuare apposite verifiche ispettive.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi dove il servizio verrà svolto sia attraverso la consultazione del sistema web di gestione del trouble-ticket.

La Ditta aggiudicataria dovrà pertanto attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Per l'espletamento delle suddette attività si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente

Capitolato ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa presentata dalla Ditta Aggiudicataria.

## **12. Report trimestrali**

La Ditta aggiudicataria dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione un report riassuntivo del servizio con cadenza trimestrale ed al termine dell'anno contrattuale.

Il report dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Presenze dell'operatore di HD;
- Riepilogo generale degli interventi complessivamente svolti;
- Riepilogo di dettaglio degli interventi per tipologia (manutenzione correttiva, dismissioni, traslochi, etc.);
- Riepilogo delle conformità/non conformità rispetto ai requisiti contrattuali ed agli standard di servizio;
- Ogni ulteriore informazione ed elemento documentale e di riscontro tale da consentire al Direttore dell'Esecuzione la verifica del corretto rispetto delle condizioni contrattuali e l'assolvimento degli obblighi posti a carico della Ditta Aggiudicataria.

I report dovranno essere presentati entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre/anno contrattuale considerato.

## **13. Avvio del servizio**

La Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere all'avvio del servizio, inteso come inizio delle attività, entro 30 gg solari continuativi, dalla data di sottoscrizione del contratto, predisponendo tutto quanto necessario allo svolgimento delle attività previste nel presente Capitolato.

Entro tale termine (definito periodo/fase di avvio) le parti formalizzeranno il verbale di avvio del servizio, redatto ai sensi del Codice degli Appalti, tutti gli elementi gestionali e tecnico-operativi necessari alla prosecuzione delle attività dei servizi integrati previsti in Contratto.

In caso di inadempienza dell'aggiudicatario la AORMN ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

## **14. Adempimenti chiusura contratto**

La Ditta Aggiudicataria a chiusura del contratto dovrà:

- Predisporre una relazione in merito all'attività complessivamente svolta all'interno dell'appalto, evidenziando il dettaglio dei "muletti" ancora da sostituire e delle macchine (apparati, PdL, componenti) da riconsegnare all'Azienda;
- Documentare e consegnare informazioni tecniche sulle configurazioni del software e dei sistemi forniti;
- Garantire estrazione dati di proprietà dell'Azienda Ospedaliera, contenuti nel sistema web di gestione dei trouble-ticket, senza oneri aggiuntivi;
- Partecipare attivamente ad un eventuale passaggio di consegne tra figure tecniche anche mediante fornitura di documentazione digitale;
- Rendersi disponibile, ove possibile, a cedere gratuitamente la licenza d'uso del sistema web di gestione dei trouble-ticket.

## 15. Privacy e regolamento per la protezione dei dati (GDPR)

L'Azienda Ospedaliera prevedrà in relazione agli adempimenti vigenti in materia di trattamento dei dati personali (ed in particolare dei dati sensibili) di cui al "Codice in materia di protezione dei dati personali" D.Lgs 30 giugno 2003, n° 196 e ss.mm.ii. (in seguito "Codice"), e conformemente a quanto disposto dall'art.29 del Codice stesso, che: l'Azienda Ospedaliera committente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali e sensibili, nomina la Ditta aggiudicataria quale Responsabile esterno del trattamento dei dati medesimi nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura, ai sensi del decreto legislativo 196/03 e ss.mm.ii.. La Ditta aggiudicataria svolgerà le mansioni operative di amministratore di sistema esterno. La medesima accetta e si impegnerà, nel trattamento dei suddetti dati, ad operare conformemente alle disposizioni normative e di attuazione vigenti in materia o che dovessero intervenire a seguito del perfezionamento del rapporto contrattuale nonché alle istruzioni ed indicazioni operative che saranno all'uopo fornite dal Titolare del trattamento dei dati e/o dal Responsabile interno.

## 16. Penali

Qualora la Ditta Aggiudicataria venga meno agli obblighi assunti con l'aggiudicazione dell'appalto ovvero alle specifiche di cui al presente Capitolato, potrà essere applicata a suo carico, per ogni ritardo e/o non conformità contrattuale rilevata, una penale.

Le tipologie di penalità e la loro valorizzazione sono illustrate nell'allegato "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

Nel caso di reiterazione di tali ritardi e/o non conformità della stessa casistica (ovvero di medesimi inadempimenti contrattuali) che hanno comportato l'applicazione di 3 penali all'anno, la AORMN si riserva la facoltà di risolvere il contratto ed addebitare i costi per l'eventuale espletamento di una nuova gara alla Ditta Aggiudicataria.

E' fatta salva in ogni caso la facoltà della AORMN di agire giudizialmente per il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito e/o delle spese sostenute a seguito dell'inadempimento.

L'applicazione delle penali avverrà, di norma, a seguito di controlli svolti dal Direttore dell'Esecuzione attraverso verifiche puntuali o a campione delle prestazioni eseguite dalla Ditta Aggiudicataria nonché a seguito di reclami pervenuti dai clienti interni/esterni del Servizio Informatico. Le penali potranno essere applicate anche senza bisogno di diffida e messa in mora. Di esse sarà data comunicazione scritta alla Ditta Aggiudicataria la quale, entro 10 (dieci) gg. lavorativi dal ricevimento della contestazione, potrà esibire controdeduzioni. A fronte di una posizione discordante tra le parti, sarà applicata la penale.

Il pagamento della penale avverrà tramite emissione di fattura da parte della AORMN.

L'ammontare delle penali verrà compensato sui crediti della Ditta Aggiudicataria dipendenti dal contratto cui essi si riferiscono, non bastando, sui crediti dipendenti da altri contratti che l'Impresa ha in corso con la AORMN. Mancando crediti o essendo questi insufficienti, l'ammontare delle penali verrà addebitato sulla cauzione. In tali casi l'integrazione dell'importo della cauzione dovrà avvenire entro 10 giorni. Le penalità saranno notificate alla Ditta Aggiudicataria, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora. La AORMN si riserva, comunque, di addivenire ad altre forme di incameramento con le modalità che l'Ufficio Legale della AORMN riterrà opportuno. Le suddette penali non esimono la Ditta Aggiudicataria dal rispondere di eventuali danni e/o dall'effettuazione di interventi di ripristino su richiesta della AORMN. In tutte le ipotesi di cui sopra la AORMN si riserva altresì la facoltà di affidare ad altra Impresa l'esecuzione del servizio, restando a carico della Ditta Aggiudicataria inadempiente sia la differenza per l'eventuale maggiore prezzo rispetto a quello convenuto, sia ogni altro maggiore onere o danno comunque derivante alla AORMN a causa dell'inadempimento. Nel caso di minore spesa, nulla spetta all'Impresa inadempiente. La Ditta Aggiudicataria inadempiente non potrà sollevare contestazioni in merito alla qualità e al prezzo dei servizi così acquistati.

## **17. Danni e Polizza di assicurazione**

La Ditta aggiudicataria risponderà di tutti i danni, direttamente ed indirettamente causati a persone e/o cose, connessi e conseguenti all'attività espletata oggetto dell'appalto. Per tale motivo la Ditta aggiudicataria dovrà produrre, preliminarmente alla firma del contratto, apposita Polizza assicurativa per Responsabilità Civile Terzi (RCT), con massimale unico per evento e per anno pari ad € 1.000.000,00. La polizza dovrà essere accesa con Compagnia d'assicurazione accreditata.

In caso di sinistro la Ditta aggiudicataria dovrà prontamente informare la UOC Servizio Informatico.

La copertura assicurativa decorrerà dalla data di stipula del contratto e dovrà garantire ogni richiesta risarcitoria che possa essere presentata alla AORMN in connessione alla attività svolta in contratto, durante la validità del contratto e nei successivi 24 mesi dalla scadenza del contratto stesso.

In ogni caso si conviene e si precisa che la Ditta Aggiudicataria risponderà per ogni eventuale rischio privo di copertura e delle franchigie previste in polizza.

La stipula del contratto assicurativo non esonera in alcun modo la Ditta Aggiudicataria dalla sua piena e diretta responsabilità per il corretto adempimento di tutte le obbligazioni dello stesso assunte con il contratto.

ALLEGATO 1: "Scheda\_valuzione\_tecnica\_penali".

CARLO REGGIANI  
29.06.2018 10:58:52 UTC



ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO - SCHEDA VALUTAZIONE TECNICA E PENALI		COMPILAZIONE A CURA DELLA DITTA		EVIDENZA OGGETTIVA (esprimere brevemente aspettando le eventuali condizioni migliorative, indirizzare ai documenti del piano documentato di offerta)		PENALE	
TEMPI DI AVVIO		SI	NO	NON MODIFICABILE		1 30 gg	
ART. A - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO							
2	copertura giorni intervento: lunedì-venerdì, 8h (8.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00)	MIN					
3	copertura giorni intervento: sabato mattina, 4 h (9.00 - 13.00)	PRE					
4	Tempo di ripristino problematica bloccante nel 90% dei casi: 8h	MIN					
5	Tempo di ripristino problematica bloccante nel 10% dei casi: da 8h a 24h	MIN					
6	Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 90% dei casi: 24h	MIN					
7	Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 10% dei casi: da 24h a 48h	MIN					
8	Tempi di sostituzione delle apparecchiature: 10 gg	MIN					
ART. B - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI SERVER							
9	copertura giorni intervento: lunedì-venerdì, 8h (8.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00)	MIN					
10	copertura giorni intervento: sabato mattina, 4 h (9.00 - 13.00)	PRE					
11	Tempo di ripristino problematica bloccante nel 90% dei casi: 4h	MIN					
12	Tempo di ripristino problematica bloccante nel 10% dei casi: non oltre le 8h	MIN					
13	Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 90% dei casi: 8h	MIN					
14	Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 10% dei casi: dalle 8h alle 16h	MIN					
15	Tempi di sostituzione delle apparecchiature: 5 gg	MIN					
ART. C - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEGLI APPARATI DI RETE							
16	copertura giorni intervento: lunedì-venerdì, 8h (8.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00)	MIN					
17	copertura giorni intervento: sabato mattina, 4 h (9.00 - 13.00)	PRE					
18	Tempo di ripristino problematica bloccante nel 90% dei casi: 6h	MIN					
19	Tempo di ripristino problematica bloccante nel 10% dei casi: da 6h a 24h	MIN					
20	Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 90% dei casi: 12h	MIN					
21	Tempo di ripristino problematica non bloccante nel 10% dei casi: da 12h a 24h	MIN					
22	Tempi di sostituzione delle apparecchiature: 5 gg	MIN					
ART. D - SISTEMI MISSION CRITICAL							
23	Copertura giorni intervento per tutte le apparecchiature mission critical: 7 su 7 inclusi festivi, 24h su 24h	MIN					
24	Tempo di ripristino problematica bloccante su PdL mission critical nel 90% dei casi: 4h	MIN					
25	Tempo di ripristino problematica bloccante su PdL mission critical nel 10% dei casi: non oltre le 24h	MIN					
26	Tempo massimo di sostituzione delle parti per PdL mission critical: 2 giorni	MIN					
27	Tempo di ripristino problematica bloccante delle apparecchiature server mission critical nel 90% dei casi: 4h	MIN					
28	Tempo di ripristino problematica bloccante delle apparecchiature server mission critical nel 10% dei casi: non oltre le 24h	MIN					
29	Tempo massimo di sostituzione delle parti per server mission critical: 2 giorni	MIN					
30	Tempo di ripristino problematica bloccante negli apparati di rete mission critical nel 90% dei casi: 6h	MIN					
31	Tempo di ripristino problematica bloccante negli apparati di rete mission critical nel 10% dei casi: dalle 6h alle 24h	MIN					
32	Tempo massimo di sostituzione degli apparati di rete mission critical: 2 giorni	MIN					
ART. E - SERVIZIO A SUPPORTO DELLE ATTIVITA' DI TRASLOCO							
33	Tempo di predisposizione del servizio: 3 gg	MIN					
34	Copertura giorni intervento: lunedì-venerdì, 8h (8.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00)	MIN					
35	Copertura giorni intervento: sabato mattina 4 h (9.00 - 13.00)	PRE					
36	Tempo di predisposizione del servizio: 5 gg	MIN					



37	Tempo di fine censimento: 60 gg	MIN		50 € per ogni giorno lavorativo sopra la soglia
38	Aggiornamento del censimento: semestrale	MIN		100 € per ogni settimana sopra la soglia
<b>ART. G - SERVIZIO DI HELP DESK DI 1° LIVELLO</b>				
39	copertura giorni intervento: lunedì/venerdì, 8h (9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,00)	MIN		150 € per ogni ora al giorno di assenza completa del servizio (né on-site né da remoto)

ALLEGATO N. 2 ALLA RELAZIONE

## CRITERI DI VALUTAZIONE

### CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La presente procedura è aggiudicata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi del comma 2 dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016 nei termini di qualità e di prezzo di seguito dettagliati.

<b>Criterio</b>	<b>Punteggio massimo</b>
Offerta tecnica (PT)	70
Offerta economica (PE)	30
<b>Totale (PTOT)</b>	<b>100</b>

Tabella 1: Qualità e prezzo

Il Punteggio Totale (PTOT) per ciascuna offerta è uguale a  $PT + PE$ , dove:

- a) PT = somma dei punti attribuiti all'Offerta tecnica;
- b) PE = somma dei punti attribuiti all'Offerta economica.

#### **Punteggio Tecnico (PT)**

Il Punteggio Tecnico (PT) è determinato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica in base a quanto stabilito di seguito.

Il punteggio tecnico (PT), pari a massimo 70,00 punti, è attribuito sui criteri descritti alla Tabella 2 denominata Punteggi Tecnici Massimi.

Qualora la Commissione, dalla lettura della documentazione tecnica presentata in sede di gara, abbia a riscontrare la non corrispondenza di quanto offerto ai requisiti richiesti a pena d'esclusione dal Capitolato tecnico, procederà a dichiarare la non valutabilità dell'offerta, che verrà, conseguentemente, non ritenuta ammissibile al prosieguo di gara.

Il "Progetto Tecnico" del Concorrente sarà valutato dalla Commissione giudicatrice secondo la tabella di seguito riportata:

N.	Elementi	Criteri motivazionali	Punteggio massimo attribuibile
1	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro (rif. Cap. 3.1, 3.5 e 7.1)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro; Qualità delle migliorie proposte per l'assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro; Estensione oraria; Continuità operativa delle medesime; Qualità del supporto del GDPR;	12
2	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello, inclusivo di sistema per la gestione delle code di chiamata (rif. Cap.6, 6.1, 6.2, 6.3 e 7.7)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello, inclusivo di sistema per la gestione delle code di chiamata; Qualità del progetto evidenziando elementi tecnici ed organizzativi migliorativi; Estensione oraria e modalità di gestione delle assenze (malattie/ferie/formazione/permessi ecc.); Qualità del sistema per il servizio di gestione delle code di chiamata a supporto dell'Operatore di HD; Migliorie sulle quantità di chiamate contemporanee gestite;	12
3	Progetto tecnico-organizzativo per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature mission critical (rif. Cap. 3.4 e 7.4)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature mission critical ; Qualità e miglioramento dei livelli di servizio offerti;	12
4	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server (rif. Cap. 3.2, 3.5 e 7.2)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server;	11

		Qualità delle migliorie proposte per l'assistenza e manutenzione dei sistemi server; Estensione oraria; Continuità operativa dei medesimi; Qualità del supporto del GDPR;	
5	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete (rif. Cap. 3.3, 3.5 e 7.3)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete; Qualità delle migliorie proposte per l'assistenza e manutenzione degli apparati di rete; Estensione oraria; Continuità operativa dei medesimi; Qualità del supporto del GDPR;	8
6	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio a supporto dei traslochi (rif. Cap. 4 e 7.5)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio a supporto dei traslochi ; Proposte migliorative per l'organizzazione e la flessibilità della gestione dei trasferimenti postazioni di lavoro, apparati di rete e server;	6
7	Valutazione della formazione e degli anni di esperienza del personale impiegato. Mezzi, attrezzature e strumenti messi a disposizione (rif. Cap 9)	Valutazione Curricula anonimizzati del personale impiegato, in cui fare emergere esperienza, conoscenze, competenze e formazione. Valutazione mezzi, attrezzature e strumenti messi a disposizione	6
8	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Assesment (rif. Cap.5 e.7.6)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Assesment ; Proposte migliorative per l'organizzazione e la flessibilità della gestione del servizio di Assessment;	3
	totale		70

Tabella 2 – Punteggi tecnici massimi

Il Punteggio Tecnico (PT) viene determinato con le seguenti modalità:

- a) In presenza di un numero di offerte pari o superiore a tre, tramite confronto a coppie. Il punteggio di ciascun concorrente è determinato moltiplicando il peso fissato per il coefficiente risultante per ciascuna offerta, in base al confronto a coppie mediante l'impiego della tabella

triangolare prevista dalle linee guida, per gli elementi qualitativi. Ciascun commissario provvede dunque a valutare quale dei due elementi, che formano ciascuna coppia, sia da preferire e attribuisce un punteggio che varia da 1 (parità), 2 (preferenza minima), 3 (preferenza piccola), 4 (preferenza media), 5 (preferenza grande) a 6 (preferenza massima). In ciascuna casella viene collocata la lettera corrispondente all'elemento che è stato preferito con il relativo grado di preferenza. In caso di parità si inseriscono entrambe le lettere, assegnando un punto a ciascuno degli elementi di confronto. Terminati i confronti a coppie si sommano i valori risultanti e attribuiti per ogni parametro dai commissari. Tali somme provvisorie vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme provvisorie risultanti dall'attribuzione di tutti i commissari.

- b) In presenza di un numero di offerte inferiore a tre non verrà applicato il "Confronto a Coppie" ed il Punteggio Tecnico (PT) verrà determinato con le modalità di seguito descritte: ciascun commissario attribuirà un giudizio sintetico per ogni criterio a cui corrisponderà un coefficiente compreso tra 0 e 1 (vedi tabella sotto riportata)

<b>GIUDIZIO</b>	<b>coefficiente</b>
In caso di mancanza di documentazione o di elementi necessari per la valutazione del criterio considerato	0,00
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "insufficiente"	0,25
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "scarso"	0,35
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "accettabile"	0,50
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "buono"	0,75
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "ottimo"	1

Tabella 3 – Aspetti qualitativi e prospetto per il giudizio collegiale della commissione giudicatrice

Al termine della valutazione, per ciascun criterio, sarà eseguita la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai commissari. Qualora nessun concorrente ottenga un coefficiente pari ad 1, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate attraverso la formula  $\text{Coeff}(i) = \text{media}(i) / \text{media}(\text{massima})$ .

Il punteggio tecnico complessivo (PT) di ciascuna offerta è determinato sommando i punteggi assegnati a ciascun criterio, ottenuti moltiplicando il punteggio massimo attribuibile al criterio con il coefficiente definitivo ottenuto come sopra illustrato.

Al termine dell'attribuzione del punteggio tecnico come sopra evidenziato la Commissione giudicatrice procederà nei seguenti termini:

1. Alla dichiarazione di ammissibilità alle fasi successive della gara per i concorrenti che abbiano conseguito un punteggio Tecnico (PT) superiore o pari a 35 punti . Le offerte che avranno ottenuto un PT inferiore a 35 punti verranno escluse;
2. Alla stesura dei punteggi totali PT risultanti per ciascun concorrente ammesso.

### **Punteggio Economico (PO)**

L'offerta economica: max 30 punti. La Commissione provvederà ad attribuire il punteggio relativo all'offerta economica in base alla formula prevista dal MEPA di Consip S.P.A. denominata PROPORZIONALITA' INVERSA INTERDIPENDENTE.

### **DOCUMENTAZIONE TECNICA**

Il progetto tecnico, tenuto conto dell'oggetto della gara (Capitolo 1 del Capitolato), contenente non più di circa 100 pagine (ossia 200 facciate) formato A4, carattere Calibri, dimensione carattere 11, dovrà essere articolato nei seguenti paragrafi:

N. Paragrafi	Documentazione Tecnica
1	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro (rif. Cap. 3.1, 3.5 e 7.1)
2	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello, inclusivo di sistema per la gestione delle code di chiamata (rif. Cap.6, 6.1, 6.2, 6.3 e 7.7)

3	Descrizione per la gestione delle chiamate mission critical (rif. Cap. 3.4 e 7.4)
4	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server (rif. Cap. 3.2, 3.5 e 7.2)
5	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete (rif. Cap. 3.3, 3.5 e 7.3)
6	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio a supporto dei traslochi (rif. Cap. 4 e 7.5)
7	Descrizione della formazione e degli anni di esperienza del personale in servizio (rif. Cap. 9). Presentazione Curricula anonimi del personale offerto; descrizione mezzi, attrezzature e strumenti messi a disposizione;
8	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Assesment (rif. Cap.5 e 7.6)

Tabella 4 – Documentazione tecnica da presentare

CARLO REGGIANI  
29.06.2018 10:57:30 UTC



ALLEGATO N° .....2..... ALLA DETERMINA N° 388  
DEL - 4 LUG. 2018. COMPOSTO DI N° 34 PAGG.

Allegato n. 2 alla determina

## SCHEMA DISCIPLINARE DI GARA

(Condizioni particolari di RdO n° \_\_\_\_\_)

*Oggetto: Procedura negoziata, ai sensi dell'art.36, comma 2, lett. b) del D.Lgs.50/2016, per l'affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" CIG:*

---



1.	PREMESSI	3
2.	DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	3
	2.1 Documenti di gara	3
	2.2 chiarimenti	3
	2.3 COMUNICAZIONI	3
3.	OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI	4
4.	DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI	5
	4.1 Durata	5
5.	SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	5
6.	REQUISITI GENERALI	7
7.	REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE	7
8.	SUBAPPALTO	7
9.	GARANZIA PROVVISORIA	8
10.	SOPRALUOGO	10
11.	PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	10
12.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA	10
13.	SOCORSO ISTRUTTORIO	10
14.	CONTENUTO DELLA BUSTA "A" - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	11
	14.1 Modulo di Dichiarazione Unica	11
	14.2 Documentazione a Corredo	12
15.	CONTENUTO DELLA BUSTA B - OFFERTA TECNICA	15
16.	CONTENUTO DELLA BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA	16
17.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	17
	17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica	17
	17.2 Metodo di attribuzione del punteggio dell'offerta tecnica	19
	17.3 Metodo di attribuzione del punteggio dell'offerta economica	21
18.	SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A - VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	21
	19. COMMISSIONE GIUDICATRICE	22
20.	APERTURA DELLE BUSTE B E C - VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	22
21.	VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	23
22.	AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	23
23.	CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE	25
24.	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	25
25.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	25

## 1. PREMESSE

Con determina a contrarre n. .... del ....., questa Amministrazione ha deliberato di affidare i servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord.

L'affidamento avverrà con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

Vengono invitati tutti i fornitori abilitati al Bando del MePA di Consip S.p.A. denominato "*Servizi per l'Information & Communication Technology*".

I luoghi di svolgimento del servizio sono indicati nel capitolato tecnico.

CIG.....

Il **Responsabile del procedimento**, ai sensi dell'art. 31 del Codice, è la Dott.ssa Daniela Masci.

## 2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

### 2.1 DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- 1) Disciplinare di gara e relativi allegati:
  - A1 - Modulo di Dichiarazione Unica,
  - A2 - Dichiarazione di autorizzazione all'accesso agli atti
  - A3 - Modulo esplicitazione offerta
- 2) Capitolato tecnico e allegato "*Sebeda\_valutazione\_tecnica\_penali*".
- 3) Capitolato speciale;
- 4) *DUVRI*;
- 5) Patto di integrità/protocollo di legalità (delibera n. 709/DG del 02/10/2017)
- 6) Documento informativo destinato alle Ditte e ai Lavoratori autonomi affidatari di lavori" (scaricabile dal sito [www.ospedalimarchenord.it](http://www.ospedalimarchenord.it)).

### 2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare **mediante l'area delle "comunicazioni" del MePA della piattaforma Consip S.p.A.** entro il termine fissato nella RdO ai sensi dell'art. 40 del Codice.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Ai sensi dell'art. 74 comma 4 del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante l'area delle comunicazioni del MePA della piattaforma Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 40 del Codice in forma anonima.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

### 2.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni inerenti il presente procedimento **precedenti** alla fase di individuazione del primo in graduatoria verranno effettuate, ai sensi dell'art. 40 del codice, **mediante il ME.PA. (nell'area "comunicazioni") della piattaforma Consip S.p.A.** Questa Azienda si riserva di comunicare eventuali modifiche, rettifiche e/o informazioni sostanziali fino al termine ultimo fissato per la presentazione delle offerte pertanto gli operatori economici sono tenuti a verificare le comunicazioni fino al termine ultimo fissato per la presentazione delle offerte.

Ai sensi dell'art. 76, comma 6 del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5, del Codice.

Salvo quanto sopra disposto, per le comunicazioni di cui all'art. 76, comma 6 del Codice si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC *aomarchenord@emarche.it* e all'indirizzo indicato dai concorrenti nella documentazione di gara.

Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

### 3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

L'appalto è costituito da un unico lotto al fine di assicurare una più efficace e coordinata fruizione del complesso di attività in cui lo stesso si articola e di garantire la razionalizzazione e il contenimento della spesa pubblica attraverso una gestione globale del servizio. Si rinvia alle motivazioni dettagliatamente esplicitate nella relazione tecnico- illustrativa (allegato n. 1 alla determina a contrarre).

**Tabella n. 1 – Oggetto dell'appalto**

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	<i>Servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello per 12 mesi come da capitolato tecnico</i>	72611000-6	P	110.000,00
2	<i>Opzione contrattuale (rinnovo) - Servizi di assistenza e</i>	72611000-6	P	110.000,00

concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

**È vietato** al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di aggregazione di imprese di rete).

**È vietato** ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, "consorzio") costituito in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

Gli operatori economici, abilitati al Bando di riferimento della RDO del MePA di Consp S.p.A. possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

## PARTECIPAZIONE

### 5. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI

da interferenze.

Atti fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad € 220.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi della scadenza del contratto originario.

tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 20 giorni prima della scadenza del contratto originario.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 mesi, per un importo di € 110.000,00 netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 20 giorni prima della scadenza del contratto originario.

#### Opzioni e rinnovi

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 12 mesi, decorrenti dalla data di avvio effettivo del servizio che dovrà essere avviato entro 30 gg solari continuativi dalla sottoscrizione del contratto.

#### 4.1 DURATA

### 4. DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI

L'appalto è finanziato con il Budget assegnato alla UOC Servizio Informatico.

Al sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari al 76% dell'importo a base d'asta calcolati sulla base di quanto riportato nella relazione tecnico-illustrativa (allegato n. 1 alla determina a contrarre).

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi.

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Importo totale a base di gara		220.000,00
manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello per ulteriori 12 mesi come da capitolato tecnico		

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Nel caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.

Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 45, comma 2 lett. f) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. In particolare:

- a) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- b) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare documentazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- c) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

**Per tutte le tipologie di rete**, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazione di imprese di rete.

A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48 comma 12 del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, l'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

## 6. REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque **esclusi** gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.

Gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. **black list** di cui al decreto del Ministro delle finanze del 4 maggio 1999 e al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 21 novembre 2001 devono, **pena l'esclusione dalla gara**, essere in possesso, dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 3 maggio 2010 n. 78 conv. in l. 122/2010) oppure della domanda di autorizzazione presentata ai sensi dell'art. 1 comma 3 del DM 14 dicembre 2010.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità costituisce **causa di esclusione** dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

## 7. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Il concorrente, ovvero tutte le imprese facenti parte del R.T.I., ovvero il consorzio e tutte le consorziate che espletano parte del servizio devono essere iscritti, nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Per la comprova del requisito la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente disciplinare.

## 8. SUBAPPALTO.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è **vietato**.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3 del Codice.

La stazione appaltante non provvederà al pagamento diretto del subappaltatore/i e i pagamenti verranno effettuati all'appaltatore che dovrà trasmettere alla stazione appaltante, entro venti giorni dal relativo pagamento, copia delle fatture quietanzate, emesse dal subappaltatore

## 9. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata da:

- 1) **una garanzia provvisoria**, come definita dall'art. 93 del Codice, pari al 2% del prezzo base dell'appalto e precisamente di importo pari ad € 4.400,00., salvo quanto previsto all'art. 93, comma 7 del Codice.
- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3 del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva** ai sensi dell'articolo 93, comma 8 del Codice, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

Ai sensi dell'art. 93, comma 6 del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto, dopo l'aggiudicazione, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del d. lgs. 6 settembre 2011, n. 159. Sono fatti riconducibili all'affidatario, tra l'altro, la mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali (ove richiesti); la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per la stipula della contratto. L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, al di fuori dei casi di cui all'art. 89 comma 1 del Codice, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria.

La garanzia provvisoria copre, ai sensi dell'art. 89, comma 1 del Codice, anche le dichiarazioni mendaci rese nell'ambito dell'avvalimento.

La **garanzia provvisoria è costituita**, a scelta del concorrente:

- a. in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- b. fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma 1 del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, con bonifico, in assegni circolari, con versamento presso UBI BANCA S.P.A. CODICE IBAN IT34C03111 13310 000000028325;
- c. fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di cui all'art. 93, comma 3 del Codice. In ogni caso, la garanzia fideiussoria è conforme allo schema tipo di cui all'art. 103, comma 9 del Codice.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- [http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari\\_non\\_abilitati.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf)
- [http://www.ivass.it/ivass/imprese\\_jsp/HomePage.jsp](http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp)

In caso di prestazione di **garanzia fideiussoria**, questa dovrà:

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito;

- 2) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- 3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze. essere conforme agli schemi di polizza tipo di cui al comma 4 dell'art. 127 del Regolamento (nelle more dell'approvazione dei nuovi schemi di polizza-tipo, la fideiussione redatta secondo lo schema tipo previsto dal Decreto del Ministero delle attività produttive del 23 marzo 2004, n. 123, dovrà essere integrata mediante la previsione espressa della rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, mentre ogni riferimento all'art. 30 della l. 11 febbraio 1994, n. 109 deve intendersi sostituito con l'art. 93 del Codice);
- 4) avere validità per 180 giorni dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta;
- 5) prevedere espressamente:
  - a. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
  - b. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
  - c. la loro operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- 6) contenere l'impegno a rilasciare la garanzia definitiva, ove rilasciata dal medesimo garante;
- 7) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'art. 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 90 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere **sottoscritte** da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante.

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre una nuova garanzia provvisoria di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è **ridotto** secondo le misure e le modalità di cui all'art. 93, comma 7 del Codice.

Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala nel "Modulo di dichiarazione unica" e documenta nell'offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

- a. in caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b. in caso di partecipazione in consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

Le altre riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, da parte del consorzio e/o delle consorziate.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti



prima della presentazione dell'offerta. È onere dell'operatore economico dimostrare che tali documenti siano costituiti in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte. Ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005, la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione (es.: marcatura temporale).

È sanabile, altresì, la presentazione di una garanzia di valore inferiore o priva di una o più caratteristiche tra quelle sopra indicate (intestazione solo ad alcuni partecipanti al RTI, carenza delle clausole obbligatorie, etc.).

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione - la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

## 10. SOPRALLUOGO

Per il presente appalto non è previsto sopralluogo obbligatorio.

## 11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.

I concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 20,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 1300 del 20/12/2017 pubblicata sul sito dell'ANAC nella sezione "contributi in sede di gara" e allegano la ricevuta ai documenti di gara.

In caso di mancata presentazione della ricevuta la stazione appaltante accerta il pagamento mediante consultazione del sistema AVCpass.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la mancata presentazione della ricevuta potrà essere sanata ai sensi dell'art. 83, comma 9 del Codice, a condizione che il pagamento sia stato già effettuato prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento, la stazione appaltante **esclude** il concorrente dalla procedura di gara ai sensi dell'art. 1, comma 67 della l. 266/2005.

## 12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

Il concorrente dovrà presentare tutta la documentazione AMMINISTRATIVA, TECNICA ed ECONOMICA richiesta nel presente disciplinare mediante il MePA di Consip S.p.A.

Il nome dei singoli FILE dei documenti presentati dovranno riportare il **nominativo del concorrente**.

I file della documentazione amministrativa e della documentazione tecnica dovranno essere di formato .pdf e potranno essere contenuti in una o più cartelle .zip (ad esempio documentazione\_tecnica\_1\_nome\_impresa.zip, documentazione\_tecnica\_2\_nome\_impresa.zip ecc.).

Le dichiarazioni ed i documenti possono essere oggetto di richieste di chiarimenti da parte della stazione appaltante con i limiti e alle condizioni di cui all'art. 83 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

## 13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della documentazione amministrativa, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e della documentazione

amministrativa, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del Modulo di dichiarazione unica, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di dichiarazioni e/o elementi a corredo dell'offerta, che hanno rilevanza in fase esecutiva (es. dichiarazione delle parti del servizio/fornitura ai sensi dell'art. 48, comma 4 del Codice) sono sanabili.

Ai fini della sanatoria si assegna al concorrente un congruo termine - non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, si chiederanno ulteriori precisazioni o chiarimenti, fissando un termine perentorio a pena di esclusione.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'**esclusione** del concorrente dalla procedura.

## 14. CONTENUTO DELLA BUSTA "A" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La busta A contiene: il Modulo di dichiarazione unica e la documentazione a corredo, in relazione alle diverse forme di partecipazione sotto dettagliatamente descritta

### 14.1 Modulo di Dichiarazione Unica

I concorrenti, ovvero ogni singola impresa facente parte del R.T.I., ovvero il consorzio e ogni singola consorziata che espletterà parte della fornitura, dovrà presentare ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 445/2000 la **Dichiarazione sostitutiva**, che attesti quanto dettagliatamente indicato nel "modulo dichiarazione unica" allegato (**Allegato A1**). Le dichiarazioni contenute nello schema allegato sono obbligatorie ai fini dell'ammissione.

Il concorrente ha facoltà di compilare il "modulo dichiarazione unica" predisposto da questa Azienda o di predisporre, per eventuali carenze di spazio o altre esigenze, uno proprio contenente comunque tutte le dichiarazioni richieste con le forme di cui al D.P.R. 445/00 e s.m.i.

Questa Azienda procederà a verificare la veridicità delle dichiarazioni contenute nelle autocertificazioni presentate dalle imprese risultanti aggiudicatrici. La falsa dichiarazione, oltre a comportare le sanzioni penali di cui all'art.76 del D.P.R. 445/00, potrà costituire causa di esclusione dalla partecipazione a successive gare d'appalto nonché determina l'esclusione dalla gara e la decadenza dall'eventuale aggiudicazione;

La suddetta dichiarazione deve essere **firmata digitalmente** dal legale rappresentante. Può essere sottoscritta anche da procuratori dei legali rappresentanti e in tal caso va trasmessa la relativa procura in originale o copia autentica resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005.

#### 14.2 Documentazione a Corredo

Il concorrente allega:

1. **PASSOE** di cui all'art. 2, comma 3 lett.b) della delibera ANAC n. 157/2016, relativo al concorrente; in aggiunta, nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice;
2. **DOCUMENTO ATTESTANTE LA GARANZIA PROVVISORIA** prodotta in una delle seguenti forme:
  - documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
  - copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo originale). In tal caso la conformità del documento all'originale dovrà esser attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale (art. 22, comma 1, del d.lgs. 82/2005) ovvero da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale (art. 22, comma 2 del d.lgs. 82/2005).
3. dichiarazione di **IMPEGNO DI UN FIDEIUSSORE** di cui all'art. 93, comma 8 del Codice. Si evidenzia che:
  - nel caso in cui l'offerente presenti una garanzia provvisoria di tipo bancario o assicurativo o rilasciata da intermediari finanziari, l'impegno può già far parte integrante del contenuto della garanzia provvisoria;
  - nel caso in cui l'offerente abbia costituito la cauzione secondo le modalità sopra indicate (deposito in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito) o presentato garanzia provvisoria non contenente alcun impegno, il concorrente deve separatamente, produrre un ulteriore documento contenente impegno di un fidejussore a rilasciare la garanzia di cui all'art. 93 comma 8 del D.Lgs. 50/2016 per l'esecuzione del contratto nelle stesse modalità sopra indicate per la garanzia provvisoria.
4. (per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7 del Codice ) **COPIA DELLE CERTIFICAZIONI** di cui all'art. 93, comma 7 del Codice che giustifica la riduzione dell'importo della cauzione. Il Concorrente deve inserire nel sistema la **scansione** delle certificazioni autodichiarate ai sensi del D.P.R. 445/2000 nel "modulo dichiarazione unica";

5. **RICEVUTA DI PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC**, a comprova dell'avvenuto pagamento, il Concorrente deve inserire nel sistema la **scansione** della ricevuta di pagamento;
6. **EVENTUALE ELENCO DEI CHIARIMENTI** debitamente sottoscritto con firma digitale per totale e completa accettazione da: (1) in caso di impresa singola: il legale rappresentante; (2) in caso di GEIE, RTI o Consorzio: ciascuno dei legali rappresentanti delle imprese facenti parte del raggruppamento.

#### 14.2.1 Documentazione e dichiarazioni ulteriori per i soggetti associati

##### Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

- copia autentica del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata.
- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

##### Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- atto costitutivo e statuto del consorzio o GEIE, in copia autentica, con indicazione del soggetto designato quale capofila.
- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

##### Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti

- dichiarazione attestante:
  - a. l'operatore economico al quale, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
  - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'art. 48 comma 8 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
  - c. dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

##### Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica

- copia autentica o copia conforme del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

**Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**

- copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

**Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del RTI costituito o costituendo:**

- **in caso di RTI costituito:** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005 con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio o della fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato deve avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;
- **in caso di RTI costituendo:** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con allegate le dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente al contratto di rete, attestanti:
  - a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
  - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
  - c. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza potrà essere conferito alla mandataria con scrittura privata.

Qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato dovrà avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005.

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo 14.2.1 potranno essere rese o sotto forma di allegati al "modulo dichiarazione unica".

## 15. CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA

La busta “B – Offerta tecnica” contiene i seguenti documenti:

- a) relazione tecnica dei servizi offerti, **a pena di esclusione**, deve essere in lingua italiana e inserita nel sistema nell'apposito spazio destinato all'offerta tecnica e deve essere sottoscritta, con firma digitale: (1) in caso di impresa singola: dal legale rappresentante o da un suo procuratore; (2) in caso di GEIE, RTI o Consorzio: da ciascuno dei legali rappresentanti delle imprese facenti parte del raggruppamento;
- b) “**Scheda valutazione tecnica penali**”, **a pena d'esclusione**, deve essere inserita nel sistema nell'apposito spazio destinato ai documenti tecnici e deve essere sottoscritta, con firma digitale: (1) in caso di impresa singola: dal legale rappresentante o da un suo procuratore; (2) in caso di GEIE, RTI o Consorzio: da ciascuno dei legali rappresentanti delle imprese facenti parte del raggruppamento
- c) **Dichiarazione di autorizzazione all'accesso agli atti** mediante l'apposito modello allegato (All. A2), debitamente compilata, con la quale la Ditta autorizza l'accesso, in tutto o in parte, alla documentazione costituente l'offerta tecnica. L'individuazione di parti riservate sottratte all'accesso devono essere motivate. La mancata presentazione della dichiarazione costituisce autorizzazione all'accesso della documentazione de quo. La dichiarazione deve essere **firmata digitalmente** dal legale rappresentante in caso di impresa singola; nel caso di concorrenti costituiti da imprese associate o da associarsi, la medesima dichiarazione deve essere prodotta e **sottoscritta digitalmente da ciascun concorrente** che costituisce o che costituirà l'associazione o il consorzio o il GEIE.

La relazione contiene una **proposta tecnico-organizzativa** che illustra, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1, i seguenti elementi mantenendo medesima denominazione ed ordine dei paragrafi (il presente documento costituisce uno schema di riferimento per facilitare la presentazione dell'offerta tecnica):

N. Paragrafi	Documentazione Tecnica
1	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro (rif. Cap. 3.1, 3.5 e 7.1)
2	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello, inclusivo di sistema per la gestione delle code di chiamata (rif. Cap.6, 6.1, 6.2, 6.3 e 7.7)
3	Descrizione per la gestione delle chiamate mission critical (rif. Cap. 3.4 e 7.4)
4	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server (rif. Cap. 3.2, 3.5 e 7.2)
5	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete (rif. Cap. 3.3, 3.5 e 7.3)
6	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio a supporto dei traslochi (rif. Cap. 4 e 7.5)

7	Descrizione della formazione e degli anni di esperienza del personale in servizio (rif. Cap 9). Presentazione Curricula anonimi del personale offerto; descrizione mezzi, attrezzature e strumenti messi a disposizione;
8	Descrizione del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Assesment (rif. Cap.5 e 7.6)

La **proposta tecnico-organizzativa** non potrà superare le 100 pagine (ossia 200 facciate) formato A4, carattere Calibri, dimensione carattere 11, interlinea 1, non in bollo, con una numerazione progressiva e univoca delle pagine.

La **proposta tecnico-organizzativa** sarà oggetto di valutazione qualitativa da parte della commissione giudicatrice.

Tutto quanto proposto si intende compreso nell'offerta economica presentata dal concorrente, pertanto dovrà essere reso senza alcun onere economico aggiuntivo per questa Azienda. Si invita pertanto il concorrente ad astenersi dalla presentazione di produzioni standard e non riferite specificatamente ai contenuti del capitolato di gara ed alle specifiche esigenze di questa Azienda.

L'impresa non dovrà includere nelle documentazione tecnica elementi di carattere economico riconducibili all'offerta, pena l'esclusione.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite a **pena l'esclusione** nel Capitolato tecnico di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice.

## 16. CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA

La busta "C – Offerta economica" contiene, a **pena di esclusione**, l'offerta economica predisposta in automatico dalla piattaforma di Consip S.p.A.

Inoltre il concorrente dovrà compilare ed allegare il **modulo esplicitazione offerta** (nome file modulo\_esplicitazione\_offerta\_nome\_impresa.pdf.p7m) allegato (All. A3) al presente disciplinare di gara e contenere i seguenti elementi:

- il canone mensile, annuale e complessivo (PTOT) offerto per l'appalto di che trattasi al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali.
- oneri per rischi da interferenza non soggetti a ribasso pari a € 0,00;
- la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10 del Codice. Detti costi relativi alla sicurezza connessi con l'attività d'impresa dovranno risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell'appalto.
- la stima dei costi della manodopera, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del Codice;

Tale **modulo esplicitazione offerta** deve essere **firmato digitalmente**, da: (1) in caso di impresa singola: il legale rappresentante o suo procuratore; (2) in caso di GEIE, RTI o Consorzio: ciascuno dei legali rappresentanti delle imprese facenti parte del raggruppamento.

Il prezzo offerto si intende comprensivo di ogni e qualsiasi onere gravante sul servizio da rendere. E' **esclusa dal prezzo solo PIVA** che rimane a carico di questa Azienda e la cui percentuale deve essere sempre chiaramente indicata.

Il concorrente assume l'obbligo di eseguire il servizio ai prezzi indicati in offerta. Tali prezzi devono intendersi fissi, invariabili e in nessun caso suscettibili di revisione, salvo quanto previsto da specifiche norme di legge.

Eventuali offerte in alternativa e/o opzionali non verranno prese in considerazione.

Offerte parziali (ovvero offerte che non ricomprendono la fornitura e i servizi facenti parte dell'appalto) e/o espresse in maniera indeterminata e/o condizionate e/o con riferimento ad offerte relative ad altro appalto **VERRANNO ESCLUSE**. Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta.

*L'importo indicato nell'offerta economica della RDO generata in automatico dal sistema MEPA di Consip S.p.A. deve corrispondere all'importo totale  $PTOT = A + B$  (IVA ESCLUSA) offerto nel succitato modulo esplicitazione offerta. L'offerta **PTOT** costituisce la base per il calcolo del punteggio relativo al prezzo. Nel caso di discordanza fra l'importo riportato su offerta generata dal sistema MEPA di Consip S.p.A. e il modulo di esplicitazione offerta prevarranno gli importi unitari ivi indicati.*

## 17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica (PT)	70
Offerta economica (PE)	30
<b>TOTALE (PTOT)</b>	<b>100</b>

Il Punteggio Totale (PTOT) per ciascuna offerta è uguale a  $PT + PE$ , dove:

- a) PT = somma dei punti attribuiti all'Offerta tecnica;
- b) PE = somma dei punti attribuiti all'Offerta economica.

### 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il Punteggio Tecnico (PT) è determinato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica in base a quanto stabilito di seguito.

Il punteggio tecnico (PT), pari a massimo 70.00 punti, è attribuito sui criteri descritti alla Tabella denominata "Punteggi Tecnici Massimi".

Qualora la Commissione, dalla lettura della documentazione tecnica presentata in sede di gara, abbia a riscontrare la non corrispondenza di quanto offerto ai requisiti richiesti a pena d'esclusione dal Capitolato tecnico, procederà a dichiarare la non valutabilità dell'offerta, che verrà, conseguentemente, non ritenuta ammissibile al prosieguo di gara.

**La documentazione tecnica** del Concorrente sarà valutata dalla Commissione giudicatrice secondo la tabella di seguito riportata:



N.	Elementi	Criteri motivazionali	Punteggio massimo attribuibile
1	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro (rif. Cap. 3.1, 3.5 e 7.1)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro; Qualità delle migliorie proposte per l'assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro; Estensione oraria; Continuità operativa delle medesime; Qualità del supporto del GDPR;	12
2	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello, inclusivo di sistema per la gestione delle code di chiamata (rif. Cap.6, 6.1, 6.2, 6.3 e 7.7)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Help Desk di 1° livello, inclusivo di sistema per la gestione delle code di chiamata; Qualità del progetto evidenziando elementi tecnici ed organizzativi migliorativi; Estensione oraria e modalità di gestione delle assenze (malattie/ferie/formazione/permessi ecc.); Qualità del sistema per il servizio di gestione delle code di chiamata a supporto dell'Operatore di HD; Migliorie sulle quantità di chiamate contemporanee gestite;	12
3	Progetto tecnico-organizzativo per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature mission critical (rif. Cap. 3.4 e 7.4)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature mission critical ; Qualità e miglioramento dei livelli di servizio offerti;	12
4	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server (rif. Cap. 3.2, 3.5 e 7.2)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi server; Qualità delle migliorie proposte per l'assistenza e manutenzione dei sistemi server; Estensione oraria; Continuità operativa dei medesimi;	11

		Qualità del supporto del GDPR;	
5	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete (rif. Cap. 3.3, 3.5 e 7.3)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di assistenza e manutenzione degli apparati di rete; Qualità delle migliorie proposte per l'assistenza e manutenzione degli apparati di rete; Estensione oraria; Continuità operativa dei medesimi; Qualità del supporto del GDPR;	8
6	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio a supporto dei traslochi (rif. Cap. 4 e 7.5)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio a supporto dei traslochi ; Proposte migliorative per l'organizzazione e la flessibilità della gestione dei trasferimenti postazioni di lavoro, apparati di rete e server;	6
7	Valutazione della formazione e degli anni di esperienza del personale impiegato. Mezzi, attrezzature e strumenti messi a disposizione (rif. Cap 9)	Valutazione Curricula anonimizzati del personale impiegato, in cui fare emergere esperienza, conoscenze, competenze e formazione. Valutazione mezzi, attrezzature e strumenti messi a disposizione	6
8	Progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Assesment (rif. Cap.5 e 7.6)	Qualità del progetto tecnico-organizzativo per l'esecuzione del servizio di Assesment ; Proposte migliorative per l'organizzazione e la flessibilità della gestione del servizio di Assessment;	3
	totale		70

Tabella – Punteggi tecnici massimi

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 35 per il punteggio tecnico complessivo. Il concorrente **sarà escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

## 17.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

Il Punteggio Tecnico (PT) viene determinato con le seguenti modalità:

- a) In presenza di un numero di offerte pari o superiore a tre, tramite confronto a coppie. Il punteggio di ciascun concorrente è determinato moltiplicando il peso fissato per il coefficiente risultante per ciascuna offerta, in base al confronto a coppie mediante l'impiego della tabella triangolare prevista dalle linee guida, per gli elementi qualitativi. Ciascun commissario provvede dunque a valutare quale dei due elementi, che formano ciascuna coppia, sia da preferire e attribuisce un punteggio che varia

da 1 (parità), 2 (preferenza minima), 3 (preferenza piccola), 4 (preferenza media), 5 (preferenza grande) a 6 (preferenza massima). In ciascuna casella viene collocata la lettera corrispondente all'elemento che è stato preferito con il relativo grado di preferenza. In caso di parità si inseriscono entrambe le lettere, assegnando un punto a ciascuno degli elementi di confronto. Terminati i confronti a coppie si sommano i valori risultanti e attribuiti per ogni parametro dai commissari. Tali somme provvisorie vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme provvisorie risultanti dall'attribuzione di tutti i commissari.

- b) In presenza di un numero di offerte inferiore a tre non verrà applicato il "Confronto a Coppie" ed il Punteggio Tecnico (PT) verrà determinato con le modalità di seguito descritte: ciascun commissario attribuirà un giudizio sintetico per ogni criterio a cui corrisponderà un coefficiente compreso tra 0 e 1 (vedi tabella sotto riportata)

<b>GIUDIZIO</b>	<b>coefficiente</b>
In caso di mancanza di documentazione o di elementi necessari per la valutazione del criterio considerato	0,00
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "insufficiente"	0,25
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "scarso"	0,35
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "accettabile"	0,50
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "buono"	0,75
In relazione ad un giudizio espresso sul criterio considerato "ottimo"	1

Tabella – prospetto per il giudizio

Al termine della valutazione, per ciascun criterio, sarà eseguita la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai commissari. Qualora nessun concorrente ottenga un coefficiente pari ad 1, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate attraverso la formula  $\text{Coeff}(i) = \text{media}(i) / \text{media}(\text{massima})$ .

Il punteggio tecnico complessivo (PT) di ciascuna offerta è determinato sommando i punteggi assegnati a ciascun criterio, ottenuti moltiplicando il punteggio massimo attribuibile al criterio con il coefficiente definitivo ottenuto come sopra illustrato.

Al termine dell'attribuzione del punteggio tecnico come sopra evidenziato la Commissione giudicatrice procederà nei seguenti termini:

1. Alla dichiarazione di ammissibilità alle fasi successive della gara per i concorrenti che abbiano conseguito un punteggio Tecnico (PT) superiore o pari a 35 punti . Le offerte che avranno ottenuto un PT inferiore a 35 punti verranno escluse;
2. Alla stesura dei punteggi totali PT risultanti per ciascun concorrente ammesso.

### 17.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

La Commissione provvederà ad attribuire il punteggio relativo all'offerta economica (PE) in base alla formula prevista dal MEPA di Consip S.P.A. denominata PROPORZIONALITA' INVERSA INTERDIPENDENTE (max 30 punti).

### 18. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A - VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La prima seduta pubblica avrà luogo il giorno ....., alle ore ..... presso la UOC Gestione Approvvigionamento di beni e servizi e logistica e vi potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega. In assenza di tali titoli, la partecipazione è ammessa come semplice uditor.

Tale seduta pubblica, se necessario, sarà aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nel luogo, nella data e negli orari che saranno comunicati ai concorrenti mediante l'Area delle comunicazioni del MePA di Consip S.p.A. almeno uno/due giorni prima della data fissata.

Parimenti le successive sedute pubbliche saranno comunicate ai concorrenti **l'area delle comunicazioni del MePA della piattaforma Consip S.p.A** almeno uno/due giorni prima della data fissata.

Il RUP, alla presenza di due dipendenti di questa Azienda in qualità di testimoni procederà, nella prima seduta pubblica, a verificare la data di arrivo delle offerte e a controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata.

Successivamente il RUP procederà a:

- a) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- b) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13;
- c) redigere apposito verbale relativo alle attività svolte;
- d) provvedere altresì agli adempimenti di cui all'art. 29, comma 1, del Codice.

**Si procederà all'esclusione nelle seguenti specifiche situazioni:**

- offerte pervenute in ritardo;
- mancata presentazione della documentazione tecnica e/o l'offerta economica;
- non iscrizione dell'impresa partecipante alla C.C.I.A.A. o analogo registro commerciale dello stato di appartenenza, ai sensi dell'art.83 del D.Lgs. 50/16;
- in tutte le altre situazioni esplicitamente previste nella documentazione di gara.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, primo periodo del Codice, la stazione appaltante si riserva di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti

complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

Tale verifica avverrà, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13 del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass, reso disponibile dall'ANAC, con le modalità di cui alla delibera n. 157/2016.

## 19. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata, ai sensi dell'art. 216, comma 12 del Codice, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 3 membri. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'art. 77, comma 9, del Codice. A tal fine i medesimi rilasciano apposita dichiarazione alla stazione appaltante.

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e fornisce ausilio al RUP nella valutazione della congruità delle offerte tecniche (cfr. Linee guida n. 3 del 26 ottobre 2016).

La stazione appaltante pubblica, sul profilo di committente, nella sezione "amministrazione trasparente" la composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti, ai sensi dell'art. 29, comma 1 del Codice.

## 20. APERTURA DELLE BUSTE B E C - VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Una volta effettuato il controllo della documentazione amministrativa, il RUP procederà a consegnare gli atti alla commissione giudicatrice.

La commissione giudicatrice, in seduta pubblica, procederà all'apertura della busta concernente l'offerta tecnica ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente disciplinare.

In una o più sedute riservate la commissione procederà all'esame ed alla valutazione delle offerte tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente disciplinare.

La commissione individua gli operatori che non hanno superato la soglia di sbarramento e li comunica al RUP che procederà ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b) del Codice. La commissione non procederà alla apertura dell'offerta economica dei predetti operatori.

Successivamente, in seduta pubblica, la commissione darà lettura dei punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche, darà atto delle eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti *[ad esempio in caso di mancato superamento della soglia di sbarramento.]*.

Nella medesima seduta, o in una seduta pubblica successiva, la commissione procederà all'apertura della busta contenente l'offerta economica e quindi alla relativa valutazione, secondo i criteri e le modalità descritte al punto 17.

La stazione appaltante procederà dunque all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria, ai sensi dell'art. 95, comma 9 del Codice.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, sarà collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, si procederà mediante sorteggio in seduta pubblica.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, in seduta pubblica, redige la graduatoria e procede ai sensi di quanto previsto al punto 22.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'art. 97, comma 3 del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, la commissione, chiude la seduta pubblica dando comunicazione al RUP, che procederà secondo quanto indicato al successivo punto 21.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la commissione provvede a comunicare, tempestivamente al RUP- che procederà, sempre, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b) del Codice - i casi di **esclusione** da disporre per:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nelle buste A e B;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative nonché irregolari, ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. a) del Codice, in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche;
- presentazione di offerte inammissibili, ai sensi dell'art. 59, comma 4 lett. a) e c) del Codice, in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara.

## 21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala. È facoltà della stazione appaltante procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

Il RUP richiede per iscritto al concorrente la presentazione, per iscritto, delle spiegazioni, se del caso indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il RUP, con il supporto della commissione, esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Il RUP esclude, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili e procede ai sensi del seguente articolo 22.

## 22. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra la commissione – o il RUP, qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale – formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che

ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo al RUP tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice.

La verifica dei requisiti generali avverrà, ai sensi dell'art. 85, comma 5 Codice, sull'offerente cui la stazione appaltante ha deciso di aggiudicare l'appalto.

Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, la stazione appaltante prima dell'aggiudicazione procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, alla valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d) del Codice.

La stazione appaltante, previa verifica ed approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi degli artt. 32, comma 5 e 33, comma 1 del Codice, aggiudica l'appalto.

L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti.

In caso di esito negativo delle verifiche, la stazione appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. La stazione appaltante aggiudicherà, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi in cui l'appalto non possa essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo posto nella graduatoria, l'appalto verrà aggiudicato, nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dall'art. 88 comma 4-bis e 89 e dall'art. 92 comma 3 del d.lgs. 159/2011.

Ai sensi dell'art. 93, commi 6 e 9 del Codice, la garanzia provvisoria verrà svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, verrà svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni TRAMITE la comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Trascorsi i termini previsti dall'art. 92, commi 2 e 3 d.lgs. 159/2011 dalla consultazione della Banca dati, la stazione appaltante procede alla stipula del contratto anche in assenza dell'informativa antimafia, salvo il successivo recesso dal contratto laddove siano successivamente accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 92, comma 4 del d.lgs. 159/2011.

La stipula avrà luogo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice.

Il contratto sarà stipulato "in modalità elettronica, mediante scrittura privata".

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136.

Nei casi di cui all'art. 110 comma 1 del Codice la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio/fornitura.

**Sono a carico dell'aggiudicatario anche tutte le spese** contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del Codice Paffidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

Questa Azienda si riserva la facoltà di procedere alla sottoscrizione del contratto sotto condizione risolutiva della verifica del possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art.80 del D.Lgs. 50/16 e di cui alla normativa antimafia e di dare avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, ai sensi dell'art.32 D.Lgs. 50/16.

### **23. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine si rinvia all'art. 14 del capitolato speciale.

### **24. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Pesaro..

### **25. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.

Allegati :

A1 - Modulo di Dichiarazione Unica

A2 - Dichiarazione di autorizzazione all'accesso agli atti

A3 - Modulo esplicitazione offerta



**ALLEGATO A1 ("modulo di dichiarazione unica") AL DISCIPLINARE DI GARA**

All'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord"  
UOC Gestione Approvvigionamento Beni e Servizi e Logistica  
Piazzale Cinelli - 61121 Pesaro

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'**  
(Art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Oggetto della gara: \_\_\_\_\_.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_

codice fiscale personale \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

dell'operatore economico \_\_\_\_\_ (di seguito nominata per brevità Impresa)

con sede legale in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) Cap \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

con sede operativa in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) Cap \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ e indirizzo PEC ai quali si autorizza l'invio di tutte le

comunicazioni compresa l'aggiudicazione ai sensi dell'art.76 del D.Lgs.50/2016:

Codice Fiscale dell'Impresa \_\_\_\_\_ Partita IVA dell'Impresa \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000 e smi, consapevole, altresì, di incorrere nella decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato dall'amministrazione, qualora in sede di controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, sotto la propria responsabilità

**DICHIARA**

A) di partecipare alla procedura in oggetto come (**barrare la casella corrispondente**):

- impresa singola;
- raggruppamento temporaneo di imprese formato dalle seguenti imprese (specificare le prestazioni e la percentuale dell'appalto eseguite da ciascuna ditta):

Ditta (ragione sociale, codice fiscale, sede)	Prestazioni eseguite	% dell'appalto	Ruolo rivestito nel raggruppamento
---	----------------------	----------------	------------------------------------

		<b>eseguita</b>	

e che, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza alla seguente impresa (mandataria) \_\_\_\_\_, che stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandati. Inoltre si uniformerà alla disciplina vigente in materia;

- consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro o consorzio tra imprese artigiane
- consorzio stabile;
- consorzio ordinario;

per conto delle seguenti ditte consorziate (specificare le prestazioni e la percentuale dell'appalto eseguita da ciascuna ditta):

<b>Ditta</b> (ragione sociale, codice fiscale, sede)	<b>Prestazioni eseguite</b>	<b>% dell'appalto eseguita</b>

#### **B) REQUISITI GENERALI:**

- di non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. L.gs. 50/2016 e s.m.i.

#### **C) REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE:**

- di essere iscritta alla CCIAA di \_\_\_\_\_ al n° \_\_\_\_\_;

#### **D) ALTRE DICHIARAZIONI:**

Il sottoscritto inoltre:

1. dichiara remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
  - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi;
  - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei *servizi*, sia sulla determinazione della propria offerta;

2. accetta, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
3. accetta il patto di integrità allegato alla documentazione di gara (art. 1, comma 17, della l. 190/2012);
4. dichiara di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante reperibile sul sito web ufficiale e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
5. di non aver, ai sensi dell'art. 53 comma 16 ter del D.lgs 165/2001, concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei loro confronti, nel triennio successivo alla cessazione del rapporto;
6. **per gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. "black list"** di essere in possesso dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 78/2010, conv. in l. 122/2010) **oppure** dichiara di aver presentato domanda di autorizzazione ai sensi dell'art. 1 comma 3 del d.m. 14.12.2010 e allega copia conforme dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero;
7. di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara, nonché dell'esistenza dei diritti di cui all'articolo 7 del medesimo decreto legislativo;
8. di aver provveduto in data \_\_\_\_\_ al versamento del contributo all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici pari ad € ..... indicando il codice CIG n° .....
9. (per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7 del Codice) che, al fine di poter fruire del beneficio della riduzione del \_\_\_\_\_ della cauzione provvisoria di cui all'art. 93, comma 7, del D. Lgs. N. 50/2016, è in possesso della certificazione alle norme europee della serie \_\_\_\_\_, numero \_\_\_\_\_, rilasciata da \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_, con scadenza \_\_\_\_; serie \_\_\_\_\_, numero \_\_\_\_\_, rilasciata da \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_, con scadenza \_\_\_\_;
10. Che la scansione dei seguenti documenti:
  - ✓ Quietanza deposito cauzionale provvisorio;
  - ✓ Certificazione di qualità sopra riportata;
  - ✓ \_\_\_\_\_
 è conforme all'originale in mio possesso
11. di essere consapevole che, in relazione alla documentazione presentata in sede di gara, l'amministrazione valuterà le condizioni di accesso con riferimento a quanto riportato nella "Dichiarazione relativa all'accesso agli atti", presentato a corredo dell'offerta, senza ulteriore contraddittorio;

12. dichiara i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza, carica, eventuale cessazione nell'anno antecedente alla data Rdo etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta:


- H) Per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, che i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare ..... rilasciati dal Tribunale di ..... nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 186 bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

I) **SUBAPPALTO (art. 105 D.Lgs. 50/2016):**

che intende subappaltare le seguenti parti del servizio/fornitura (specificare le prestazioni e la percentuale dell'appalto che si intende subappaltare. (Non è obbligatorio indicare la terna dei subappaltatori ma qualora vengano indicati allegare il DGUE dei subappaltatori):

---



---



---

E) **AVVALIMENTO:**

che intende avvalersi dei seguenti requisiti:

---



---



---

posseduti dalla seguente impresa ausiliaria

---

Inoltre allega la seguente documentazione (in caso di avvalimento):

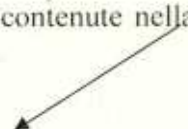
- DGUE da parte dell'impresa ausiliaria attestante l'assenza di clausole di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- dichiarazione sottoscritta da parte dell'impresa ausiliaria attestante il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento;
- dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso il concorrente e verso la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
- dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui questa attesta che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata;
- in originale o copia autentica il contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto, riportando oggetto, risorse e mezzi, (personale, attrezzature etc...) messi a disposizione per l'esecuzione dell'appalto, in modo determinato e specifico e durata (nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo in luogo del contratto l'impresa concorrente può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi).

Il Dichiarante



In particolare il sottoscritto dichiara, ai sensi dell'art.1341 c.c., di accettare le disposizioni contenute nella documentazione di gara

Il Dichiarante



**ALLEGARE FOTOCOPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITA' DEL DICHIARANTE**

**DATI DA INDICARE AI FINI DEL CONTROLLO SUL POSSESSO REQUISITI**

**PREFETTURA**

Ufficio/Sede	indirizzo	CAP	Città
	Tel.	e-mail	PEC

**CANCELLERIA FALLIMENTARE**

Ufficio/Sede	indirizzo	CAP	Città
	Tel.	e-mail	PEC

**AGENZIA DELLE ENTRATE**

Ufficio/Sede	indirizzo	CAP	Città
	Tel.	e-mail	PEC

**CONCESSIONARIO**

Ufficio/Sede	indirizzo	CAP	Città
	Tel.	e-mail	PEC

**Direzione provinciale del lavoro – CLES (Comitati per il Lavoro e l'Emersione del Sommerso)**

Ufficio/Sede	indirizzo	CAP	Città
	Tel.	PEC	

**Centro per l'impiego della Provincia**

Ufficio/Sede	indirizzo	CAP	Città

	Tel.		PEC

**AVVERTENZE IMPORTANTI:**

L'impresa ha facoltà sia di utilizzare il presente schema debitamente compilato in ogni sua parte sia di predisporre, per eventuali carenze di spazio o altre esigenze, uno proprio contenente comunque tutte le dichiarazioni richieste.

**INFORMATIVA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 e smi:**

Si informa che:

- i dati dichiarati saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per l'istruttoria della istanza formulata e per le finalità strettamente connesse;
- il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con elaborati elettronici a disposizione degli uffici;
- i dati possono essere comunicati a:
  1. personale interno dell'Amministrazione implicato nel procedimento
  2. concorrenti che partecipano alla gara
  3. ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della Legge 07.08.1990 n.241
  4. ai soggetti destinatari delle comunicazioni e della pubblicità previste dalla Legge in materia di appalti;
- il conferimento dei dati ha natura facoltativa e si configura più esattamente come onere, nel senso che il concorrente, se intende partecipare alla gara o aggiudicarsi un appalto, deve rendere la documentazione richiesta dalla Amministrazione in base alla vigente normativa, in caso di mancato conferimento questa Azienda si riserva di chiedere l'integrazione della documentazione entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta, pena l'ESCLUSIONE;
- il Responsabile del trattamento è il Dott.ssa Chiara D'Eusanio, mentre soggetto attivo della raccolta dei dati è l'Amministrazione aggiudicatrice;
- può essere in ogni momento esercitato il diritto di accesso, rettifica, aggiornamento e integrazione, cancellazione dei dati come previsti dalla vigente normativa rivolgendosi all'indirizzo specificato.

Allegato A2 allo schema del disciplinare di gara

All'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord"  
Piazzale Cinelli - 61121 Pesaro

**DICHIARAZIONE AI FINI DELL' EVENTUALE ACCESSO AGLI ATTI**

OGGETTO: *servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello. N° CIG*

Il/la **sottoscritto/a**..... nato/a .....

(Prov.....), il ...../...../..... residente a ..... (Prov.....),

Via/Piazza ..... n. ...., nella sua qualità di **titolare/legale**

**rappresentante/procuratore legale** della impresa/società .....

con sede legale in ..... Via/P.zza .....

n....., C.F. .... e P.I. ....

**D I C H I A R A**

di **autorizzare**, successivamente all'aggiudicazione, l'eventuale accesso agli atti (mediante visione e/o estrazione di copia e/o trasmissione di file .pdf) da parte di terzi in relazione alla documentazione tecnica presentata per la presente procedura di gara

**OPPURE**

di **non autorizzare** (ai sensi dell'art. 53 comma 5 del D.Lgs. 50/2016), successivamente all'aggiudicazione, l'eventuale accesso agli atti (mediante visione e/o estrazione di copia e/o trasmissione di file .pdf) da parte di terzi per le seguenti parti relative alla documentazione tecnica presentata in ordine alla presente procedura di gara (indicare n. pagg., sezioni precise, parti e riferimenti specifici della documentazione tecnica ecc.):

- 1. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_
- 4. \_\_\_\_\_

Per le seguenti motivazioni (ai sensi dell'art. 53, comma 5 del D.Lgs. 50/2016) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**Timbro della Ditta/Impresa e  
Firma del Legale Rappresentante**



Allegato A3 allo schema del disciplinare di gara

### MODULO ESPLICITAZIONE D'OFFERTA

Il/La \_\_\_\_\_ sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nella sua qualità di \_\_\_\_\_ della Ditta \_\_\_\_\_, in relazione alla procedura avente ad oggetto l'affidamento dei *servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello*, dichiara di approvare ed accettare senza riserva, tutte le clausole e condizioni contenute nella documentazione di gara. Ai sensi del D.Lgs.50/2016 e del D.Lgs.81/08, dichiara, altresì quanto segue: gli oneri per i costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze sono pari a € **0**, gli oneri per i costi della sicurezza afferenti all'attività svolta dall'impresa sono pari a € \_\_\_\_\_; i costi della manodopera relativo all'appalto, ricompresi nell'importo complessivo dell'offerta economica, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del D.Lgs. 50/2016 sono pari a € \_\_\_\_\_

Si richiede di esplicitare il costo della manodopera ai sensi dell'art. 23, comma 16 del D.Lgs. 50/2016 come segue:

COSTI MANODOPERA	CCNL DI RIFERIMENTO	QUANTITA' DI PERSONALE ADDETTO IMPIEGATO	QUANTITA' ORE	IMPORTO TOTALE (IVA ESCLUSA)

i prezzi offerti si intendono comprensivi dei citati oneri; nella determinazione dei prezzi offerti questa impresa non ha assoggettato a ribasso i citati oneri. Premesso quanto sopra il sottoscritto a nome e per conto della ditta da lui rappresentata, si impegna ad effettuare la fornitura oggetto della succitata gara alle caratteristiche previste dalla documentazione di gara e sulla base dei prezzi di cui al presente modulo d'offerta.

Voce	Descrizione	Mesi	Canone MENSILE (IVA esclusa)	Canone ANNUALE (IVA esclusa)
<b>A</b>	<i>Servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello per 12 mesi come da capitolato tecnico</i>	12		€
<b>B</b>	<i>Opzione rinnovo - Servizi di assistenza e manutenzione di apparecchiature informatiche e di help desk di 1° livello per 12 mesi come da capitolato tecnico</i>	12		€
<b>BA</b>	Importo complessivo a base d'asta (IVA inclusa)			€ 220.000,00
<b>PTOI</b>	(A+B) - Importo complessivo offerto (IVA esclusa)			
<b>Ri</b>	Ribasso offerto in % (BA-IMP)/BA			

Il \_\_\_\_\_

Timbro della ditta e firma (per esteso e leggibile)  
del Legale Rappresentante

ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA

ALLEGATO N° 3 ALLA DETERMINA N° 388  
 DEL 4 LUG. 2018 COMPOSTO DI N° 8 PACC



Azienda ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord

## CAPITOLATO SPECIALE

***Si evidenzia che in questo CAPITOLATO SPECIALE DI GARA sono indicate le condizioni particolari di contratto ad integrazione e in deroga alle Condizioni Generali – "Servizi per l'Information Communication Technology" del MePA***

## Art. 1 – PREMESSA

Nel corpo del presente CS con il termine:

- **SA (Stazione Appaltante):** Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" (AORMN);
- **Concorrente o ditta concorrente:** ogni persona fisica o giuridica o gruppo delle suddette persone che presenti l'offerta per l'aggiudicazione del contratto in oggetto;
- **Aggiudicatario o ditta aggiudicataria:** l'impresa o il Raggruppamento Temporaneo o il Consorzio di imprese risultato aggiudicatario;
- **CT:** capitolato tecnico che disciplina gli aspetti tecnici dei servizi;
- **Disciplinare di gara:** documento che disciplina la partecipazione alla procedura di gara e le modalità ed i criteri di aggiudicazione;
- **CS:** il presente capitolato speciale contenente tutte le clausole contrattuali che regoleranno il rapporto contrattuale fra la SA e l'aggiudicatario, compresi tutti gli allegati ed i documenti che ne fanno parte integrante, anche richiamati per relationem;
- **Ordinativo di fornitura:** documento con il quale la AORMN manifesta la sua volontà di acquisire i beni ed i servizi, unitariamente intesi, oggetto del presente CSA.

La procedura di gara ed il successivo rapporto contrattuale sono disciplinati dalle seguenti disposizioni:

- **D.Lgs. n. 50/2016** recante ad oggetto: "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e s.m.i.;
- **D.lgs n. 56/2017** recante ad oggetto "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
- **D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.** riguardante il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro per la parte applicabile al presente appalto di servizi;
- **Prescrizioni amministrative** contenute nel disciplinare di gara, nel CS e nel CT;
- **T.U. n. 445/2000 s.m.i.;**
- **L. 287/90 e s.m.i.:** Norme per la tutela della concorrenza e del mercato;
- **Norme del codice civile** riguardanti le disposizioni sui contratti.
- I beni ed i servizi offerti devono essere conformi alle norme standard cogenti (si rinvia al CT e relativi allegati).
- **Decreto 7 marzo 2018 n. 49** - Regolamento recante: "Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione".

## Art. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO E DISCIPLINA APPLICABILE

Il presente Capitolato Speciale (di seguito CS) disciplina l'affidamento, a lotto unico, dei servizi di Assistenza e Manutenzione delle apparecchiature informatiche e di Help Desk di 1° livello nei termini dettagliati nel capitolato tecnico.

Fanno parte integrante e sostanziale del presente appalto:

### ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA

1. determina di aggiudicazione definitiva;
2. disciplinare di gara e relativi allegati;
3. capitolato TECNICO di gara e relativi allegati;
4. il presente capitolato SPECIALE;
5. documento informativo destinati alle ditte e ai lavoratori autonomi affidatari di lavori;
6. D.U.V.R.I.;
7. offerta tecnica dell'Impresa;
8. offerta economica dell'Impresa;
9. cauzione definitiva;
10. polizza assicurativa per responsabilità civile.

In caso di discordanza o contrasto tra le disposizioni del presente atto e di quelli in esso richiamati, gli atti ed i documenti prodotti dall'Azienda prevarranno sugli atti ed i documenti prodotti dall'Impresa, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa stesso ed accettate in sede di aggiudicazione dall'Azienda.

In caso di discordanza o contrasto tra gli atti e i documenti prodotti dall'Azienda, le disposizioni gerarchicamente prevalenti sono le seguenti:

- presente atto;
- capitolato TECNICO e allegati;
- il presente capitolato SPECIALE;
- disciplinare di gara;
- offerta tecnica ed economica della società affidataria.

#### Art. 3 – SICUREZZA SUL LAVORO

La Ditta aggiudicataria è soggetta alle disposizioni in materia di salute e sicurezza di lavoratori previste dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

I rischi presenti nell'Azienda Ospedaliera e le principali azioni di prevenzione e protezione raccomandate sono dettagliati nel "Documento informativo destinato alle Ditte e ai Lavoratori autonomi affidatari di lavori" (scaricabile dal sito [www.ospedalimarchenord.it](http://www.ospedalimarchenord.it)), che fa parte integrante del presente capitolato ed i cui dati sono stati estratti dal "Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)" dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord". Il Documento contiene anche i nominativi e recapiti di tutte le figure aziendali coinvolte nella gestione della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Si ritiene che le informazioni riportate in questo documento, congiuntamente al sopralluogo dell'area interessata, siano sufficienti alle Ditte per predisporre un'offerta che tenga in considerazione gli aspetti della sicurezza della fornitura/servizio richiesto.

La valutazione dei rischi interferenti, le misure previste per eliminarli/ridurli, la quantificazione dei costi della sicurezza, ed i nominativi del RUP e degli altri referenti della sicurezza sono riportati nel D.U.V.R.I. (allegato al Disciplinare di gara).

I costi della sicurezza connessi con l'oggetto della presente procedura di gara, propri della ditta appaltatrice, dovranno essere ricompresi nell'importo complessivo della fornitura ed evidenziati, a parte, nell'offerta economica. Il Documento contiene anche i nominativi e recapiti di tutte le figure aziendali coinvolte nella gestione della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

#### Art. 4 – DURATA, AVVIO DEI SERVIZI, VERIFICHE IN CORSO D'OPERA E SOSPENSIONI

Il contratto avrà **durata 12 mesi** a decorrere alla data di effettivo inizio del servizio, salvo il caso di risoluzione e/o recesso anticipato, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e/o dalle norme vigenti e fatta salva la facoltà di recesso anticipato nel caso in cui venga attivata da parte del soggetto aggregatore di riferimento o Consip la convenzione avente ad oggetto i medesimi servizi.

Il contratto ha efficacia dalla data della sua sottoscrizione.

Per l'avvio del contratto si rinvia all'art. 13 del capitolato tecnico.

Nel caso in cui, in conformità alle disposizioni vigenti in materia, i servizi previsti dal capitolato tecnico di gara siano stati avviati prima della stipulazione del verbale di avvio del servizio, tale verbale deve indicare le prestazioni che l'impresa ha dovuto avviare ed eseguire immediatamente. La stipulazione del presente atto determina la decadenza delle limitazioni poste in sede di avvio in via d'urgenza.

L'Impresa, qualora per cause a lui non imputabili non sia in grado di avviare il servizio oggetto del presente atto nel suddetto termine, può richiederne la proroga.

La richiesta di proroga deve essere formulata, pena la sua irricevibilità, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del predetto termine, tenendo conto del tempo previsto dal successivo comma. In ogni caso la concessione della proroga non pregiudica i diritti spettanti all'impresa per l'eventuale imputabilità della maggiore

## ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA

durata a fatto della stazione appaltante.

La risposta in merito all'istanza di proroga è resa dal responsabile del procedimento, sentito il direttore dell'esecuzione, entro 10 (dieci) giorni solari dal suo ricevimento.

La sospensione e la ripresa dell'esecuzione del presente atto è regolata dalla normativa vigente.

**Espletamento ed ultimazione della prestazione/servizi**

L'Impresa si impegna ad espletare la prestazione secondo quanto stabilito nel capitolato tecnico relativamente a fasi e modalità di esecuzione dei servizi.

Il Direttore dell'esecuzione effettuerà delle verifiche delle prestazioni rese durante la vigenza contrattuale. Si rinvia al capitolato tecnico in particolare all'art. 11.

Concluso il contratto, il DEC effettua le ultime operazioni in merito all'accertamento della prestazione/liquidazione delle fatture, si procederà allo svincolo della cauzione definitiva.

**Art. 5 – OPZIONE CONTRATTUALE (art. 1331 Codice civile)**

La SA si riserva di procedere, alla scadenza dei 12 mesi, all'affidamento del medesimo servizio per massimo ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni contrattuali previa autorizzazione della U.O.C. Servizio Informatico.

L'attivazione dell'opzione è subordinata alle effettive esigenze aziendali e nessuna pretesa può essere avanzata dall'aggiudicatario per la mancata attivazione delle stesse.

In particolare l'opzione relativa alla durata contrattuale verrà esercitata almeno 20 gg prima della scadenza dei 12 mesi mediante apposita comunicazione previa valutazione delle esigenze della U.O.C. Servizio Informatico.

**Art. 6 IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO, DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E CONTROLLI SULLA CORRETTA ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Le attività e le responsabilità afferenti al ruolo del R.U.P. sono definite dall'art. 6 L. 241/90 e smi e dall'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016.

Il R.U.P. inoltre:

- trasmette al direttore dell'esecuzione e al verificatore del contratto tutta la documentazione di gara e offerta tecnica dell'aggiudicatario;
- acquisisce tutte le segnalazioni dal DEC e dal verificatore (ove presente) per provvedimenti nei confronti della ditta affidataria e provvede alla notifica;
- emette certificato di pagamento previa emissione di certificato di corretta esecuzione in corso d'opera del contratto da parte del DEC;
- comunica le penali sulla base delle indicazioni fornite dal Direttore dell'esecuzione e dal collaudatore (ove presente);
- promuove l'avvio delle procedure di risoluzione previste dal presente documento, ecc.
- provvede allo svincolo della cauzione previa emissione di certificato di regolare esecuzione finale.

La vigilanza sulla corretta esecuzione del contratto è attribuita al DEC che verrà nominato all'atto dell'aggiudicazione definitiva.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dal Regolamento recante: *"Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione"* in particolare:

- 1) provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto;
- 2) assicura la regolare esecuzione del contratto verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità a quanto previsto alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di gara;
- 3) controlla la qualità del servizio, l'adeguatezza delle prestazioni, il raggiungimento degli obiettivi, la soddisfazione dell'utente finale;
- 4) predisponde verbali dei controlli in corso d'opera;
- 5) attesta trimestralmente la corretta esecuzione in corso d'opera del contratto (mediante emissione di certificato);
- 6) svolge tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti assegnati;
- 7) accerta eventuali inadempimenti rispetto al progetto presentato in sede di gara e alle condizioni contrattuali da parte dell'aggiudicatario secondo le modalità indicate nel presente capitolato;
- 8) in caso di inadempimento invia al RUP una relazione particolareggiata e quantifica le penali che il RUP

### ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA

dovrà applicare alla ditta;

9) propone all'Azienda l'istanza di disapplicazione delle penali;

10) è responsabile, insieme al collaudatore (ove presente), dell'accettazione delle prestazioni ai fini dell'esecuzione del presente contratto ed, in particolare, della liquidazione del corrispettivo.

L'Azienda mantiene il diritto di effettuare, tramite il DEC e il collaudatore (ove presente), in qualsiasi momento e senza alcun preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, verifiche ai sensi del capitolato tecnico, al fine di accertare il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali.

Tutte le contestazioni dovranno essere effettuate da parte del DEC all'atto del verificarsi dell'inadempienza e, possibilmente, in contraddittorio con il Responsabile/Referente dell'appalto: in caso di contestazione scritta l'impresa potrà inserire in calce le proprie osservazioni. In caso di mancato intervento del Responsabile/Referente dell'appalto al contraddittorio e/o in assenza di osservazioni, si intendono accettati dall'Impresa i rilievi mossi, inoltre all'Impresa non spetterà alcuna possibilità di contestazione riguardo alle modalità o al risultato del controllo.

Il susseguirsi di attività incomplete o imperfette, sia pure a mezzo di ripetizione gratuita, costituisce il presupposto per l'applicazione delle penali previste dal presente capitolato.

#### **Art. 7 - RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

Sarà obbligo dell'impresa aggiudicataria adottare, nell'esecuzione della fornitura, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie a garantire la incolumità degli addetti ai lavori, nonché di terzi, evitare danni a beni pubblici o privati.

Ogni più ampia responsabilità, nel caso di infortuni o danneggiamenti qualsiasi, ricadrà pertanto sull'impresa, che dovrà risponderne in sede civile e penale restandone completamente sollevata la SA.

L'impresa è inoltre responsabile verso la SA per tutte le opere eseguite da Ditte ad essa collegate e dai trattamenti normativi dei relativi dipendenti per quanto concerne la sicurezza sul lavoro.

L'impresa resta inoltre responsabile di ogni danno che le proprie maestranze arrecheranno alle attrezzature ed impianti, per quanto verrà danneggiato o asportato intendendosi quindi obbligata a risarcire e riparare a proprie spese.

L'impresa è responsabile penalmente e civilmente per gli eventuali danni causati da cattiva manutenzione, da mancata o cattiva esecuzione degli interventi di riparazione, sostituzione ed aggiornamento tecnologico non solo per la completa inaffidabilità delle apparecchiature, ma anche per la loro buona conservazione nel tempo.

L'impresa dovrà applicare nei confronti dei lavoratori impiegati nell'esecuzione delle prestazioni, condizioni normative, retributive, previdenziali ed assicurative conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria e, in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, sollevando l'Azienda da ogni responsabilità al riguardo.

L'Azienda si riserva, pertanto, il diritto di richiedere all'Impresa di esibire, in qualsiasi momento nel corso dell'appalto, la certificazione comprovante l'iscrizione del proprio personale a tutte le forme di assistenza e previdenza obbligatorie per legge.

Il mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi, accertato dall'Azienda o ad essa segnalato dall'Ispettorato del lavoro, si configurerà come inadempienza dell'Impresa che potrà comportare la risoluzione del contratto. Trova comunque applicazione quanto disposto dalla normativa vigente in materia.

Il personale addetto deve essere qualificato ed alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Impresa, che risponde direttamente del comportamento dei suoi dipendenti, delle inosservanze a quanto previsto nel presente capitolato e dei danni derivanti dall'Azienda ed a terzi imputabili ai dipendenti stessi.

I dipendenti dell'Impresa saranno obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, nei confronti sia del personale dell'azienda sia dell'utenza, ed agire con diligenza professionale così come richiesto dal servizio.

#### **Art. 8 - CAUZIONE DEFINITIVA**

La cauzione definitiva copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento del presente atto e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione finale secondo la disciplina del presente atto.

La cauzione definitiva è rilasciata a prima e semplice richiesta, incondizionata, irrevocabile, con rinuncia alla preventiva escussione, estesa a tutti gli accessori del debito principale, in favore della stazione appaltante a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1938 c.c., nascenti dall'esecuzione del presente atto.

In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dall'esecutore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che la stazione appaltante ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali. È fatta salva la

**ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA**

possibilità per la stazione appaltante di applicare le disposizioni del presente atto in materia di contestazioni di inadempimento e applicazione di penali.

In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dalla stazione appaltante.

Qualora l'ammontare della garanzia prestata dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, l'esecutore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla stazione appaltante.

In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo la stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto il presente atto.

**Art. 9 - SUBAPPALTO**

Si rinvia all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016

**Art. 10 CESSIONE DEL CREDITO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' vietata la cessione del credito derivante dal presente contratto nonché è vietata la cessione del contratto.

L'Impresa aggiudicataria è direttamente responsabile della perfetta esecuzione dell'appalto.

**Art. 11 - INADEMPIENZE E PENALI**

In ogni caso di inadempimento, non imputabile a questa Azienda ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo ai livelli di servizio stabiliti nel capitolato tecnico, Il RUP- su indicazione del Direttore dell'esecuzione del contratto - si riserva l'insindacabile facoltà di applicare le penali indicate nel Capitolato tecnico e nel presente articolo. In particolare:

1) spetta al DEC procedere alla rilevazione, alla contestazione, anche ai sensi di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico, all'istruttoria, all'accertamento ed alla applicazione delle penali;

2) in ogni caso di inadempimento, non imputabile a questa Azienda ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo ai livelli di servizio stabiliti nel presente atto e relativi Allegati, sono stabilite le penali previste all'art. 16 del CI.

3) in caso di sospensione totale o parziale delle prestazioni disposte per cause diverse da quelle di cui ai commi 1, 2 e 4 dell'art. 107 del Codice verrà applicata una penale complessiva pari all' 1% dell'importo contrattuale annuale.

4) ove si verificassero altre inadempienze nella fornitura o inosservanze dei patti e delle condizioni contrattuali, questa Azienda ha la facoltà di applicare una penale dal 0,5% all'1% dell'importo contrattuale.

Perdurando il ritardo nell'inadempienza contestata oltre il periodo di giorni 30, questa Azienda potrà dichiarare risolto il contratto a proprio insindacabile giudizio, provvedendo a nuovo contratto e addebitando le maggiori spese che dovessero derivare da prezzi meno favorevoli per questa Azienda.

In ogni caso, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, nonché quanto di seguito stabilito .

5) Ai fini della contestazione delle penali di cui sopra, in tutte le ipotesi di inadempimento per ritardo della prestazione ed anche in difetto di presentazione del reclamo di cui al relativo paragrafo del Capitolato Tecnico, deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni stabilite nel presente capitolato; in tal caso questa Azienda, per quanto di rispettiva competenza, applicheranno al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui la fornitura e/o i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali.

6) Constatato l'inadempimento, questa Azienda, per quanto di rispettiva competenza, comunicheranno tramite PEC al Fornitore la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultimo potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto nel termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio di questa Azienda a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate.

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

8) questa Azienda potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del contratto, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

**Art. 12 - RISOLUZIONE E RECESSO**

L'Azienda risolverà il contratto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa) nei seguenti casi:

➤ subappalto non autorizzato;

## ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA

- cessione del credito;
- cessione del contratto;
- in caso di cessione d'azienda, di cessazione dell'attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della Ditta aggiudicataria;
- in caso di morte di qualcuno dei soci nelle ditte costituite in società di fatto o in nome collettivo o di uno dei soci accomandatari nelle società in accomandita e l'Azienda non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- violazione del patto di integrità;
- mancato adempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- la Ditta si renda colpevole di frode e/o negligenza/grave inadempimento (es. collaudo con esito negativo, penali applicate in numero superiore a 3 (tre) per mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni previste nel contratto tali da giustificare l'immediata risoluzione del contratto;
- in caso di ritardo nella consegna superiore al 30% del termine massimo assegnato.

L'Azienda ha altresì la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1453 c.c., previa diffida scritta ad adempiere entro il termine di 15 giorni decorso inutilmente il quale il contratto si intende risolto di diritto, qualora:

- la Ditta esegua servizi difformi da quelli offerti in sede di gara ed aggiudicati;
- la Ditta sospenda l'esecuzione del contratto per motivi imputabili al fornitore medesimo;
- la Ditta non abbia consegnato o abbia consegnato in maniera incompleta la documentazione a corredo della fornitura prevista dalla lettera di invito;
- la Ditta rifiuti o trascuri di eseguire gli ordini impartiti dall'Azienda.

La risoluzione contrattuale è disposta sulla base di una relazione particolareggiata redatta dal Direttore dell'Esecuzione, trasmessa al RUP, corredata dei documenti necessari.

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda incamererà la cauzione (ove richiesta) a titolo di penale e di indennizzo, salvo il risarcimento del maggior danno, nessuno escluso, per l'affidamento a terzi della fornitura. Nessun indennizzo è dovuto alla Ditta aggiudicataria inadempiente.

La risoluzione del contratto viene disposta con atto deliberativo del Direttore Generale del quale viene data comunicazione alla Ditta aggiudicataria. L'effetto della risoluzione non si estende alle prestazioni già eseguite.

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda si riserva di:

- affidare l'appalto ai concorrenti seguenti in graduatoria;
- indire nuova procedura di gara.

L'affidamento a terzi viene notificato alla Ditta inadempiente mediante raccomandata A.R. o PEC, con indicazione della fornitura/servizi affidati e degli importi relativi.

Alla Ditta inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dalla Ditta, senza pregiudizio dei diritti dell'Azienda sui beni della Ditta.

Nel caso di minor spesa nulla compete alla Ditta inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime la Ditta dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Resta inteso che in caso di risoluzione del contratto la Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assicurare l'esecuzione della fornitura fino al subentro del nuovo contraente, onde evitare l'interruzione di fornitura/servizio di pubblica utilità.

### Recesso

La stazione appaltante ha il diritto di recedere anticipatamente dal contratto in qualunque tempo e per qualsiasi motivo, in tutto o in parte, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 codice civile.

In caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti e qualora nel corso dell'appalto la Consip S.p.A. attivi una convenzione avente medesimo oggetto o siano attivate procedure di gara per servizi corrispondenti da parte della Stazione Unica Appaltante della Regione Marche (SUAM) ex L.R. Marche n. 12/2012 e D.G.R. Marche n. 1670/2012 o altro soggetto aggregatore di riferimento.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione all'aggiudicatario da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni solari, comunicato con lettera raccomandata A.R. o PEC.

Il recesso comporta il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite.

Le prestazioni il cui valore è riconosciuto dalla Azienda a norma del presente articolo sono soltanto quelle già accettate dal direttore dell'esecuzione prima della comunicazione del preavviso di cui sopra.

L'aggiudicatario rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo o rimborso.

## ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA

Resta inteso che in caso di recesso del contratto la Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assicurare l'esecuzione della fornitura fino al subentro del nuovo contraente, onde evitare l'interruzione di fornitura/servizio di pubblica utilità.

**ART. 13 - CORRISPETTIVO E VARIANTI****Corrispettivo**

Il corrispettivo onnicomprensivo stimato per l'esecuzione del predetto oggetto contrattuale è determinato sulla base dei prezzi unitari, fissi e invariabili indicati nell'offerta economica dell'Impresa.

L'Impresa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale, salvo quanto espressamente previsto dal presente atto e dal capitolato tecnico.

In aggiunta alle disposizioni successive in materia di revisione dei prezzi, costituiscono deroga al principio generale di invariabilità del corrispettivo, le variazioni conseguenti a disposizioni delle competenti autorità amministrative.

Il predetto corrispettivo si riferisce all'esecuzione della prestazione assunta a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni di cui al presente atto.

Gli obblighi e gli oneri derivanti all'Impresa dall'esecuzione del presente atto e dall'osservanza di leggi, capitolati e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, ivi compresa l'Azienda, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

Il corrispettivo contrattuale è accettato dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.

L'Impresa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale, salvo quanto espressamente previsto dal presente atto.

I prezzi offerti si intendono onnicomprensivi di ogni e qualsiasi onere gravante sul servizio da rendere.

**Revisione**

I prezzi di aggiudicazione resteranno invariati per il primo anno di validità del contratto.

Successivamente, a richiesta dell'Impresa aggiudicataria da notificare all'Azienda, i prezzi potranno essere soggetti a revisione periodica annuale, determinata applicando l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati così come rilevato dall'ISTAT riferito al mese di scadenza di ogni annualità del contratto applicando l'art. 106, comma 1 lett. a).

**La revisione prezzi non avrà comunque effetto retroattivo e decorrerà dall'inizio del mese successivo a quello in cui la richiesta sarà stata notificata all'altra parte contraente.**

Tutti gli importi di cui al presente atto devono intendersi al netto dell'IVA.

**Varianti**

Si applica l'art. 106 del D.Lgs. n° 50/2016.

Ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del D.Lgs. n° 50/2016, la Stazione Appaltante potrà disporre le modifiche ed integrazioni riguardanti il contenuto o l'entità delle prestazioni dedotte nel contratto in esercizio di tutte le opzioni previste dai documenti di gara e contrattuali.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. e) del D.Lgs. n° 50/2016, al di fuori dei casi dei casi previsti dall'art. 106 comma 4 del D.Lgs. n° 50/2016, le modifiche contrattuali che comportano un aumento o una diminuzione dell'importo del contratto pari o inferiore al 10% si considerano non sostanziali.

Nell'ipotesi in cui la modifica o la variante superi il quinto dell'importo del contratto, il responsabile della procedura ne dà comunicazione all'esecutore che, nel termine di 10 giorni solari dal suo ricevimento, deve dichiarare per iscritto se intende accettare la prosecuzione del contratto e a quali condizioni; nei 10 giorni solari successivi al ricevimento della dichiarazione, la stazione appaltante deve comunicare all'esecutore le proprie determinazioni. Qualora l'esecutore non dia alcuna risposta alla comunicazione del responsabile della procedura si intende manifestata la volontà di accettare la variante alle stesse condizioni del presente atto. Se la stazione appaltante non comunica le proprie determinazioni nel termine fissato, si intendono accettate le condizioni avanzate dall'esecutore.

Ove l'esecutore non si avvalga del diritto alla risoluzione del contratto, è obbligato ad assoggettarsi all'aumento o alla diminuzione.

L'esecutore risponde dei ritardi e degli oneri conseguenti alla necessità di introdurre varianti in corso di esecuzione a causa di carenze degli elaborati dallo stesso prodotti.

**Art. 14 – CLAUSOLA SOCIALE**



**ALLEGATO N. 3 ALLA DETERMINA**

Come stabilito dall'art. 50 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., al fine di assicurare i livelli occupazionali esistenti, dovranno ricevere attuazione le eventuali disposizioni contenute nella contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale. Nello specifico, qualora operi un cambio di gestione, l'affidatario dovrà provvedere al riassorbimento ed utilizzo nell'esecuzione del servizio, in via prioritaria, qualora disponibili, i dipendenti a tempo indeterminato dell'operatore economico uscente, in ottemperanza alla normativa attualmente applicabile, effettuando, in via preliminare, un accertamento di compatibilità con l'organizzazione d'impresa prescelta.

Si specifica che in merito all'operatore di Hepl Desk 1° livello, trattandosi di un servizio di nuova attivazione, si esclude che alcun lavoratore sia da assorbire.

Di seguito si riporta l'elenco del personale operante attualmente presso l'appaltatore:

SETTORE	LIVELLO	DATA ASSUNZIONE	QUALIFICA
47 ARTIGIANI/METALMECCANICI	5	20/02/2008	TECNICO

**Art. 15 – MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" sede legale Piazzale Cinelli 4 - 61121 Pesaro e dovrà essere trasmessa in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A del D.M. n. 55/2013 al seguente Codice Univoco Ufficio: UF9BEG. La fattura dovrà riportare N. ordine CIG nonché la dicitura: "IVA esposta in fattura deve essere versata all'Erario dal destinatario ai sensi dell'art. 17 ter DPR n.633/1972". In mancanza, questa Azienda, non potendo procedere al regolare e corretto pagamento, non riconoscerà interessi di mora per ritardati pagamenti.

L'aggiudicatario avrà l'obbligo di dotarsi delle attrezzature informatiche idonee alla gestione dei seguenti nuovi adempimenti telematici: ricevere gli ordinativi di fornitura/servizio emessi da questa Azienda in formato Peppol; inviare a questa Azienda i documenti di trasporto tramite il medesimo formato Peppol.

Le fatture dovranno essere emesse trimestrale ed al termine del periodo di riferimento.

Il pagamento sarà disposto dall'Azienda previa verifica e conferma della corretta esecuzione delle prestazioni certificate dal direttore dell'esecuzione nei modi specificati nel presente CS e nel Capitolato tecnico. Il direttore dell'esecuzione è responsabile dell'accertazione della prestazione ai fini dell'esecuzione del presente atto e, in particolare, della liquidazione e pagamento del corrispettivo.

I pagamenti verranno effettuati tramite il Tesoriere dell'Azienda entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura previa verifica di conformità/verifiche di corretta esecuzione in corso d'opera. In caso di ritardato pagamento rispetto al sopra concordato termine si procederà ai sensi della vigente normativa.

Nel caso di aggiudicazioni a favore di raggruppamenti, qualora la capogruppo emetta un'unica fattura comprendente anche il corrispettivo relativo alle imprese mandanti, la capogruppo dovrà precisare su ogni fattura emessa, indipendentemente dall'importo del documento, la quota di propria spettanza e quella di competenza delle singole imprese partecipanti (a tal proposito si precisa che per quota non deve intendersi la percentuale di pertinenza sulle prestazioni da contratto bensì la percentuale di spettanza sull'importo specificatamente fatturato).

L'Impresa assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i.

**Art. 16 – FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia non definibile in via amministrativa che dovesse insorgere fra le parti in relazione all'esecuzione degli obblighi contrattuali è competente il Foro di Pesaro.

**Art. 17 – RINVIO NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE**

Per tutto quanto non previsto dal presente CS si rinvia alla documentazione di gara, al D.Lgs. 50/2016 ed a tutta la normativa vigente in materia purché applicabile.

ALLEGATO N° 4 ALLA DETERMINA N° 388  
 DEL 4 LUG. 2018 COMPOSTO DI N° 6 PAGG.

ALLEGATO 4 alla DETERMINA



Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord

Servizio Sanitario Nazionale  
 Regione Marche

**Azienda Ospedaliera**  
**"Ospedali Riuniti Marche Nord"**  
 Sede Legale : p.le Cinelli, 4  
 61122 PESARO

# DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

ai sensi dell'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/2008 s.m.i

Committente:

**Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord"**

Oggetto:

**SERVIZI DI HELP DESK E DI ASSISTENZA E  
 MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE  
 INFORMATICHE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA  
 "OSPEDALI RIUNITI MARCHE NORD"**

## PREMESSA

Il presente Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (**D.U.V.R.I.**) è stato redatto in ottemperanza al dettato dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., in questa fase, allo scopo di promuovere coordinamento e cooperazione per fornire alla impresa appaltatrice dettagliate informazioni in materia di prevenzione e protezione relative alle attività ed ai luoghi di lavoro interessati da contratto di appalto e di quantificare i costi relativi alla sicurezza derivanti da interferenze.

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti, così come ribadito nella Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture n. 3 del 05.03.2008, nonché dalle Linee Guida emanate dalla Conferenza Stato - Regioni in data 20.03.2008, è da considerarsi un documento dinamico.

Pertanto questa versione preliminare del D.U.V.R.I. dovrà essere necessariamente aggiornata dopo l'aggiudicazione della gara, quando si sarà in grado di conoscere l'organizzazione del lavoro della ditta aggiudicataria (numero di dipendenti, orario di lavoro, etc.) e le modalità di esecuzione dell'appalto.

Copia del D.U.V.R.I. verrà debitamente sottoscritta ed allegata al contratto che verrà stipulato con la ditta aggiudicataria.

Ulteriori aggiornamenti del DUVRI potrebbero rendersi necessari nel caso in cui, durante lo svolgimento del servizio, fosse necessario apportare varianti al contratto, oppure, durante lo svolgimento dell'attività di cooperazione e coordinamento si rendesse necessario modificare alcune misure di prevenzione e protezione.

### 1. FIGURE DI RIFERIMENTO

Datore di lavoro Committente – Dati relativi all' Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord"			
INDICAZIONE DEL RUOLO	NOMINATIVO	INDIRIZZO SEDE	N. TELEFONO
Direttore Generale	Dr.ssa Maria Capalbo	P.le Cinelli 4, Pesaro	0721 – 366304
Responsabile Unico del Procedimento /	Dott.ssa Daniela Masci	V.le Trieste, 391 Pesaro	0721 – 366348
Direttore di Esecuzione del contratto	Da definire		
Direttore UOC Servizio Informatico	Ing. Carlo Reggiani	V.le Trieste, 391 Pesaro	0721 – 366369
Direttore U.O.C. Fisica Medica / Responsabile UOC Ingegneria Clinica	Dott. ssa Monica Bono	Via Lombroso 1, Pesaro	0721 – 364162
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione	Dott.ssa Monica Bono	Via Lombroso 1, Pesaro	0721 – 364162
Direttore UOC Servizio tecnico e Manutenzioni	Ing. Paolo Sorcinelli	V.le Trieste, 391 Pesaro	0721 – 366330
Coordinatore medici Competenti/ Direttore Medico Presidio Fano	Dr. Nicola Nardella	V.le Vittorio Veneto 2, Fano	0721-882522
Coordinatore Servizio Officina	Sig.ra Angelina Vagnini	P.le Cinelli 4, Pesaro	0721- 365011

## 2. DITTA APPALTATRICE \*)

Ragione Sociale:

Sede legale:

Datore di Lavoro:

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione:

Medico Competente:

Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza:

\*) parte da compilare a seguito di aggiudicazione dell'appalto

## 3. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' OGGETTO DELL'APPALTO

L'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" Pesaro, intende affidare a ditta esterna i servizi di Assistenza e Manutenzione e di Help Desk delle apparecchiature informatiche; per un totale di circa n. 1100 postazioni di lavoro (PC, desktop, laptop, ecc.) e n. 600 stampanti.

Il servizio deve essere espletato nelle sedi dell'Azienda Ospedaliera:

- Presidio di Pesaro, San Salvatore – Pesaro, piazzale Cinelli
- Presidio di Pesaro, San Salvatore – Pesaro, viale Trieste (in fase di dismissione)
- Presidio di Pesaro, San Salvatore – Muraglia, via Lombroso
- Presidio di Pesaro, San Salvatore – Pesaro, Magazzino Centralizzato di Villa Fastiggi
- Presidio di Fano, Santa Croce – Fano, Via Vittorio Veneto

Il servizio di comprende:

- Servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro,
- Servizio di assistenza e manutenzione per sistemi server,
- Servizio di assistenza e manutenzione per apparati di rete,
- Servizi di supporto ai traslochi di parte o intere Unità operative dell'Azienda Ospedaliera,
- Servizio di Assessment,
- Servizio di Help Desk (gestione delle richieste di supporto t assistenza inoltrate dagli utenti dell'Azienda).
- Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)

Tra le principali attività di assistenza, a titolo non esaustivo, ci sono:

- Richieste di supporto per ripristino funzionalità pc, stampanti e fax;
- Richieste di installazione software;
- Richieste di problematiche inerenti stampanti di etichette tipo Zebra e simili;
- Servizio di controllo del ciclo di vita dei toner e dei volumi stampati, attraverso il software dedicato che consente il monitoraggio dei consumabili

Inoltre nel Servizio sono inclusi la sostituzione e/o consegna, configurazione e gestione delle periferiche esterne che dovessero diventare necessarie anche in postazioni di lavoro inizialmente sprovviste come: stampanti laser, stampanti etichette, mouse, tastiere, lettori barcode, lettori card per firma elettronica, scanner, ecc.

### 3.1 Numero di lavoratori che svolgono l'attività presso le aree / locali dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" :

Si rimanda all'elenco che la Ditta Aggiudicataria dovrà fornire prima dell'inizio del servizio, che dovrà essere sempre aggiornato.

**NOTA:** nell'ambito dello svolgimento dell'attività il personale occupato dalla Ditta Aggiudicataria deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore, la data di assunzione e, in caso di subappalto, la relativa autorizzazione.

La Ditta Aggiudicataria deve comunicare all'Azienda Ospedaliera Committente:

- il nominativo del **Responsabile del Servizio di Manutenzione** per tutti gli adempimenti previsti dal Servizio appaltato, come da capitolato di gara;
- il nominativo del Coordinatore a cui il DEC deve far riferimento per ogni segnalazione;
- il nominativo dell'Operatore per il servizio di Help Desk

### 3.2 Lavoratori dell'Azienda Committente che collaborano con la Ditta Aggiudicataria all'esecuzione dell'appalto:

I lavoratori della Ditta Aggiudicataria collaboreranno con il personale della UOC Servizio Informatico e delle Unità Operative sanitari e amministrative che richiedono interventi di assistenza, manutenzione, ecc. sulle apparecchiature informatiche.

### 3.3 Luoghi presso i quali è data la possibilità di organizzare un deposito dei materiali della Ditta Aggiudicataria:

In caso di necessità, il deposito di materiale deve essere concordato con il Direttore di Esecuzione del Contratto.

### 3.4 Infortuni:

Gli operatori della Ditta Aggiudicataria che incorrano in infortunio sul lavoro presso l'Azienda Ospedaliera, dopo aver ricevuto le cure necessarie e aver avviato la pratica INAIL presso il Pronto Soccorso, dovranno poi rivolgersi al Medico Competente della Ditta medesima per la gestione dell'infortunio, gli eventuali trattamenti profilattici, i controlli sierologici o quanto altro sia necessario.

### 3.5 Durata del servizio:

La durata del contratto è di n. 12 mesi, con possibilità di proroga di ulteriori n. 12 mesi.

## 4. INFORMAZIONI SPECIFICHE SUI RISCHI POTENZIALI ESISTENTI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO DELL'AZIENDA

I rischi presenti all'interno degli ambienti di lavoro dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" sono stati indicati, in dettaglio, all'interno del "**Documento informativo destinato alle Ditte e ai Lavoratori Autonomi affidatari di lavori**". Il suddetto documento contiene anche le misure di prevenzione e protezione che devono essere attuate.

## 5. RISCHI INTRODOTTI DA PARTE DELL'APPALTATORE

In questo paragrafo sono elencati unicamente i rischi interferenti che i lavoratori della Ditta Aggiudicataria introdurranno, presumibilmente in questa fase, nei luoghi di lavoro dell'Azienda Ospedaliera.

Tipologia di Rischio	Cause
URTI, ABRASIONI, SCHIACCIAMENTI, INVESTIMENTI	Urti o investimenti prodotti da mezzi di trasporto di persone e/o materiali lungo la viabilità interna dei Presidi Ospedalieri o dovuto alle operazioni di trasferimento, ritiro e deposito di attrezzature e materiali vari utilizzando carrelli ed altri ausili meccanici, attraverso corridoi ed atri.

<b>INCIAMPO O CADUTA</b>	Dovuto al deposito temporaneo o accidentale di attrezzature di lavoro o materiali in luoghi accessibili a persone estranee alle lavorazioni.
<b>RISCHIO DA UTILIZZO DI IMPIANTI</b>	Derivante da eventuali interventi sugli impianti (reti informatiche) che potrebbero creare interferenze con i reparti vicini.
<b>RISCHI LEGATI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b>	Dato che i lavori di assistenza, manutenzione ecc. delle apparecchiature informatiche possono essere eseguiti all'interno di reparti in cui è svolta attività sanitaria, si potrebbero presentare difficoltà legate al coordinamento delle attività tra Committente ed Appaltatore.

## 6. DI PREVENZIONE E PROTEZIONE ATTE AD ELIMINARE O RIDURRE TALI RISCHI

Di seguito si riporta la valutazione dei rischi individuati per i lavori in oggetto.

Interferenze Ricontrate	Indice di Rischio (B, M, A)	Aree Interessate	Misure di Prevenzione e Protezione
<b>RISCHIO URTI, ABRASIONI, SCHIACCIAMENTI, INVESTIMENTI</b>	<b>B</b>	Tutti i percorsi viari interni ed esterni dell'Azienda	Attenersi alla segnaletica viaria interna (sensi unici, limiti di velocità, zone di parcheggio). Concordare con il DEC i percorsi per gli operatori e per il trasporto materiali. All'interno dei reparti prestare attenzione per la presenza di operatori e utenti, in particolare a carrozzine, barelle, etc
<b>INCIAMPO O CADUTA</b>	<b>B</b>	Aree esterne all'area di lavoro	Si raccomanda di depositare attrezzature e materiali di lavoro in luoghi che non creino ostacolo a operatori ed utenti dell'Azienda ospedaliera. Qualora fossero necessari depositi di materiali o attrezzature, devono essere concordati con il DEC.
<b>RISCHIO DA UTILIZZO DI IMPIANTI</b>	<b>B</b>	Aree di lavoro e attigue	Concordare con il Servizio Informatico tutti gli interventi sulla rete informatica dell'Azienda.
<b>RISCHIO BIOLOGICO</b>	<b>B</b>	Aree adibite ad attività sanitarie	Segnalare al personale del reparto sanitario eventuali superfici delle apparecchiature informatiche imbrattate di materiale biologico. In caso di contatto accidentale con materiale biologico avviare immediatamente la procedura di infortunio presso il Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera.
<b>RISCHI LEGATI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b>	<b>B</b>	Aree interne al servizio di manutenzione	Gli interventi programmati devono essere concordati con il DEC e/o i Coordinatori dei reparti di degenza, servizi, per non interferire con la gestione dell'attività sanitaria.
<b>RISCHIO DA UTILIZZO ASCENSORI O MONTACARICHI PER TRASPORTO CARICHI</b>	<b>B</b>	Ascensori interni all'edificio utilizzati per il trasporto materiali e persone	L'utilizzo di ascensori e montacarichi evidenzia situazioni pericolose di schiacciamento per carichi non ancorati o parzialmente ancorati, caduta di materiale per sovraccarico e inciampo; potenziale caduta nel vano del montacarichi qualora le porte di piano risultassero aperte senza la presenza della cabina). I carichi devono essere manovrati correttamente e, se voluminosi ed instabili, devono essere imbracati con funi o fasce o cinghie regolamentari. I carrelli dovranno essere idonei, con ferma ruote ed in buono stato. Segnalare tempestivamente al personale di Officina eventuali problemi tecnici ( es. porte bloccate, luce assente o insufficiente), livellamento ai pianerottoli: la mancanza di precisione di arresto al piano della cabina crea un differente livello dei due pavimenti -cabina e pianerottolo - con conseguente alto rischio di caduta e

			di possibile incidente per l'operatore ecc.), guasti, anomalie di funzionamento per la opportuna manutenzione.
<b>RISCHIO INCENDIO</b>	<b>A</b>	Aree di lavoro ad alto rischio (definito in normativa)	Attenersi alle norme precauzionali e alle procedure indicate nel documento informativo che viene fornito dal Committente, con particolare riguardo alla procedura di Emergenza.

\*(B = basso; M = medio; A = alto)

## 7. ONERI RELATIVI ALLA SICUREZZA

Sulla base della valutazione dei rischi da interferenze di cui al punto 6, si evince che tali rischi possono essere ricondotti a valore accettabile o trascurabile attraverso il reciproco scambio di informazioni la cooperazione ed il coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti, sia dalla parte dell'Azienda Committente che dalla parte della Ditta Aggiudicataria

Per i motivi sopra esposti, in riferimento all'art. 26 comma 5 del D.Lgs. 81/2008, si valuta che i **costi per la sicurezza derivanti da interferenze sono pari a zero.**

## 8. RIUNIONE DI COOPERAZIONE E COORDINAMENTO

La Ditta Aggiudicataria dovrà prendere contatti con il Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale al fine di ottemperare all'obbligo di cooperazione e coordinamento di cui all'art. 26 D.Lgs. 81/08. In tale occasione sarà valutata l'eventuale necessità di svolgere una **riunione di cooperazione e coordinamento** che dovrà essere predisposta dal Responsabile Unico del Procedimento o dal Direttore di Esecuzione del Contratto e a cui dovranno partecipare tutte le figure interessate dell'Azienda Committente (UU.OO. interessate dalla fornitura, Servizio Tecnico, SPP, Direzione Medica di Presidio) e dell'azienda appaltatrice (legale rappresentate, RSPP, etc.).

La riunione dovrà essere effettuata prima dell'inizio dell'attività, ed in tale occasione saranno ulteriormente definite le modalità del servizio e redatto un verbale. Il verbale della riunione di cooperazione e coordinamento farà parte integrante del DUVRI.

Pesaro, \_\_\_\_\_

Dott.ssa Daniela Masci  
Responsabile Unico del Procedimento

Dott.ssa Monica Bono  
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

Documento firmato da:  
BONO MONICA

21.05.2018 10:05:26 CEST



*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.*



REGIONE MARCHE

Numero 388/AORMNDGEN

Data 04/07/2018

**DETERMINA N. 388/AORMNDGEN DEL 04/07/2018**

**Autorizzazione a contrattare per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature informatiche in uso presso l'AORMN mediante il MePA di Consip S.p.A.**

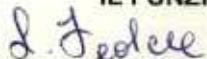
**PUBBLICAZIONE:**dal 04/07/2018 al 18/07/2018**ESECUTIVITA':**

- La Determina è stata dichiarata immediatamente esecutiva il 04/07/2018
- La Determina è esecutiva il \_\_\_\_\_ (dopo il 10° giorno della pubblicazione)

Determina pubblicata sulla Extranet SI  NO **Certificato di pubblicazione**

Si attesta che del presente atto è stata disposta la pubblicazione all'Albo Pretorio in data odierna, per quindici giorni consecutivi.

04/07/2018

**IL FUNZIONARIO INCARICATO**

 Livia Fedele

Collegio Sindacale: inviata con nota del \_\_\_\_\_

Atto soggetto al controllo della Regione: SI  NO 

Inviato con nota n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_