

Progetti **e-HEALTH-SARDEGNA-GO-2015**
Erogazione dei servizi di conduzione e supporto specialistico dei sistemi informativi sanitari regionali
CQA – Calcolo Quote Assistiti

e-HEALTH-SARDEGNA
Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna
CQA – Calcolo Quote Assistiti

Oggetto: **Acquisizione servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per il sistema CQA per la durata di 12 mesi**

Procedura negoziata sotto soglia comunitaria ex art. 36, comma 2 D.lgs. 50/2016

IMPORTO A BASE D'ASTA complessivo € 33.000,00 + IVA

CIG ZC81D10398

CUP E72C15000090002 [e-HEALTH-SARDEGNA-GO-2015]

CUP E75F12000130008 [e-HEALTH-SARDEGNA]

Base d'asta: euro 33.000,00 IVA esclusa

Documento: **CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE**

Stazione appaltante: **Sardegna IT S.r.l.**
Società in house della Regione Autonoma della Sardegna
Viale dei Giornalisti 6 – 09122 CAGLIARI – CA
Tel. (+39) 070.6069015 - Fax. (+39) 070.6069016
email: info@sardegna.it

Sommario

1.	Premesse	3
1.1.	Progetti e interventi di riferimento	3
1.2.	Contesto operativo di riferimento	3
2.	Oggetto e condizioni della fornitura	4
2.1.	Oggetto della fornitura	4
2.2.	Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei quesiti	5
2.3.	Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni qualificanti	5
2.4.	Requisiti generali	6
2.4.1.	<i>Condizioni qualificanti per i Requisiti generali</i>	6
2.5.	Identificazione e dimensionamento della fornitura	7
2.5.1.	<i>F01 - Manutenzione correttiva ed adeguativa</i>	7
2.5.2.	<i>F02 - Manutenzione evolutiva</i>	8
2.5.3.	<i>F03 – Servizi di assistenza e Help Desk specialistico di secondo livello</i>	10
2.5.4.	<i>F04 – Gestione della fornitura</i>	11
3.	Pianificazione delle attività, durata e termini temporali	11
3.1.	Cronoprogramma della fornitura	12
4.	Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione	13
5.	Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti	14
5.1.	Importo contrattuale	14
5.2.	Contabilità e stati di avanzamento	14
5.3.	Fatturazione e pagamenti	14
6.	Livelli di servizio richiesti	15
6.1.	Livelli di servizio	15
6.2.	Classificazioni livelli severità disservizio	17
7.	Penali	17
8.	Variazioni in corso d'opera	18
9.	Proprietà e diritti sugli elaborati, sul codice sorgente e la documentazione di progetto	19
9.1.	Proprietà e diritti sugli elaborati, sul codice sorgente e la documentazione di progetto	19
9.2.	Obblighi di non divulgazione e distruzione di copie di lavoro	19
9.3.	Formati, intestazioni e loghi della documentazione di progetto	19
10.	Subappalto	19
11.	Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità	21
12.	Cessione del contratto e cessione del credito	22
13.	Sospensione dell'esecuzione del contratto	22
14.	Risoluzione del contratto	23
15.	Recesso dal contratto	24
16.	Responsabile del procedimento	24

1. Premesse

1.1. Progetti e interventi di riferimento

e-HEALTH-SARDEGNA-GO-2015

*Erogazione dei servizi di conduzione e supporto specialistico del sistema informativo sanitario regionale
CQA – Calcolo Quote Assistiti*

e-HEALTH-SARDEGNA

*Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna
CQA – Calcolo Quote Assistiti*

1.2. Contesto operativo di riferimento

La società Sardegna IT S.r.l. (Sardegna IT) - Società in house della Regione Autonoma della Sardegna (RAS) – ha attualmente in conduzione per conto di RAS gli interventi di progetto di cui al precedente paragrafo 1.1, nell'ambito dei quali viene assicurata la gestione del sistema sanitario CQA (Calcolo Quote Assistiti)

Tali attività sono state gestite finora da Sardegna IT attraverso l'ausilio di società specializzate del settore.

Obiettivo della Stazione Appaltante è garantire la continuità dei suddetti servizi, e quindi assicurare la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per il sistema CQA.

È quindi necessario provvedere all'acquisizione di tali servizi sul mercato esterno per un periodo della durata di 12 mesi attraverso l'esperimento della procedura di gara in oggetto.

La documentazione tecnica di riferimento e i codici sorgenti del sistema CQA sono di proprietà della RAS e saranno quindi messi a disposizione del soggetto aggiudicatario per garantirne la corretta presa in gestione del sistema stesso.

Tale documentazione tecnica ed i relativi codici sorgenti saranno resi disponibili dalla Stazione appaltante per la loro visualizzazione ai soggetti invitati a presentare l'offerta per la presente procedura, previo appuntamento da concordare presso gli uffici della Stazione appaltante, entro 5 gg lavorativi dalla scadenza della presentazione delle offerte.

Nello specifico il sistema da gestire presenta le seguenti caratteristiche:

Applicazione CQA

L'applicazione CQA consente agli operatori delle Asl, mediante autenticazione tramite il modulo SFERA di ANAGS (Anagrafe Regionale Sanitaria), di verificare e validare il calcolo delle quote assistiti dei medici e la conseguente gestione delle comunicazioni agli stessi.

Il processo di elaborazione delle quote assistiti inizia con l'importazione dei dati, relativi al periodo di elaborazione considerato, mediante i due WS "Scatto Fotografia" e "Richiesta Movimenti Assistiti", più l'allineamento delle anagrafiche di base fornite dal modulo ANAGS-SR (Anags Scelta e Revoca). In seguito all'importazione dei dati, gli operatori dei vari distretti delle Asl verificano e validano le quote medico, calcolate in automatico dall'applicazione CQA, in modo da consentire ai referenti di ogni Asl di inviare le quote medico ormai validate al modulo HR SISaR per la valorizzazione delle rispettive voci in busta paga.

Concluse le operazioni di validazione delle quote medico e conseguente trasmissione delle stesse, gli operatori abilitati all'utilizzo dell'applicativo possono utilizzare le ulteriori funzionalità incluse in CQA.

Sezione Comunicazioni: l'operatore CQA tramite questa sezione può gestire le comunicazioni con i medici della propria Asl di appartenenza

Sezione Report e Statistiche: l'operatore CQA tramite questa sezione può visualizzare e scaricare tutti i report e statistiche generati in automatico dall'applicativo per ogni periodo di elaborazione

Sezione Gestione Dati: l'operatore CQA tramite questa sezione può visualizzare e scaricare i due insiemi di dati importati dall'applicazione CQA tramite i due WS Scatto Fotografia e Richiesta Movimenti Assistiti.

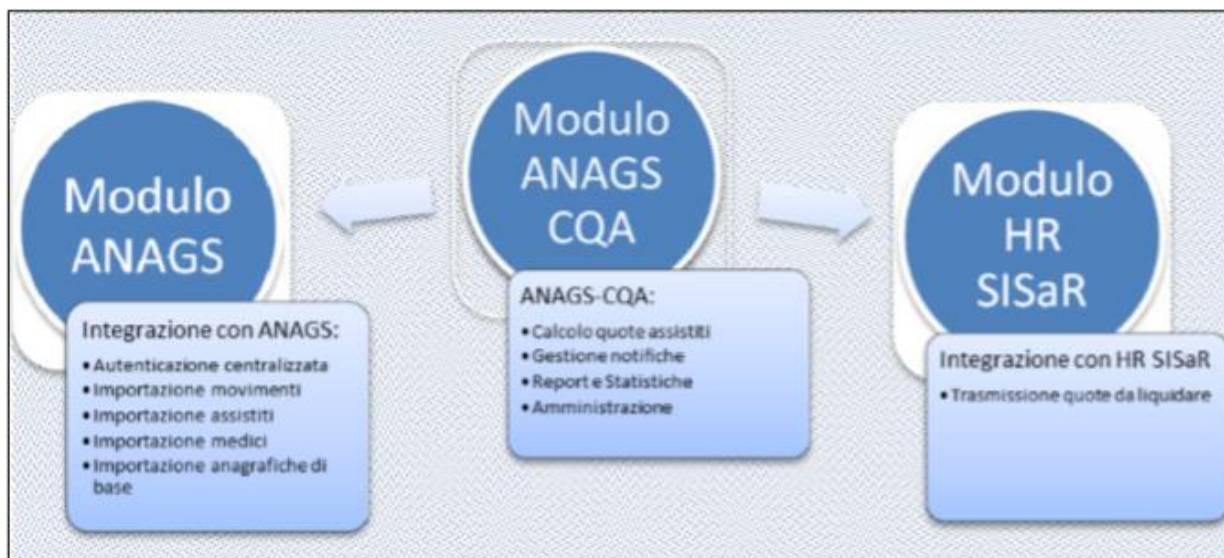


Figura 1: Processo applicativo

L'applicazione CQA si interfaccia quindi con:

- il modulo S/R (Scelta/Revoca) di ANAGS per l'acquisizione delle informazioni necessarie (movimenti di S/R validati, assistiti, elenco medici, anagrafiche di base);
- il modulo SFERA di ANAGS per fruire di servizi di autenticazione e autorizzazione centralizzati;
- il modulo HR SISaR al quale trasmetterà, in modo automatico, la quota mensile assistiti di ciascuno medico ai fini del calcolo delle relative voci nella busta paga

2. Oggetto e condizioni della fornitura

2.1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisizione da parte della Stazione Appaltante di:

Servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per il sistema CQA per la durata di 12 mesi.

I servizi oggetto di acquisizione dovranno garantire:

- la **manutenzione correttiva** volta ad assicurare la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni del sistema CQA;
- la **manutenzione adeguativa** necessaria a seguito di modifiche che potranno accadere nel contesto tecnologico e normativo di riferimento durante il periodo di gestione del sistema CQA da parte dell'aggiudicatario;
- la **manutenzione evolutiva** che potrà comprendere interventi – talvolta da svolgere anche in urgenza - volti ad arricchire il sistema CQA di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali (quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del sistema stesso. Tale servizio sarà da erogare in modalità "a consumo";
- l'**assistenza** e il **supporto** Help Desk specialistico di secondo livello;
- il **Project Management** della fornitura.

I servizi richiesti dovranno essere erogati in stretta sinergia/coordinamento con la Stazione Appaltante che opererà come interfaccia verso il cliente finale, RAS - Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale, allo scopo di conseguire un confronto costruttivo e tempestivo orientato alla risoluzione delle esigenze più svariate, e soprattutto più urgenti, che dovessero paventarsi.

La seguente tabella elenca le attività/componenti richieste dalla Stazione Appaltante per il conseguimento della fornitura sopra identificata (alcune attività/componenti potrebbero presentare degli ulteriori livelli di dettaglio come più oltre indicato):

Codice	Componenti di fornitura
F01	Manutenzione correttiva ed adeguativa
F02	Manutenzione evolutiva
F03	Servizi di assistenza e supporto Help Desk specialistico di secondo livello
F04	Gestione della fornitura

I paragrafi seguenti dettagliano i requisiti delle singole componenti di fornitura indicati nella tabella ed esplicitano le relative modalità di attuazione/erogazione.

2.2. Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei quesiti

Nei paragrafi seguenti sono dettagliati i requisiti minimi e le specifiche tecniche e funzionali che caratterizzano i prodotti in fornitura, la tipologia dei servizi, la modalità di realizzazione ed i livelli di servizio.

Per tutti i restanti aspetti non tecnici e inerenti la natura prettamente contrattuale atta a regolamentare il rapporto con il fornitore (ed in particolare la durata del contratto, la modalità di applicazione e gestione di eventuali varianti, gli aspetti organizzativi e di conduzione dell'appalto, la gestione del transitorio alla scadenza del contratto, l'applicazione di eventuali penali, ecc.) si rimanda direttamente al contenuto del **Disciplinare di Gara**.

Con riferimento alle specifiche richieste per ciascuna tipologia di prodotto e servizio, i capitoli seguenti esplicheranno un insieme di **Requisiti** e di **Quesiti** (indicati rispettivamente con notazione **{R_{i,j}}** e **{Q_i}**), e associata identificazione progressiva *i* e *j*) secondo le seguenti definizioni:

- **Requisiti {R_{i,j}}**: esprimono le caratteristiche **minime** che devono essere obbligatoriamente rispettate dalla soluzione proposta dal fornitore e che devono essere attestate in sede di offerta,
- **Quesiti {Q_i}**: rappresentano **richieste di dettagli** da fornire (con la descrizione dell'offerta tecnica) relativamente ad una tematica o alle scelte effettuate in sede di formulazione della proposta, ovvero richiedono la disponibilità di funzionalità accessorie o superiori, non imposte come fondamentali, ma tali da qualificare l'offerta in senso migliorativo e caratterizzarla nelle sue peculiarità intrinseche. Quindi i Quesiti {Q_i} rappresentano le caratteristiche o elementi attraverso i quali verrà attribuito il punteggio tecnico

Nella formulazione della propria offerta tecnica l'offerente dovrà pertanto:

- attestare il pieno rispetto dei requisiti richiesti {R_{i,j}} e dare completa ed esaustiva descrizione delle modalità e termini con cui provvederà ad assicurarli
- descrivere le soluzioni proposte in offerta, le componenti qualificanti e/o complementari (Quesiti {Q_i}) che valorizzano l'offerta nell'ambito dei criteri di valutazione tecnica di cui ai quesiti formulati, e più in generale illustrare gli eventuali elementi migliorativi e quanto altro utile al fine di evidenziare le peculiarità e la qualità dell'offerta con riferimento ai criteri di valutazione previsti

2.3. Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni qualificanti

Tutte le forniture ed i servizi descritti dal presente Capitolato devono essere oggetto di offerta da parte della Ditta proponente nel completo rispetto dei requisiti minimi e delle specifiche generali.

La qualità delle singole offerte verrà valutata da una Commissione giudicatrice secondo i criteri pubblicati nel Disciplinare di gara, nel quale sono indicati anche i punteggi massimi assegnabili per ciascun criterio e la cui sommatoria concorre alla formazione del punteggio tecnico totale.

Si precisa che, nella valutazione delle condizioni qualificanti di fornitura ed ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico e dell'aggiudicazione dell'appalto, **si terrà esclusivamente conto** di ciò che risulterà chiaramente compreso nell'ambito dell'importo complessivo offerto.

Si richiede, pertanto, all'impresa offerente, di voler espressamente ed esclusivamente proporre e descrivere in offerta tecnica le sole componenti e specifiche delle forniture e loro moduli e/o accessori, le condizioni di espletamento della fornitura e le proprie proposte qualificanti di erogazione di servizi, **tutte riferite e comprese nell'importo complessivo dell'affidamento dell'appalto** e tali, dunque, **da non comportare oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante** se non compresi nell'importo di affidamento.

Quanto descritto nell'offerta tecnica costituirà allegato al contratto da sottoscrivere con l'aggiudicatario. Gli aspetti migliorativi rispetto ai requisiti e alle condizioni fissate dal presente Capitolato tecnico e dal Disciplinare di gara eventualmente proposti in sede di offerta dovranno essere comunque oggetto di fornitura da parte dell'aggiudicatario che non potrà vantare - al riguardo - alcuna richiesta di pagamento aggiuntivo oltre all'importo di aggiudicazione.

2.4. Requisiti generali

{R0} Requisiti generali

- {R0.1} Deliverable di progetto:** il rilascio della documentazione prevista per ciascuna attività oggetto di fornitura richiesta è obbligatorio e parte della stessa fornitura. Ogni documento andrà redatto secondo il codice identificativo e la denominazione indicati nel documento e secondo i template generali forniti da Sardegna IT. Ogni deliverable rilasciato sarà oggetto di verifica e approvazione da parte di Sardegna IT. L'approvazione degli stessi è vincolante per l'accettazione degli Stati di Avanzamento Lavori rilasciati dal fornitore e l'erogazione dei relativi pagamenti
- {R0.2} Software rilasciato:** il software rilasciato, sia esso aggiornato o sviluppato ex-novo da parte dell'aggiudicatario, sarà da intendersi di proprietà esclusiva della RAS
- {R0.3} Modalità organizzative:** l'offerente dovrà descrivere in offerta tecnica i processi, le modalità operative ed organizzative proposte con cui intende soddisfare i Requisiti generali e i Requisiti specifici, relativi alle componenti di fornitura F01, F02, F03 ed F04, e specificare quanto ritenuto utile per la presentazione delle modalità organizzative che si intendono adottare per la produzione dei servizi richiesti dal presente capitolato.
- {R0.4} Disponibilità ad effettuazione di riunioni di check anche estemporanee:** il concorrente dovrà rendersi disponibile allo svolgimento di riunioni di check, o di analisi di nuove esigenze, - anche estemporanee - convocate con una giornata lavorativa d'anticipo. Il concorrente dovrà partecipare con il PM o con l'analista funzionale rispettivamente. Inoltre in qualsiasi momento, nelle fasi di svolgimento del periodo contrattuale, la Stazione Appaltante dovrà poter verificare l'ambiente di sviluppo dell'aggiudicatario, i tool utilizzati, ecc., senza che:
- l'aggiudicatario sia costretto ad effettuare trasferte presso le sedi operative della Stazione Appaltante
 - i referenti della Stazione Appaltante siano costretti ad effettuare trasferte presso le sedi operative dell'aggiudicatario.
- L'aggiudicatario dovrà all'uopo specificare in offerta tecnica le modalità attraverso le quali riuscirà ad assicurare le suddette verifiche degli ambienti di sviluppo
- {R0.5} Processo di sviluppo sw:** In sede di esecuzione dei lavori, le attività di sviluppo del sw nel processo di manutenzione evolutiva dovranno necessariamente includere almeno le seguenti fasi: analisi, disegno, sviluppo sw, testing, rilascio, predisposizione documentazione

2.4.1. Condizioni qualificanti per i Requisiti generali

- {Q1} Descrizione generale, chiarezza e efficacia:** si richiede una descrizione generale della proposta con indicazione chiara delle fasi di lavoro e la proposta di un calendario delle attività che devono essere programmate in coerenza con quanto riportato nel cronoprogramma

contenuto al paragrafo 3.1 ed in accordo (e piena fattibilità) con quanto richiesto dal presente capitolato

- {Q2} Coerenza del team di lavoro con le attività previste:** si richiede di specificare i profili e i livelli di specializzazione e competenza indicando l'individuazione del capo progetto (vedasi paragrafo 2.5.4) e dei membri del gruppo di lavoro (la cui composizione deve essere coerente sia dal punto di vista qualitativo sia da quello quantitativo con le attività che il fornitore intende portare ad esecuzione, come descritte in offerta tecnica) e che dovranno essere impiegati per l'esecuzione degli interventi richiesti, con indicazione dei titoli di studio, di specializzazione, esperienze e competenze possedute dai profili professionali presentati
- {Q3} Infrastruttura di strumenti utilizzati per la gestione del servizio:** si richiede di descrivere le attrezzature, le tecnologie, le tecniche e modalità di realizzazione dei prodotti e servizi richiesti, specificando altresì gli elementi significativi atti a contribuire a rendere i prodotti conformi allo standard ISO/IEC 25010
- {Q4} Gestioni degli ambienti:** si richiede di descrivere come il concorrente intende organizzare al proprio interno gli ambienti di sviluppo e di test, la gestione del versionamento dei singoli componenti sw, il processo di rilascio in produzione delle patch o componenti evolutive e rilascio dei sorgenti alla Stazione Appaltante
- {Q5} Qualità del SW sviluppato:** si richiede di descrivere come il concorrente intende sviluppare le componenti SW, in coerenza con lo standard ISO/IEC 25010.

2.5. Identificazione e dimensionamento della fornitura

Le forniture richieste sono identificate nelle componenti descritte nei seguenti paragrafi.

2.5.1. F01 - Manutenzione correttiva ed adeguativa

Si richiede la fornitura di servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa del sistema CQA al fine di assicurare nel periodo di 12 mesi di durata del contratto:

- la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti
- gli adeguamenti necessari a seguito di modifiche che potranno accadere nel contesto tecnologico e normativo di riferimento

Si precisa che la proprietà dei sorgenti inerenti le funzionalità software correttive, adeguate sviluppate dall'aggiudicatario nell'ambito del contratto rimarrà esclusivamente della RAS.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F01** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R1} Servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa

- {R1.1} Piano del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa:** il fornitore dovrà identificare l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa ed i relativi livelli di servizio (ad esempio descrizione di Help Desk e modalità di gestione delle chiamate, formazione delle competenze ed ogni altro elemento che concorra all'erogazione del servizio). Il Piano del servizio è soggetto ad approvazione della Stazione Appaltante. Il piano del servizio dovrà essere contenuto nell'apposito deliverable:

- D01.01 - Piano del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa

- {R1.2} Gestione degli interventi di manutenzione:** a seguito di segnalazione di malfunzionamento e/o di esigenza di manutenzione adeguativa da parte della Stazione Appaltante l'aggiudicatario dovrà prendere in carico la segnalazione secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6

Per determinati problemi rilevanti, la stazione appaltante si riserva di richiedere la produzione di un apposito verbale di dettaglio circa la problematica riscontrata:

- D01.02.xx – Verbale di rilevazione del problema

- {R1.3} Analisi dei problemi e delle modifiche:** sulla base del contenuto del verbale di rilevazione del problema, ove richiesto, l'aggiudicatario dovrà procedere all'analisi dei problemi rilevati e/o delle modifiche necessarie da apportare al sistema. A chiusura di tale

processo, il fornitore dovrà rilasciare la seguente documentazione tecnica, che dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Stazione Appaltante

- D01.03.xx – *Analisi delle modifiche*

{R1.4} Attuazione delle modifiche: Il fornitore dovrà rilasciare:

- D01.04.xx - *Prodotto software modificato*
- D01.05.xx - *Codice sorgente modificato e documentato*

che recepiranno il corretto funzionamento del sistema e l'eliminazione del malfunzionamento e/o l'adeguamento necessario. Se il prodotto software oggetto della manutenzione ha originariamente previsto lo sviluppo di unit test automatici, questi dovranno essere rieseguiti - previo adeguamento - per verificarne il corretto funzionamento. L'aggiudicatario dovrà completare positivamente l'attuazione delle modifiche secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6

{R1.5} Rapporti di manutenzione: con cadenza bimestrale, come riepilogo degli interventi correttivi ed adeguativi effettuati (ad esempio applicazione di *patch* correttive o interventi di *upgrade* del sistema CQA a seguito delle segnalazioni inviate), il fornitore dovrà provvedere al rilascio del seguente report:

- D01.06.xx – *Rapporto di manutenzione*

Tale documento avrà natura essenzialmente tecnica e descriverà le modifiche e/o soluzioni apportate sulle parti specificate del sistema, rispetto alla segnalazione che ne ha determinato l'esecuzione da parte del fornitore.

Insieme al rapporto di manutenzione, dovrà altresì essere rilasciato l'aggiornamento della manualistica e della documentazione tecnica relativa alle componenti software modificate

2.5.1.1 Condizioni qualificanti per la componente F01 – Manutenzione correttiva ed adeguativa

{Q6} *Tempi di presa in carico delle segnalazioni:* il fornitore in sede di offerta dovrà dichiarare i tempi di presa in carico delle segnalazioni di cui al punto "{R1.2} - Gestione degli interventi di manutenzione" qualora attesti l'impegno a assicurare dei tempi inferiori a quanto richiesto secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6

{Q7} *Tempi di attuazione delle modifiche:* il fornitore in sede di offerta dovrà dichiarare i tempi di attuazione delle modifiche di cui al punto "{R1.4} - Attuazione delle modifiche" qualora attesti l'impegno a assicurare dei tempi inferiori a quanto richiesto, secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6

{Q8} *Organizzazione del servizio:* il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa che intende proporre, tenendo conto che saranno oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante la qualità della metodologia e degli strumenti proposti e l'efficacia del team di lavoro proposto per l'erogazione del servizio

2.5.2. F02 - Manutenzione evolutiva

Si richiede la fornitura di servizi di manutenzione evolutiva del sistema CQA al fine di assicurare nel periodo di 12 mesi di durata del contratto:

- gli interventi – talvolta da svolgere anche in urgenza - volti ad arricchire il sistema CQA di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali (quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del sistema stesso

Si precisa che la proprietà dei sorgenti sw inerenti le funzionalità software evolutive sviluppate dall'aggiudicatario nell'ambito del contratto rimarrà esclusivamente della RAS.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F02** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R2} Servizio di manutenzione evolutiva

{R2.1} Piano del servizio di manutenzione evolutiva: il fornitore dovrà identificare l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del

servizio di manutenzione evolutiva ed i relativi livelli di servizio (ad esempio descrizione di Help Desk e modalità di gestione delle chiamate, formazione delle competenze ed ogni altro elemento che concorra all'erogazione del servizio). Il Piano del servizio è soggetto ad approvazione della Stazione Appaltante. Il piano del servizio dovrà essere contenuto nell'apposito deliverable:

- *D02.01 - Piano del servizio di manutenzione evolutiva*

{R2.2} Analisi e progettazione delle manutenzioni evolutive: il fornitore dovrà prendere in carico la richiesta di manutenzione evolutiva secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6. All'atto della presa in carico della manutenzione, la Stazione Appaltante e l'aggiudicatario concorderanno il livello di urgenza della richiesta (Alta, Media o Bassa). Successivamente, il fornitore dovrà produrre l'analisi dei requisiti e la progettazione tecnica delle manutenzioni evolutive di volta in volta richieste dalla Stazione Appaltante. A chiusura di tale processo, il fornitore dovrà rilasciare la seguente documentazione tecnica, che dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Stazione Appaltante:

- *D02.02.xx – Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva*

nel quale saranno descritti:

- Specifiche dei requisiti
- Specifiche funzionali
- Tempi previsti di realizzazione (sui quali saranno poi applicati gli SLA previsti al successivo capitolo 6)
- Dimensionamento dell'intervento in termini di gg/uomo e costi (per singola risorsa professionale impiegata e totali) con indicazione della metrica utilizzata per il dimensionamento in termini di effort

{R2.3} Realizzazione delle manutenzioni evolutive: Il fornitore dovrà provvedere allo sviluppo delle manutenzioni evolutive richieste, secondo la scheda operativa approvata. Il rilascio sarà dapprima installato in ambiente di test per la verifica funzionale del prodotto software sviluppato. Sarà obbligatorio procedere allo sviluppo degli unit test automatici per le manutenzioni evolutive richieste. A valle della fase di verifica sarà redatto un certificato di conformità, sottoscritto dal DEC e dal fornitore, che attesti sulla base dei risultati ottenuti il corretto funzionamento del prodotto software sviluppato, secondo le specifiche richieste dalla Stazione Appaltante.

Dovrà essere rilasciata la specifica documentazione e manualistica a supporto degli utenti del software che espliciti il funzionamento delle evoluzioni rilasciate. Saranno pertanto da rilasciare i seguenti prodotti:

- *D02.03.xx – Certificato di conformità (con allegati Piano e report dei test funzionali), a firma del DEC e controfirmato dal fornitore*
- *D02.04.xx - Prodotto software evoluto*
- *D02.05.xx - Codice sorgente evoluto*
- *D02.06.xx – Documentazione utente e manualistica*

La documentazione utente e manualistica di cui al precedente D02.06.xx dovrà prevedere anche l'aggiornamento della documentazione tecnica e della manualistica originaria fornita dalla Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario dovrà completare positivamente la realizzazione delle manutenzioni evolutive secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6

{R2.4} Manutenzione in garanzia: il fornitore dovrà assicurare la manutenzione in garanzia, fino a conclusione del contratto, di tutte le componenti sviluppate nella manutenzione evolutiva, correttiva ed adeguativa per il sistema CQA. In tale periodo coperto da garanzia i malfunzionamenti riscontrati dovranno essere tutti rimossi

2.5.2.1 Condizioni qualificanti per la componente F02 – Manutenzione evolutiva

{Q9} Tempi di presa in carico delle richieste di manutenzione evolutiva: il fornitore in sede di offerta dovrà dichiarare i tempi di presa in carico delle richieste di manutenzione evolutiva di

cui al punto "{R2.2} - Analisi e progettazione delle manutenzioni evolutive" qualora attesti l'impegno a assicurare dei tempi inferiori a quanto richiesto secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6

- {Q10} Tempi di realizzazione delle manutenzioni evolutive:** il fornitore in sede di offerta dovrà dichiarare i tempi di attuazione delle modifiche di cui al punto "{R2.3} - Realizzazione delle manutenzioni evolutive" qualora attesti l'impegno a assicurare dei tempi inferiori a quanto richiesto secondo gli SLA – e più specificatamente gli obiettivi soglia - previsti al successivo capitolo 6
- {Q11} Organizzazione del servizio:** il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione evolutiva che intende proporre, tenendo conto che saranno oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante la qualità della metodologia e degli strumenti proposti e l'efficacia del team di lavoro proposto per l'erogazione del servizio
- {Q12} Tool di monitoraggio automatico:** sarà considerata condizione qualificante e quindi potenzialmente fruibile di punteggio tecnico la messa a disposizione della stazione appaltante di tool automatici per il Test Management, la gestione ed il monitoraggio del servizio di sviluppo offerto
- {Q13} Punti funzione:** sarà considerata condizione qualificante e quindi potenzialmente fruibile di punteggio tecnico l'impegno a dimensionare i deliverable "D02.02.xx – Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva" di cui al punto "{R2.2} - Analisi e progettazione delle manutenzioni evolutive" mediante l'utilizzo della metodologia dei punti funzione oltre che secondo quanto già previsto (specifiche dei requisiti, specifiche funzionali, tempi previsti di realizzazione e dimensionamento dell'intervento in termini di gg/uomo e costi)

2.5.3. F03 – Servizi di assistenza e Help Desk specialistico di secondo livello

L'aggiudicatario dovrà erogare un servizio di assistenza tecnica ed operativa per coadiuvare l'HD di primo livello istituito da Sardegna IT a supporto del sistema CQA.

L'HD di Sardegna IT, che si occuperà di fornire assistenza di primo livello (front end) agli operatori degli enti destinatari finali del sistema CQA, si relazionerà con l'HD specialistico dell'aggiudicatario per tutte le problematiche inerenti i malfunzionamenti del sistema e la conseguente necessità di manutenzione correttiva e/o adeguativa da parte dell'aggiudicatario stesso.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F03** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R3} Erogazione dei Servizi di assistenza e supporto

- {R3.1} Supporto specialistico:** è richiesta la fornitura di un supporto di secondo livello "specialistico", per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'HD di primo livello di Sardegna IT non è stato in grado di risolvere e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento del sistema CQA, per la risoluzione dei problemi di accesso del sistema CQA e applicazioni di patch o di upgrade di prodotto
- {R3.2} Modalità di erogazione del supporto:** il servizio di supporto dovrà essere assicurato in modalità HD ed erogato da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata secondo la seguente finestra di presidio:
- dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle **18.00**
- {R3.3} Canali di erogazione del supporto:** il fornitore dovrà gestire le segnalazioni e le richieste di intervento sul sistema informativo, mediante il sistema di Trouble Ticketing (basato sulla piattaforma Jira) messo a disposizione dalla Stazione appaltante, che gestirà il servizio di Help Desk di primo livello di Sardegna IT
- Si richiede comunque da parte del fornitore la messa a disposizione di ulteriori canali per l'attivazione del servizio di HD, da utilizzare in caso di indisponibilità temporanea del sistema Jira, che dovranno essere comunicati in sede di avvio del servizio, quali:
- numero telefonico dedicato

- e-mail di contatto

{R3.4} Report di assistenza: il fornitore, nell'esecuzione della fornitura, dovrà rilasciare con cadenza bimestrale il seguente report di sintesi:

- *D03.01.xx – Rapporto di assistenza*

Il rapporto dovrà, in forma sintetica, dare evidenza della gestione delle richieste di intervento (ticket) trasmesse dalle strutture di HD di Sardegna IT all'HD del fornitore in termini di data di apertura, indicazione della problematica, soluzione della problematica e data di chiusura del ticket (comprensivo di eventuale gestione del secondo livello), con evidenza del rispetto o meno dello SLA previsto

2.5.3.1 Condizioni qualificanti per la componente F03 – Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk di base e specialistico

{Q14} Ulteriori strumenti di assistenza e supporto: il fornitore in sede di offerta potrà illustrare gli eventuali ulteriori strumenti di supporto che intende offrire sulla stessa finestra di presidio richiesta, quali ad esempio sistemi di messaggistica istantanea (ad. esempio Skype), piattaforme social etc., illustrando il valore aggiunto della sua proposta e la relativa modalità di utilizzo. Qualunque piattaforma proposta dovrà comunque essere fornita, senza oneri aggiuntivi per RAS/Sardegna IT o per gli utenti del sistema

{Q15} Organizzazione del servizio: il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di assistenza e supporto che intende proporre, tenendo conto che saranno oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante la qualità della metodologia e degli strumenti proposti e l'efficacia del team di lavoro proposto per l'erogazione del servizio

2.5.4. F04 – Gestione della fornitura

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F04** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R4} Gestione della fornitura

{R4.1} Gestione attività e risorse: Il soggetto aggiudicatario dovrà identificare all'interno del proprio staff un capo progetto al quale saranno delegati i compiti di:

- gestire l'intero rapporto con la Stazione Appaltante e, nello specifico, di coordinarsi con il direttore per l'esecuzione del contratto (DEC) nominato dalla stessa Stazione Appaltante
- recepire le indicazioni del DEC relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo
- trasmettere periodicamente al DEC la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità
- trasmettere gli stati di avanzamento lavori (SAL) richiesti dalla fornitura

{R4.2} Stati di Avanzamento Lavori (SAL) e Report di erogazione dei servizi: il fornitore dovrà fornire opportuna evidenza dell'esecuzione delle forniture individuate nel periodo di riferimento e fornire gli elementi utili a valutare la corretta erogazione dei servizi in funzione degli SLA richiesti e definiti di seguito, con proposta del registro di contabilità (che andrà o meno validato dal Direttore dell'esecuzione del contratto). A partire dalla data prevista di avvio dei servizi, dovrà provvedere al rilascio del seguente elaborato di progetto:

- *D04.01.xx – Report erogazione dei servizi – periodo dal gg.mm.aaaa al gg.mm.aaaa*

3. Pianificazione delle attività, durata e termini temporali

La fornitura si sviluppa complessivamente in un arco temporale di **12 mesi solari naturali e consecutivi** dalla data di avvio dell'esecutività del contratto.

Le fasi attuative dell'appalto sono puntualmente definite nella tabella successiva con opportuna evidenza delle principali milestone e la prevista pianificazione delle attività esecutive per ciascun componente/sotto-componente della fornitura principale.

3.1. Cronoprogramma della fornitura

Il fornitore sarà tenuto:

- al rispetto della pianificazione come indicata dal cronoprogramma

Sardegna IT validerà tutta la documentazione rilasciata entro i termini indicati nella tabella appresso riportata.

Con il codice *id* **M0x** sono identificate le principali Milestone di progetto da rispettare nel corso dell'esecuzione del contratto, previa verifica di conformità come stabilito al successivo Cap.4.

<i>Id</i>	<i>Milestone</i>	<i>Oggetto del rilascio</i>	<i>Tempistica prevista per il rilascio</i>	<i>Verifica di conformità oppure Riscontro di approvazione</i>
M00a	Avvio attività	-	Data di sottoscrizione del contratto	-
M00b	Pianificazione	D01.01 - Piano del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa	Entro 5 gg solari da M00a	Entro 5 gg. solari dalla data di rilascio
		D02.01 - Piano del servizio di manutenzione evolutiva		
M01	Avvio esecuzione servizi	Approvazione dei Piani di servizio D01.01 e D02.01		Entro 5 gg. solari dalla data di rilascio di M00b
		D03.01.01 – 1° Rapporto di assistenza	Entro due mesi solari da M01	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
M02	Esecutività della fornitura Entro 12 mesi solari da M01	D01.06.01 – 1° Rapporto di manutenzione	bimestrali	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D03.01.0X – Rapporti bimestrali di assistenza (successivi al primo)		
		D01.06.0X – Rapporti bimestrali di manutenzione (successivi al primo)		Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D01.02.xx – Verbale di rilevazione del problema	Entro 1 gg lavorativa dalla eventuale richiesta da parte della SA	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D01.03.xx – Analisi delle modifiche	Entro 5 gg lavorativa dalla eventuale richiesta da parte della SA	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D01.04.xx - Prodotto software modificato	Entro gli SLA e i livelli di severità previsti al successivo capitolo 6	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D01.05.xx - Codice sorgente modificato e documentato	Entro gli SLA e i livelli di severità previsti al successivo capitolo 6	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D02.02.xx – Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva	Entro 5 gg. solari dalla data di rilascio	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D02.03.xx - Certificato di conformità (con allegati Piano e report dei test funzionali), a firma del DEC e controfirmato dal fornitore	Entro gli SLA e i livelli di urgenza previsti al successivo capitolo 6	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D02.04.xx - Prodotto software evoluto	Entro gli SLA e i livelli di urgenza previsti al successivo capitolo 6	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
D02.05.xx - Codice sorgente evoluto	Entro gli SLA e i livelli di urgenza previsti al successivo capitolo 6	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016		
D02.06.xx – Documentazione utente e manualistica	Entro gli SLA e i livelli di urgenza previsti al successivo capitolo 6	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016		
M03	Gestione della fornitura Entro 12 mesi solari da M01	D04.01.01 – 1° Report erogazione dei servizi	Entro due mesi solari da M01	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D04.01.0X – Report bimestrali di erogazione dei servizi	bimestrali	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016

Le tempistiche di rilascio indicate nella tabella precedente identificano la base per la definizione degli SLA (Service Level Agreement) di riferimento come dettagliati al paragrafo 6.1 Livelli di servizio.

4. Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione

In linea generale, i riscontri di approvazione e le verifiche effettuate in corso d'opera sulla fornitura sono tese ad accertare la conformità del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate contrattualmente.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione delle forniture e servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente.

I riscontri di approvazione saranno rilasciati sui documenti e prodotti intermedi (deliverable intermedi rilasciati) secondo le modalità e le tempistiche indicate in tabella al precedente paragrafo 3.1

Le verifiche di conformità della fornitura saranno effettuate - in corso d'opera e allo stato finale - nei termini previsti dal Dlgs n. 50/2016.

Le verifiche sono, nello specifico, tese ad accertare:

- la regolare esecuzione del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate dal presente capitolato, ed eventualmente riferite alle condizioni qualificanti, se proposte in offerta
- il rispetto dei termini di scadenza, sia intermedi che finali di completamento (con anche riferimento alle condizioni qualificanti di offerta se proposte)
- il rispetto dei livelli di servizio contrattuali (SLA)
- l'avvenuto rilascio di tutta la documentazione e i prodotti richiesti
- l'assenza di danni

L'impresa aggiudicataria deve garantire il **presidio e l'assistenza** necessaria all'effettuazione delle **verifiche di conformità** e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate.

Nel caso in cui, in sede di verifica, la fornitura non superi in tutto od in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di verificabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 5 (cinque) giorni, periodo al termine del quale Sardegna IT provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità.

L'esecuzione di interventi correttivi, necessari a garantire la verificabilità ed il regolare funzionamento della fornitura, non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e regolare esecuzione della fornitura e darà comunque adito all'applicazione delle penali. Nel caso di terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, Sardegna IT ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

Al termine delle sessioni di verifica sarà redatto, in contraddittorio con i rappresentanti dell'affidatario, apposito verbale che conterrà l'esito delle verifiche svolte e, laddove rilevate, delle eventuali prescrizioni necessarie alla risoluzione delle non conformità e delle relative tempistiche di esecuzione.

Il verbale di verifica finale di conformità (di regolare esecuzione e accettazione della fornitura), con esito positivo, determina l'accettazione definitiva di tutte le prestazioni rese e il diritto al pagamento totale del corrispettivo dovuto, come risultante dallo stato finale della contabilità, a meno di importi eventualmente trattenuti per penali e/o rivalse su danni.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione dei servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente prevede la verbalizzazione di regolare esecuzione e accettazione della fornitura, che dovrà essere redatta nei termini previsti dal Dlgs n. 50/2016.

5. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti

5.1. Importo contrattuale

Il corrispettivo complessivo e omnicomprendivo spettante a fronte della piena e corretta esecuzione dell'appalto sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Il predetto corrispettivo rappresenterà l'importo massimo contrattuale dato dalla somma dell'importo complessivo dei canoni relativi alle componenti F01+F03+F04 e dell'importo massimo relativo alla componente F02 da corrispondersi a consumo in funzione del numero di giornate erogate. Esso sarà sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente capitolato, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

5.2. Contabilità e stati di avanzamento

Il corrispettivo sarà riconosciuto con ratei di acconto (agli stati di avanzamento intermedi), previa verbalizzazione degli esiti e per gli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e autorizzati a fatturazione previa deduzione delle garanzie che saranno svincolate a saldo (a avvenuto verifica finale e certificazione della regolare esecuzione).

Sono previsti i seguenti stati di avanzamento e le relative quote parziali per acconti e saldo espressi in valore percentuale sull'importo contrattuale:

Rif. SAL	Fase di esecuzione	Val % da calcolarsi su importo contrattuale
SAL01 . Entro due mesi solari da M01	A esito verifica intermedia D04.01-01 (25% di M02, M03)	Quota 1° acconto: fino al 15%
n. max 5 SAL bimestrali	A esito verifica intermedia	Quota singoli acconti per bimestre: fino al 15% per ciascuno dei 5 SAL
Stato e Verifica finale	A esito verifica finale <i>Verifica della fornitura ed emissione del certificato di regolare esecuzione e accettazione della fornitura</i>	Quota a saldo restante: fino al 10%

5.3. Fatturazione e pagamenti

L'aggiudicatario provvederà ad emettere le relative fatture su preventiva autorizzazione da parte della stazione appaltante e per i soli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

La stazione appaltante, in ogni caso, potrà autorizzare l'emissione delle fatture soltanto dopo:

- aver rendicontato a RAS il corrispettivo delle prestazioni erogate dall'aggiudicatario e contabilizzate dal DEC
- aver incassato da RAS la corresponsione del corrispettivi contabilizzati dal DEC di cui al punto precedente

Ciascuna fattura emessa dovrà riportare i chiari riferimenti al contratto, all'avvenuta approvazione formale emessa da Sardegna IT ad esito delle verifiche intermedie e/o di regolare esecuzione e accettazione della fornitura (es. *Verbale del gg/mm/aaaa*, o *Nota autorizzazione Vs. prot. xxx del gg/mm/aaaa*) e gli importi come autorizzati.

La fattura dovrà essere intestata a:

Sardegna IT S.r.l. c.s.u.

Via dei Giornalisti, 6
09122 CAGLIARI - CA
Cod. Fisc. e P.IVA 03074520929

Le fatture dovranno altresì riportare espressamente:

- il chiaro riferimento alla presente procedura **“Acquisizione servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per il sistema CQA per la durata di 12 mesi”**
- il Codice Identificativo della Gara (CIG) ZC81D10398 e i Codici Univoci di Progetto (CUP): E72C15000090002 [e-HEALTH-SARDEGNA-GO-2015] e E75F12000130008 [e-HEALTH-SARDEGNA]

Si precisa che è ammessa solo la fatturazione elettronica ai sensi del DM n. 55 del 3 aprile 2013.

Il Codice Univoco al quale dovranno essere indirizzate le fatture elettroniche verso Sardegna IT è UFUSG2.

Si informa altresì che le fatture emesse verso Sardegna IT non sono soggette allo split payment.

Per maggiori dettagli in merito alla fatturazione elettronica verso Sardegna IT si rinvia al link:

https://www.regione.sardegna.it/documenti/36_231_20150318120636.pdf

Il pagamento della fattura, previa verifica di regolare emissione della fattura, avverrà a 30 giorni data ricevimento fattura fine mese.

Detto termine di pagamento (30 gg dffm) è sospeso nel caso di contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate, dalla richiesta di chiarimenti in ordine alla fattura prodotta, dalla riscontrata irregolare fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

In ottemperanza all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 il pagamento sarà eseguito mediante bonifico su conto corrente bancario o postale, utilizzato, anche promiscuamente e in via non esclusiva per i movimenti finanziari relativi all'appalto.

La comunicazione delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati a operare su detto conto corrente deve avvenire entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua prima utilizzazione per movimentare i flussi finanziari derivanti dalla presente commessa pubblica e dovranno essere altresì comunicate tutte le modificazioni intervenute in corso d'esecuzione.

L'aggiudicatario, pertanto, sarà tenuto a rendere tempestivamente note eventuali variazioni relative ai dati utili per il pagamento; in mancanza di detta comunicazione la stazione appaltante resta esonerata da qualsiasi responsabilità e conseguenza per l'eventuale inesattezza o illiceità dei pagamenti stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale costituirà, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L.136/2010, causa di risoluzione del contratto che si stipulerà ad esito della presente procedura (salvo si utilizzino altri strumenti comunque idonei, ai fini della citata L. 136/2010, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie).

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 al fine di assicurare la piena tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto e la stazione appaltante verificherà in occasione del pagamento e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento di detti obblighi.

Sarà in capo a entrambe le parti l'obbligo di segnalare alla Prefettura UTG competente, il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, da parte dell'altro contraente.

6. Livelli di servizio richiesti

6.1. Livelli di servizio

Di seguito sono riportati i livelli di servizio minimi (SLA) che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario:

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
SLA00 – Milestone, rilascio elaborati e documentazione	Rispetto dei termini di rilascio dei deliverable e milestone di progetto richiesti	Entro la tempistica indicata al paragrafo 3.1	Non oltre la data fissata a scadenza prevista per il determinato deliverable/milestone
SLA01.01 – Livello di presa in carico F01	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa Severità 1	Tempo di presa in carico compreso entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa Severità 2	Tempo di presa in carico compreso entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa Severità 3	Tempo di presa in carico compreso entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F01 <i>Relativo al rilascio, da parte del fornitore, nell'ambiente di staging di Sardegna IT</i>	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa Severità 1	Tempo di evasione entro le 12 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva ed adeguativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa Severità 2	Tempo di evasione entro le 24 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva ed adeguativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa Severità 3	Tempo di evasione entro le 120 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva ed adeguativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
SLA02.01 – Livello di presa in carico F02	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Urgenza Alta	Tempo di presa in carico compreso entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	non oltre 8 ore lavorative, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Urgenza Media	Tempo di presa in carico compreso entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	non oltre 24 ore lavorative, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Urgenza Bassa	Tempo di presa in carico compreso entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	non oltre 48 ore lavorative, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
SLA02.02 – Livello di evasione F02	Evasione delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Urgenza Alta	Tempo di evasione entro il termine definito nel deliverable <i>D02.02.xx – Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva Specifiche</i>	non oltre 1 gg. lavorativo rispetto a quanto fissato nei valori di soglia, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Urgenza Media	Tempo di evasione entro il termine definito nel deliverable <i>D02.02.xx – Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva</i>	non oltre 3 gg. lavorativi rispetto a quanto fissato nei valori di soglia, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Urgenza Bassa	Tempo di evasione entro il termine definito nel deliverable <i>D02.02.xx – Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva</i>	non oltre 6 gg. lavorativi rispetto a quanto fissato nei valori di soglia, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
SLA03 – Disponibilità del servizio F03	Finestra di disponibilità dell'HD del fornitore	Finestra temporale dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 18.00	99,00% su base bimestrale calcolata sui dati riportati nel "Report di assistenza" per il periodo di riferimento

6.2. Classificazioni livelli severità disservizio

La seguente tabella definisce i livelli di severità dei casi di DISSERVIZIO relative ai malfunzionamenti che potrebbero riscontrarsi:

Severità del disservizio	Descrizione	Bloccante/non bloccante
Severità 1	SEVERITÀ CRITICA – Guasti o anomalie bloccanti di entità tale da impedire l'erogazione del servizio inerente il sistema CQA. Sono da classificare in Severità 1 anche i seguenti malfunzionamenti: - degrado continuo delle prestazioni tali da compromettere l'erogazione del servizio - successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto - guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità del servizio erogato	Bloccante
Severità 2	SEVERITÀ GRAVE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità importanti per l'erogazione del servizio inerente il sistema CQA.	Bloccante
Severità 3	SEVERITÀ MINORE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità che non sono vitali per l'erogazione del servizio inerente il sistema CQA e per i quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente.	Non Bloccante

7. Penali

In caso di non rispetto della tolleranza sui valori di soglia dei Livelli di servizio richiesti, di cui al capitolo 6, la stazione appaltante si riserva di applicare le seguenti penali.

Codice SLA	Condizione di applicazione della penale	Penale applicata
SLA00 – Milestone, rilascio prodotti e documentazione	Per ogni giorno lavorativo di mancato rispetto dell'obiettivo di soglia	50 euro + IVA
SLA01.01 – Livello di presa in carico F01 Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (2 ore lavorative)	25 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.01 – Livello di presa in carico F01 Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (8 ore lavorative)	15 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia

<i>Codice SLA</i>	<i>Condizione di applicazione della penale</i>	<i>Penale applicata</i>
SLA01.01 – Livello di presa in carico F01 Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F01 Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (12 ore lavorative)	25 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F01 Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	15 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F01 Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (120 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA02.01 – Livello di presa in carico F02 Urgenza Alta	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (8 ore lavorative)	20 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA02.01 – Livello di presa in carico F02 Urgenza Media	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA02.01 – Livello di presa in carico F02 Urgenza Bassa	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (48 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA02.02 – Livello di evasione F02 Urgenza Alta	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia	50 euro + IVA per ogni ulteriore gg. lavorativo rispetto all'obiettivo soglia
SLA02.02 – Livello di evasione F02 Urgenza Media	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia	35 euro + IVA per ogni ulteriore gg. lavorativo rispetto all'obiettivo soglia
SLA02.02 – Livello di evasione F02 Urgenza Bassa	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia	25 euro + IVA per ogni ulteriore gg. lavorativo rispetto all'obiettivo soglia
SLA03 – Disponibilità del servizio F03	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	25 euro + IVA

La verifica del mancato rispetto degli SLA e il calcolo dell'importo delle relative penali verranno definiti nell'ambito dei verbali di verifica di conformità di cui al precedente Cap. 4.

Entro 10 giorni dalla contestazione della penale, l'esecutore del contratto può addurre motivazioni tendenti alla disapplicazione o riduzione delle stesse. Sull'istanza di disapplicazione delle penali decide la stazione appaltante su proposta del Responsabile del Procedimento, sentito il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

In caso di violazioni che generano una o più penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo massimo contrattuale, la stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, con le conseguenze previste dalla legge.

La contestazione delle penali verrà effettuata a mezzo posta elettronica certificata e/o fax e/o raccomandata A/R.

L'addebito sarà effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrispondersi.

8. Variazioni in corso d'opera

Non sono previste, in corso d'opera, variazioni alle specifiche di erogazione dei servizi e di esecuzione dell'appalto definiti dal presente capitolato.

L'aggiudicatario non può introdurre variazioni alla fornitura affidata, non disposte dalla stazione appaltante; le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

L'aggiudicatario sarà tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate dalla stazione appaltante, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dalla legge.

Qualora la stazione appaltante intenda avvalersi della facoltà di ordinare variazioni e varianti in corso di esecuzione, il relativo aumento o diminuzione del corrispettivo sarà calcolato sulla base dei prezzi risultanti dall'offerta economica dell'aggiudicatario presentata in sede di procedura e - laddove non eventualmente possibile - con riferimento ad opportune valutazioni operate dalla stazione appaltante con riferimento ad analisi prezzi, listini pubblici e l'applicazione di eventuale livello di sconto analogo a quanto eventualmente desumibile sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara dall'aggiudicatario.

Come previsto dall'art. 149 del D. Lgs. 50/2016, sono ammesse - nel limite del venti per cento in più dell'importo contrattuale - le varianti in corso d'opera rese necessarie, per fatti verificatisi in corso d'opera e per garantire l'adeguamento delle impostazioni progettuali orientate al perseguimento degli obiettivi dell'intervento

9. Proprietà e diritti sugli elaborati, sul codice sorgente e la documentazione di progetto

9.1. Proprietà e diritti sugli elaborati, sul codice sorgente e la documentazione di progetto

Tutti gli elaborati, i prodotti, la documentazione di progetto e il codice sorgente previsti dal presente capitolato - pur se redatti dall'aggiudicatario dell'appalto e/o da tecnici, esperti, professionisti da esso incaricati per l'esecuzione di quanto richiesto dall'appalto stesso, e tali da costituire componente di fornitura - resteranno di piena e completa proprietà della RAS, che ne potrà disporre e farne autonomo utilizzo, oltre che per quanto relativo all'esecuzione dell'appalto, anche per eventuali successive nuove attività di realizzazione di sistemi complementari e/o da integrarsi con quanto oggetto di esecuzione con l'appalto.

9.2. Obblighi di non divulgazione e distruzione di copie di lavoro

L'aggiudicatario e il personale da esso impiegato nell'erogazione del servizio, resta obbligato a non divulgare, pubblicare, riprodurre, registrare, conservare per proprio conto o uso proprio e/o trasferire o cedere a terzi (ancorché in forma gratuita o per libera diffusione) i documenti, le produzioni e le copie digitali dei file, prodotti e codice sorgente oggetto di realizzazione nell'esecuzione del contratto.

9.3. Formati, intestazioni e loghi della documentazione di progetto

Tutta la documentazione di progetto dovrà essere rilasciata in copia digitale e dovrà essere resa, oltre che in copia finalizzata in forma finale (es. *Adobe PDF*) anche in formato modificabile mediante i comuni strumenti di editing/calcolo.

La documentazione identificativa della fornitura deve essere prodotta in accordo con schemi e template preventivamente condivisi con la stazione appaltante e tali da riportare chiaramente ed in opportuna evidenza il riferimento delle forniture di cui al presente capitolato al progetto specifico in cui si realizzano ed alle fonti di finanziamento che ne hanno previsto/disposto l'attuazione.

Sarà pertanto cura della Stazione appaltante fornire all'aggiudicatario tutte le indicazioni/informazioni riguardanti l'utilizzo di:

- loghi e intestazioni dei soggetti istituzionali che finanziano il progetto

10. Subappalto

E' ammesso il subappalto, inteso come l'affidamento a terzi dell'esecuzione di parte delle prestazioni previste in contratto, nel rispetto delle condizioni, formalità e limiti di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e di seguito richiamate. Sono esclusi dal subappalto i servizi principali sopra riportati al paragrafo 2.1

Il subappalto non può superare la quota del 10 per cento dell'importo complessivo del contratto.

Il concorrente che intenda subappaltare le prestazioni, entro il limite massimo sopra indicato, deve:

- 1) indicare, nella documentazione amministrativa, le parti di fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo (a tale scopo è utilizzabile il modello allegato n. 3 al disciplinare di gara);
- 2) depositare il contratto di subappalto presso la stazione appaltante prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni con annessa la propria dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto o del cottimo (analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuno dei soggetti partecipanti nel caso di raggruppamento temporaneo, società o consorzio) e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ad esso dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D.lgs. 50/2016; L'affidatario deve provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui al predetto articolo 80.

Si precisa che, norma dell'art. 105, comma 3 del D.lgs. 50/2016, non si configurano come attività affidate in subappalto e non sono quindi soggette alle suddette condizioni:

- a) l'affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi, per le quali occorre effettuare comunicazione alla stazione appaltante;
- b) la subfornitura a catalogo di prodotti informatici.

La stazione appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto nei seguenti casi:

- a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso di inadempimento da parte dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente.

Il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante ed è altresì responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, salvo il subappaltatore sia pagato direttamente dalla stazione appaltante in quanto cottimista, micro o piccola impresa o su richiesta del subappaltatore stesso, come previsto al comma 13, lettere a) e c) del predetto art. 105 D.lgs. 50/2016.

L'affidatario è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni subappaltate ed è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, la stazione appaltante invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni e, ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, pagherà, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto o al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto a tale soggetto.

Salvo i casi in cui il subappaltatore sia pagato direttamente dalla stazione appaltante, anche in caso di inadempienza contributiva del subappaltatore risultante dal documento unico di regolarità contributiva, la stazione appaltante tratterà l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

Nel caso di formale contestazione dei suddetti ritardi di pagamento delle retribuzioni o di irregolarità contributiva, il responsabile del procedimento inoltrerà le richieste e le contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

L'affidatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto e deve corrispondere i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici e senza alcun ribasso.

L'affidatario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

Per quanto qui non previsto in tema di subappalto si rinvia alle ulteriori disposizioni dell'art. 105 del D.lgs. 50/2016, ove compatibili.

11. Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità

L'aggiudicatario esecutore del contratto è tenuto ad eseguire le prestazioni affidate con la massima diligenza e attenzione ed è responsabile del buon andamento dell'esecuzione del contratto e del comportamento dei propri dipendenti.

A carico dell'aggiudicatario, e considerate come remunerate dall'importo offerto, saranno tutte le spese inerenti tutte le prestazioni richieste e necessarie e tutte le prestazioni strumentali, ulteriori e alle condizioni qualificanti eventualmente offerte, comprese le spese relative a tutti beni da fornire, nonché i materiali, le attrezzature, le macchine e gli strumenti necessari per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni, le spese di trasferta, trasporto, tutte le spese generali, gli oneri fiscali, per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni.

Fermi gli oneri e le spese sopra citate che gravano sull'aggiudicatario, esso si obbliga per tutta la durata del contratto a:

- garantire l'esecuzione, in stretto contatto con i competenti uffici della stazione appaltante e della Regione Sardegna di tutte le prestazioni dedotte nel contratto, secondo i tempi e le modalità ivi previste e curando le esigenze di detti soggetti al fine del miglior soddisfacimento dell'interesse pubblico;
- garantire l'assolvimento di tutti gli obblighi riguardanti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- rispettare e applicare la normativa inerente i contributi previdenziali e l'assicurazione obbligatoria per gli infortuni sul lavoro;
- applicare le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e, se applicabili, dei Contratti Territoriali ed Aziendali, attuando nei confronti dei lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti da detti contratti;
- rispettare e applicare le misure disposte dalla normativa antiriciclaggio, antimafia e sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- eseguire l'appalto con personale qualificato e di livello professionale adeguato. L'aggiudicatario dovrà fornire a richiesta della stazione appaltante, in ogni momento, l'elenco del personale addetto all'esecuzione dell'appalto; la stazione appaltante ha la facoltà di manifestare il non gradimento nei confronti di detto personale e richiederne la sostituzione con richiesta scritta, entro un congruo termine, specificato nella richiesta medesima;
- rilasciare la documentazione a illustrazione della fornitura resa ed il dettaglio identificativo del lavoro svolto.

L'aggiudicatario dovrà comprovare l'assolvimento degli obblighi di regolarità contributiva (o la motivata esenzione) anche dopo la stipulazione del contratto, prima di ogni pagamento, nonché a richiesta della stazione appaltante.

L'aggiudicatario dovrà adottare tutte le cautele necessarie e richieste per evitare danni a persone o cose nell'esecuzione delle prestazioni affidate e risponderà comunque e sempre in proprio ad azioni volte a far valere tali danni.

Sono altresì a carico dell'aggiudicatario tutti i rischi connessi al trasporto di persone o cose e delle attrezzature e dei materiali necessari all'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario s'impegna a garantire che nell'esecuzione dell'appalto non violerà diritti di proprietà industriale e intellettuale e s'impegna a tenere comunque indenne la stazione appaltante e la Regione Sardegna da ogni pretesa da chiunque avanzata a tale titolo, sopportando in proprio e in via esclusiva tutte le spese conseguenti.

Non potrà considerarsi onere a carico della stazione appaltante e della Regione Sardegna, quello di rendere disponibili, anche temporaneamente, spazi, attrezzature, manodopera o attività straordinaria del personale interno per il trasporto, lo stoccaggio e la custodia di beni necessari alla corretta

esecuzione del contratto, oltre quanto discenda dalle disposizioni del presente Documento e salvi successivi accordi con detti soggetti.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transiteranno per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui verrà in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui sopra sussisterà, altresì, relativamente a tutto il materiale e i dati originari o quelli predisposti, raccolti o trattati in esecuzione delle attività affidate.

Tale obbligo non riguarderà i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'aggiudicatario svilupperà o realizzerà in esecuzione delle prestazioni dovute.

L'aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, è prevista la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale inosservanza.

L'aggiudicatario potrà citare i termini e riferimenti essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e procedure di affidamento di contratti.

12. Cessione del contratto e cessione del credito

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

Il credito vantato nei confronti della stazione appaltante in ragione dell'esecuzione del contratto è cedibile con le condizioni di seguito riportate.

Ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante delle cessioni di crediti derivanti dal contratto, queste devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla stazione appaltante debitrice.

Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le suddette cessioni di crediti sono efficaci e opponibili alla stazione appaltante qualora questa non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione.

In ogni caso la stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto da quest'ultimo stipulato con la stazione appaltante.

Si applicano alle cessioni di crediti derivanti dal contratto a valle della presente procedura, le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52.

13. Sospensione dell'esecuzione del contratto

A norma dell'art. 107 del D.lgs. 50/2016, quando circostanze speciali e imprevedibili al momento della stipulazione del contratto impediscono in via temporanea la prosecuzione dell'esecuzione del contratto con buon esito, il direttore dell'esecuzione può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento dell'esecutore, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione dell'esecuzione, dello stato di avanzamento d'esecuzione e delle cautele adottate affinché, alla ripresa, l'esecuzione possa essere continuata ed ultimata senza eccessivi oneri; Il verbale è inoltrato al responsabile del procedimento entro cinque giorni dalla data della sua redazione.

La sospensione può, altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze di finanza pubblica.

Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'esecutore può chiedere la risoluzione del contratto senza indennità; se la stazione appaltante si oppone, l'esecutore ha

diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'esecutore negli altri casi.

Nel caso di sospensioni disposte dalla stazione appaltante per cause diverse da quelle sopra indicate, l'esecutore può chiedere il risarcimento dei danni subiti, quantificato sulla base di quanto previsto dall'articolo 1382 del codice civile.

La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.

Ove, successivamente all'avvio dell'esecuzione, insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento delle prestazioni, l'esecutore è tenuto a proseguire le parti eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.

Le contestazioni dell'esecutore in merito alle sospensioni dell'esecuzione sono iscritte a pena di decadenza nei verbali di sospensione e di ripresa dell'esecuzione, salvo che per le sospensioni inizialmente legittime, per le quali è sufficiente l'iscrizione nel verbale di ripresa.

L'esecutore che, per cause a lui non imputabili, non sia in grado di ultimare le prestazioni nel termine fissato può richiederne la proroga, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine contrattuale. In ogni caso la sua concessione non pregiudica i diritti spettanti all'esecutore per l'eventuale imputabilità della maggiore durata a fatto della stazione appaltante.

Sull'istanza di proroga decide il responsabile del procedimento, sentito il direttore dell'esecuzione, entro trenta giorni dal suo ricevimento.

L'esecutore deve ultimare le prestazioni nel termine stabilito dagli atti contrattuali, decorrente dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione o del documento che comunque attesta l'avvio dell'esecuzione stessa.

L'ultimazione delle prestazioni è comunicata dall'esecutore per iscritto (anche con posta elettronica) al direttore dell'esecuzione, il quale procede senza indugio alle necessarie verifiche ed eventuali constatazioni in contraddittorio.

L'esecutore non ha diritto allo scioglimento del contratto né ad alcuna indennità qualora le prestazioni, per qualsiasi causa non imputabile alla stazione appaltante, non siano ultimate nel termine contrattuale e qualunque sia il maggior tempo impiegato.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di sospensione dell'esecuzione del contratto, si rimanda al predetto art. 107 del D.lgs. 50/2016.

14. Risoluzione del contratto

A norma dell'art. 108 del D.lgs. 50/2016, la stazione appaltante può risolvere il contratto, se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

- a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di affidamento;
- b) una modifica contrattuale ha determinato o determinerebbe se adottata, una variazione superiore al 50% al valore del contratto originario;
- c) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione in una delle cause di esclusione di cui all'articolo 80, comma 1, D.lgs. 50/2016.

La stazione appaltante risolverà sempre il contratto qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.lgs. 50/2016.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di risoluzione del contratto, si rimanda al predetto art. 108 del D.lgs. 50/2016.

15. Recesso dal contratto

A norma dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016, la stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite nonché del valore dei materiali/prodotti/attrezzature utili all'esecuzione esistenti nel proprio magazzino il cui valore è stato già accertato/accettato dal direttore dell'esecuzione prima della comunicazione di recesso, oltre al decimo dell'importo dei servizi e delle forniture non eseguite, da calcolarsi sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con congruo preavviso, decorso il quale la stazione appaltante prende in consegna la fornitura ed effettua la verifica di regolare esecuzione.

L'appaltatore deve rimuovere dal luogo di esecuzione i materiali non accettati dal direttore dell'esecuzione e deve rimettere il luogo d'esecuzione stesso a disposizione della stazione appaltante nel termine stabilito; in caso contrario lo sgombero è effettuato d'ufficio e a sue spese.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di recesso dal contratto, si rimanda al predetto art. 109 del D.lgs. 50/2016.

16. Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. 50/2016, è l'Ing. Valter Degiorgi.