AO Brotzu

Sistema Sanitario
Regione Sardegna

Deliberazione n. 2083

Adottata dal Direttore Generale in data 16 NOV. 2016

Oggetto: Autorizzazione a contrarre Procedura Negoziata, ai sensi dell'art. n. 36 del D. Lgs. n. 50/16, per il servizio di assistenza tecnica hardware e software di base e applicativi per l'AOB per un anno. Importo complessivo a base d'asta € 125.000,00 oltre Iva di Legge.

Il Direttore Generale	Dott. ssa Graziella Pintus
Coadiuvato dal	
Direttore Amministrativo	Dott. ssa Laura Balata
Direttore Sanitario	Dott. Vinicio Atzeni

PUBBLICATA ALL'ALBO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA "G. BROTZU" A PARTIRE DAL 17 NOV. 2016 *per 15 gg. consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.*

Il Direttore Amministrativo

Su proposta del Servizio Acquisti Beni e Servizi;

Premesso che con nota prot. n. NP/2016/9645 del 11.10.2016, il Responsabile dei Servizi Informativi ha chiesto l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica hardware e software di base per gli applicativi dell'AOB per un anno (All. A fg. 1);

Considerato che si rende necessario ed inderogabile procedere mediante l'utilizzo del MEPA;

Rilevato che per l'acquisizione del servizio in oggetto, l'importo complessivo a base d'asta è pari a € 125.000,00 oltre Iva di Legge;

Visto il Capitolato Speciale di gara (All. B fg. 18);

Preso Atto che è dovuto il contributo all'ANAC, ai sensi delle disposizioni di cui alla deliberazione del 22.12.2015, per un importo pari a € 30,00;

Atteso che ai sensi dell'art. n. 4 della Legge n. 241/90 le pubbliche amministrazioni sono tenute a determinare per ciascun tipo di procedimento relativo ad atti di loro competenza l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale;

Atteso altresì, che ai sensi dell'art. n. 5 della Legge n. 241/90 e dell'art. n. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 si deve procedere alla nomina del Responsabile del Procedimento;

Ritenuto urgente ed indifferibile l'adozione del presente atto per l'espletamento della procedura di che trattasi;

Visti il D.lgs. n. 50/16 e la L.R. n. 10/06;

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

D E L I B E R A

1. di autorizzare il ricorso alla procedura negoziata, ai sensi dell'art. n. 36 del D. Lgs. n. 50/16, per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica hardware e software di base e applicativi per l'AOB per un anno, per un importo complessivo a base d'asta pari a € 125.000,00 oltre Iva di Legge;

%

Segue delibera n. 2083 del 16 NOV. 2016

2. di approvare il Capitolato Speciale di gara (All. B);
3. che è dovuto il contributo all'ANAC, ai sensi delle disposizioni di cui alla deliberazione del 22.12.2015, per un importo pari a € 30,00;
4. di individuare l'Unità Organizzativa responsabile della istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, nel Servizio Acquisti Beni e Servizi;
5. di nominare Responsabile Unico del Procedimento il Direttore del Servizio Acquisti Beni e Servizi;
6. di disporre l'immediata esecutività del presente atto ai sensi e per gli effetti dell'art. n. 32, comma 13, del D. Lgs. n. 50/2016;

Il Direttore Amministrativo
Dott. ssa Laura Balata

Il Direttore Sanitario
Dott. Vinicio Atzeni

Il Direttore Generale
Dott. ssa Graziella Pintus

Servizio Acquisti Beni e Servizi
Direttore Servizio Dott.ssa Agnese Foddis
Resp. Sett. Acq. Servizi e Liq. Fatture Dott. D. Massacci
N.T.

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
Azienda OspedalieraBrotzu

Servizi Informativi

PROVVEDITORATO
11 OTT. 2015
PERVENUTO

c.a. Servizio Acquisizione Beni e Servizi
Dott.ssa Agnese Foddis

Prot. NP / 2016 / 9645

Cagliari, 11 Ottobre 2016

OGGETTO: Trasmissione capitolato speciale per servizio di assistenza tecnica hardware e software di base per gli applicativi AOB

Essendo prossima la scadenza del contratto di fornitura per i servizi di assistenza tecnica hardware e software di base per gli applicativi dell'Azienda, di cui alla deliberazione n. 1921 del 28.10.2015, si trasmette il capitolato tecnico per l'affidamento del medesimo servizio per ulteriori 12 mesi.
Il capitolato è aggiornato al nuovo fabbisogno già recepito con la deliberazione n. 1616 del 13/09/2016, per un importo a base d'asta di € 125.000 annui.

Restando a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Servizi Informativi
Il Dirigente
Ing. Andrea Alimonda

Azienda Ospedaliera G. Brotzu
Piazzale A. Ricchi, 1 - 09134 Cagliari
Tel. 070 5391
Fax 070 537453 – 479
www.aobrotzu.it

S. C. Servizi Informativi
Tel. 070/539757-830-831-832-833-630
e-mail: si@aob.it

Capitolato speciale servizio di assistenza tecnica hardware e software di base e applicativi per l'AOB per un anno.

Art. n. 1 Premessa.

Il presente capitolato regola le modalità di esecuzione dei servizi di assistenza tecnica per l'hardware e software di base presso tutti i Presidi dell'Azienda Ospedaliera G. Brotzu per un anno.

Il servizio è richiesto "a corpo" e "chiavi in mano" e non è ammessa la partecipazione alla gara per sole specifiche tipologie delle prestazioni richieste o per la presentazione di offerte parziali.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri per assicurare l'espletamento del servizio.

Definizioni:

Azienda: Azienda Ospedaliera Brotzu;

Ditta, Ditta aggiudicataria, Aggiudicataria: Ditta aggiudicataria del servizio;

Direttore dell'Esecuzione del Contratto: Il soggetto designato dall'Azienda responsabile in via generale della gestione del contratto con la Ditta aggiudicataria;

Richiedente l'intervento: soggetto autorizzato dall'Azienda a richiedere l'intervento dell'Aggiudicataria, di norma il responsabile della struttura cui è assegnato o che ha in uso, anche condiviso con soggetti diversi, il bene su cui si deve intervenire.

Art. n. 2 Oggetto del contratto.

Oggetto dell'appalto è il contratto di assistenza tecnica per l'hardware e software di base e applicativi ubicati e installati presso tutti gli immobili dell'Azienda.

Sono oggetto dei servizi richiesti la manutenzione di tutte le postazioni di lavoro informatiche complete hardware e software di base e applicativi in utilizzo presso l'Azienda, intendendo esplicitamente: personal computer e le periferiche di qualunque tipo ad essi collegate: monitor, stampanti, stampanti di etichette, scanner, UPS, ecc. , le schede in essi installate, i cavi ed adattatori di collegamento sia di alimentazione elettrica che di segnale, sistemi operativi desktop e relativo inventario. Limitatamente ai PP.OO. Businco e Microcitemico sono in oltre oggetto di assistenza le apparecchiature fax benché non collegate a postazioni di lavoro.

Sono comunque incluse nell'appalto anche le apparecchiature di futura acquisizione, cioè le apparecchiature nuove già acquisite ma non installate e le apparecchiature nuove che potranno essere acquisite durante il periodo di validità del contratto, e tutte le macchine il cui periodo di garanzia dovesse scadere in periodo di vigenza contrattuale.

Sono esclusi dal servizio di assistenza i Personal Computer utilizzati come "console" di apparecchiature elettromedicali o con particolari destinazioni d'uso.

Trattasi di obbligazione di risultato: il risultato atteso è costituito dal mantenimento in efficienza

dell'hardware e del software incluso in appalto, nel rispetto almeno dei tempi tecnici di intervento e di soluzione guasto e degli obblighi di forniture sostitutive previsti dal presente capitolato. Pertanto, ogni obbligazione, pur se non prevista in atti di gara ed in offerta dell'aggiudicataria, necessaria per il perfetto compimento dell'obbligazione deve intendersi dovuta e retribuita nei prezzi d'appalto (prezzi d'aggiudicazione).

2.1 Consistenza postazioni di lavoro (pdl).

La relativa consistenza delle postazioni di lavoro sia hardware che software allo stato attuale è approssimativamente la seguente:

- N° **1500** Postazioni di Lavoro (PDL) con relative stampanti e periferiche aggiuntive, ove presenti, sono da considerare come parte integrante dell'apparecchiatura a cui sono collegate.

Solo una parte dei personal computer è munita di gruppi di continuità. Altre apparecchiature acquisite con forme diverse (ad esempio, in nolo), sono escluse dall'appalto, salvo per quanto attiene i cavi ed adattatori di collegamento.

Le quantità sopra specificate sono da considerarsi una stima. Possibili variazioni in eccesso o in difetto non potranno configurare, in capo all'aggiudicataria del servizio, alcun diritto circa indennizzi o variazioni del prezzo di aggiudicazione.

Art. n. 3 Importo contrattuale.

L'importo complessivo presunto/valore stimato per l'esecuzione del servizio è dato dal canone annuale del servizio, fissato in **Euro 125.000/anno** (**centoventicinquemila/00**), IVA esclusa.

Il prezzo annuo da corrispondere all'appaltatore sarà dato dal valore del canone, a corpo, fisso e invariabile aggiudicato in sede di gara.

Le liquidazioni avranno luogo con la frequenza prevista dall'art. 16 del presente capitolato.

L'importo "a corpo" (canone) comprende qualsiasi onere (ad esempio: costi di personale, viaggi, trasferte, ricambi) necessario per l'espletamento del servizio secondo le modalità e condizioni indicate in capitolato speciale ed in eventuale offerta migliorativa dell'Aggiudicataria.

Art. n. 4 Luoghi di espletamento del servizio – identificazione dei tecnici responsabili.

Il servizio deve essere espletato in tutti i Presidi e le sedi dell'Azienda: **P.O. San Michele e corpo separato, P.O. Businco, P.O. Microcitemico, locali della Banca del Sangue Cordonale presso il P.O. Binaghi.**

La Ditta dovrà, in conformità al progetto di servizio offerto in gara, comunicare i nominativi dei tecnici autorizzati a cui sarà consentito l'accesso alle sedi e ai locali dell'Azienda in accordo con le esigenze dell'Azienda stessa e, ove si tratti di attività programmabili, secondo le disponibilità e gli orari convenuti con i responsabili del servizio o con il personale in sede.

Nell'ipotesi che uno o più persone dedicate al servizio, durante il periodo contrattuale, debba essere sostituito la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare all'Azienda 20 (venti) giorni prima dell'entrata in servizio i nuovi nominativi, curricula con titoli, esperienza e competenza professionale, certificazioni specifiche come meglio descritto nell'Art. 7.4.

Art. n. 5 Stipulazione del contratto - Termini di avvio e durata del servizio.

Con il concorrente che risulterà Aggiudicatario della procedura si procederà alla stipula del contratto relativo all'affidamento ed esecuzione del servizio in oggetto, nei modi consentiti dalla vigente normativa, anche e solo mediante scambio di ordine e accettazione per corrispondenza, secondo gli usi del commercio.

In ogni ipotesi formeranno parte integrante del contratto, anche se solo richiamati e non materialmente allegati allo stesso, i seguenti documenti:

- Il Capitolato Speciale;
- L'offerta tecnica e l'offerta economica formulate dal concorrente risultato Aggiudicatario del servizio;

Saranno a totale carico dell'Aggiudicatario tutte le spese eventualmente derivanti, a qualsivoglia titolo, dalla stipulazione del predetto contratto.

L'avvio del servizio dovrà avere luogo entro e non oltre il termine di **30 (trenta) giorni** naturali e consecutivi dalla data del ricevimento del relativo ordine di esecuzione, pena, in difetto, l'applicazione di una penale giornaliera pari al 1,0 per mille (uno per mille) del canone contrattuale annuo al netto IVA, e, qualora il ritardo ecceda i 10 (dieci) giorni dal predetto termine, il diritto dell'Azienda di revocare il provvedimento d'aggiudicazione e di aggiudicare il servizio al miglior offerente che segue in graduatoria. Pertanto, il termine stabilito per l'avvio del servizio risultante dalla somma del termine ordinatorio (30 giorni salvo offerta migliorativa) e del massimo ritardo ammissibile (10 giorni) è da considerarsi termine essenziale ex art. 1457 del Codice Civile.

Si precisa che l'Azienda Ospedaliera Brotzu, in ipotesi di reiterati inadempimenti, potrà applicare alla Ditta aggiudicataria penali sino alla concorrenza di una percentuale massima pari al 10% dell'importo netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo, salvo il risarcimento del maggior danno.

La durata del contratto è fissata in **12 (dodici) mesi**, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto e/o dalla data di inizio esecuzione del servizio se antecedente alla data di stipula del contratto.

La Ditta ha comunque l'obbligo, all'atto della scadenza del termine contrattuale, di proseguire il servizio per non oltre 90 giorni agli stessi patti, oneri e condizioni, dietro richiesta formale dell'Azienda, nell'ipotesi in cui debba essere conclusa una nuova procedura di gara per il riaffidamento del servizio; in tal caso verrà ad essa riconosciuto un canone pari ad un dodicesimo dell'importo contrattuale dell'ultimo

anno per ciascun mese di proroga.

Art. n. 6 Divieto di sospensione del servizio.

Il servizio non può essere sospeso in seguito ad una decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui vi siano in atto delle controversie. L'eventuale decisione unilaterale di sospensione del servizio costituisce inadempienza contrattuale e comporta la conseguente risoluzione di diritto del contratto, restando a carico del soggetto inadempiente tutti gli oneri e le conseguenze derivanti dalla risoluzione.

Art. n. 7 Struttura organizzativa per l'espletamento del servizio.

La Ditta dovrà predisporre una struttura organizzativa adeguata per l'espletamento del servizio richiesto, come di seguito elencato:

7.1 Servizio di Help-Desk (Centro Assistenza Remota).

La Ditta dovrà predisporre un servizio di Help-Desk (obbligatorio) di modo che le richieste d'intervento possano essere inoltrate, dal personale autorizzato dell'Azienda, mediante chiamata al Centro di Assistenza Remota via:

- Portale Web;
- E-mail;
- Numero Verde;
- Fax;

La Ditta è obbligata, contestualmente alla stipulazione del contratto d'appalto, a fornire almeno:

- Un indirizzo mail sempre attivo;
- Due numeri telefonici di cui uno verde;

destinati a ricevere le richieste d'intervento e le segnalazioni guasti.

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivo negli ***orari di servizio ordinari*** con personale proprio e dovrà garantire la disponibilità non esclusiva di almeno ***N° 2 (due)*** risorse tecniche specializzate tali da risolvere tutti gli interventi di primo livello quali ad esempio:

- Analisi e possibile risoluzione ai problemi hardware delle PDL;
- Risposte ai quesiti utente per il software in ambiente Microsoft;
- Risposte ai quesiti utente per il sistema operativo Windows 95/98/2000/XP/Vista/Windows7/Windows8 o successivi, Mac OS, Linux, Unix installati nelle PDL;
- Attivazione eventuale delle strutture di secondo livello, ovvero emissione di chiamata per guasto software e hardware;
- Attivazione procedura per apparati in garanzia o in nolo;
- Attivazione diretta del tecnico di competenza per un intervento in loco;

7.2 Servizio di monitoraggio e controllo delle attività ed inventario elettronico.

La Ditta dovrà erogare un servizio di monitoraggio e controllo delle attività utilizzando un sistema informatico di Monitoraggio e Controllo in uso presso l'Azienda e denominato SysAid.

Attraverso il software di Monitoraggio e Controllo la Ditta dovrà gestire tutte le attività di assistenza e manutenzione previste dal presente capitolato, che, attraverso la registrazione delle stesse, in accordo a un classico meccanismo di Trouble Ticketing, consenta all'Azienda di svolgere la supervisione, controllo ed analisi statistica sulle attività espletate dalla ditta aggiudicataria. Il software di Monitoraggio e Controllo deve essere aggiornato in tempo reale, in modo da avere costantemente in linea:

- l'inventario elettronico di tutte le apparecchiature informatiche (Personal Computer, Stampanti, Scanner, Penne Ottiche ed altre periferiche, con l'indicazione della sede, servizio o reparto, ufficio, utente associato, n. di interventi, ecc..) con relative caratteristiche tecniche, modello, marca, n. di inventario, software applicativi installati, indirizzo IP, SNM, Gateway, DNS, ecc... .

Per ogni richiesta o attività effettuata dovrà essere aperto un ticket nel quale dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- Nominativo utente richiedente;
- Riferimenti dell'utente richiedente (sede, indirizzo, telefono, etc.);
- Identificativo operatore call center;
- Data con indicazione di ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- Canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta;
- Descrizione dettagliata della richiesta di intervento;
- Procedure attuate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- Descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
- Livello di severità del guasto;
- Descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
- Data e ora dell'intervento;
- I tempi di intervento, di ripristino;
- Le note per eventuali comunicazioni;
- La chiusura formale dell'intervento con indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata completata la richiesta e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura;

L'Azienda si impegna ad attivare un accesso via internet al server, da parte degli operatori della Ditta aggiudicataria.

Inoltre, la ditta aggiudicataria, dovrà fornire una relazione periodica sullo svolgimento del servizio di tutte

le prestazioni rese durante il periodo di riferimento, in cui la Ditta riporterà data e ora della richiesta di intervento, data e ora della relativa prestazione, servizio o reparto, descrizione dell'intervento e nominativo del tecnico intervenuto.

Nel caso in cui la garanzia sia curata direttamente dalle case produttrici dei prodotti ovvero i prodotti siano acquisiti in nolo o altra forma contrattuale diversa dall'acquisto, sarà sempre onere della Ditta fornitrice attivare la chiamata di assistenza e seguirne il corretto completamento dell'intervento di riparazione e/o sostituzione; l'assistenza per questa fase dovrà essere registrata nella relazione.

120 (centoventi) giorni prima dello scadere dell'appalto, tutte le informazioni contenute nel database dovranno essere fornite all'Azienda su supporto informatizzato, con aggregazione dei seguenti dati di attività: numero di interventi per anno, tipologia degli interventi, oggetto degli interventi, modalità di soluzione guasto, pezzi di ricambio forniti (aggregati per tipo e con stima valore), numero interventi richiesti dalle unità operative dell'Azienda, distribuzione geografica degli interventi, tipologia e numero degli interventi in orario ordinario.

La ditta, entro e non oltre **3 (tre) mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, dovrà aggiornare il censimento dei beni già in essere e quindi fornire l'elenco elettronico completo delle apparecchiature in dotazione. Nello stesso termine dovrà inoltre completare l'inserimento a dominio delle postazioni non ancora incluse (circa 300).

7.3 Capacità operativa di intervento on - site.

La Ditta dovrà garantire, nei tempi massimi di intervento (presa in carico del problema) e soluzione guasto indicati al successivo **art. 8** "Livelli del servizio", una capacità operativa d'intervento ***simultaneo***, in orario ordinario, di almeno ***tre*** richieste d'intervento ***on-site***; le richieste d'intervento dovranno essere gestite secondo le priorità indicate al successivo **art. 8**.

La Ditta, per tutta la durata del contratto, dovrà fornire almeno:

- **N. 3 (tre)** tecnici ***on-site*** a tempo pieno ed uso esclusivo;
- **N. 1 (uno)** tecnico ***on-site*** a tempo parziale ed uso esclusivo, (dalle ore 8.00 alle ore 12.00);

Per ogni intervento la Ditta dovrà redigere un rapporto di intervento tecnico recante i dati essenziali della prestazione eseguita, nonché provvedere all'aggiornamento dei dati inseriti nel sistema di Monitoraggio e Controllo.

Qualora l'intervento trovasse risoluzione nell'assistenza telefonica la segnalazione rimarrà annotata nel solo sistema di Monitoraggio e Controllo; se si rendesse necessario un intervento presso la sede del servizio o reparto dovrà essere compilato il rapporto di intervento tecnico che dovrà essere firmato dal tecnico dell'impresa e dal responsabile del servizio o del reparto al quale ne dovrà essere consegnata una copia.

L'aggiudicatario, qualora la strumentazione oggetto della chiamata risultasse in garanzia o in nolo ecc. (oggetti esclusi dall'intervento diretto), si farà comunque carico sia di attivare le procedure di assistenza prestate dai produttori o fornitori delle apparecchiature e relativi accessori e sia di supportare, dal punto di vista tecnico e logistico, l'intervento della ditta terza in loco e/o in remoto.

Alla riconsegna di ogni apparecchiatura riparata, la Ditta dovrà altresì restituire la documentazione eventualmente ricevuta prima dell'intervento. Nel rapporto di lavoro dovranno essere riportati i dati salienti dell'intervento necessari per verificare la rispondenza delle attività svolte alle condizioni di contratto.

I dati saranno indicati su appositi moduli da concordare con il Responsabile dell'Amministrazione; si dovranno comunque registrare almeno le seguenti informazioni:

- Data e ora chiamata;
- Nominativo del chiamante;
- Servizio o Reparto di appartenenza;
- Nominativo del Tecnico che ha preso in carico la segnalazione;
- Identificazione tramite codice dell'apparecchiatura;
- Tipologia del problema;
- Software Sistema Operativo;
- Software applicativi;
- Hardware PC;
- Hardware Periferiche;
- Gruppi di continuità;
- Sintomo o descrizione del problema;
- Data e ora intervento;
- Modalità d'intervento;
- Nominativo del Tecnico intervenuto;
- Elenco pezzi eventualmente sostituiti;
- Risultato finale dell'intervento;

L'Azienda potrà far eseguire a Terzi gli interventi che la Ditta non eseguirà in ottemperanza alle prescrizioni di cui al presente capitolato, sottraendo i relativi oneri finanziari dall'importo dovuto a termini di contratto, con detrazione dai canoni successivi, ovvero avvalendosi della cauzione definitiva prevista dal presente capitolato.

Nel caso in cui l'intervento richiesto non risulti tra i servizi oggetto del presente contratto, e quindi richieda un pagamento extra, l'intervento potrà comunque essere eseguito dalla Ditta, previa

autorizzazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e/o del Responsabile del Procedimento, a seguito della presentazione di un apposito preventivo di spesa.

7.4 Personale impiegato per l'erogazione del servizio.

La Ditta dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, personale adeguato all'erogazione del servizio richiesto, in particolare con i seguenti requisiti minimi per le risorse on-site:

- N. 1 tecnico senior: Laurea triennale o specialistica con esperienza almeno biennale nella materia oggetto del capitolato.
- N. 3 tecnici junior (di cui uno part-time): Diploma di scuola superiore con documentate competenze maturate nelle materie oggetto del capitolato.

7.5 Dotazione tecnica, strumentale e logistica.

La Ditta dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, una dotazione tecnica, strumentale e logistica adeguata per sostenere tutte le attività previste nel contratto, indicando quantità, tipologie, marche e modelli. Le quantità minime richieste sono:

- Strumentazione e materiale: n. 2 strumenti di misura, n. 2 valigette attrezzi, n. 15 pezzi di ricambio delle diverse tipologie (es. schede di rete, RAM, tastiere mouse, monitor, ecc.);
- Apparecchiature sostitutive (muletti): n. 10 PDL, n. 10 UPS, n. 10 stampanti, n. 2 fax;
- Mezzi tecnici e logistici (n. 2 auto, n. 1 furgoni, n. 1 magazzini ricambi nel territorio);

Art. n. 8 Livelli di servizio e priorità di intervento.

8.1 Livelli di servizio.

A seguito della segnalazione guasto o della richiesta di intervento, la Ditta appaltatrice dovrà intervenire sui componenti hardware e software entro i tempi massimi indicati nella seguente tabella:

Tipo di apparecchiatura	Elemento in riparazione	Priorità	Tempo massimo (ore lavorative*) di presa in carico del problema	Tempo massimo di fermo macchina (ore lavorative*)
Postazioni di lavoro **tipo 1**: Postazione di lavoro utente utilizzata nel front-office: sportelli ticket/cup, accettazioni di pronto soccorso, di reparti e servizi sanitari ed amministrativi che ricevono il pubblico, ed in servizi essenziali quali radiologie, sale operatorie, utic, rianimazione, lab. analisi, anatomia	Sistema operativo, software applicativi, hardware unità centrale, monitor tastiera, mouse, stampante, stampante etichette e codice a barre, scanner, penne ottiche, cablaggio, gruppo di continuità, configurazione di rete.	**ALTA**	**1 ora**	**3 ore**

patologica, ecc..				
Postazioni di lavoro **tipo 2**: Postazione di lavoro utente utilizzata in back-office nei servizi amministrativi e sanitari non essenziali.	Sistema operativo, software applicativi, hardware unità centrale, monitor tastiera, mouse, stampante, stampante etichette e codice a barre, scanner, penne ottiche, cablaggio, gruppo di continuità, configurazione di rete.	**MEDIA**	**8 ore**	**24 ore**

Qualora per qualsiasi motivo un intervento non dovesse essere eseguibile nei tempi di cui sopra, la Ditta dovrà provvedere alla sostituzione provvisoria dell'elemento difettoso con altro elemento similare sufficiente al ripristino dell'attività entro i tempi massimi indicati in tabella. Al termine della riparazione definitiva la ditta provvederà alla re-installazione del componente di proprietà dell'Azienda e al recupero dell'elemento di sua proprietà.

8.2 Priorità di intervento.

In caso di richieste simultanee d'intervento, gli interventi saranno attuati secondo priorità tese a privilegiare la riparazione e il ripristino del funzionamento degli elementi nel seguente ordine, salvo disposizione espressa del Direttore dell'Esecuzione del Contratto:

1. Postazioni di lavoro di tipo 1:

    1.1 Postazioni di lavoro a maggiore densità di utenti (accettazione e sportelli ticket/cup dei presidi ospedalieri, accettazione di pronto soccorso, protocollo generale, ambulatori, magazzino farmaceutico, ecc.), postazioni di lavoro di servizi essenziali (radiologie, lab. analisi, utic, sale operatorie, rianimazione, ecc..)

    1.2 Postazioni di lavoro a minore densità di utenti (accettazione e sportelli ticket/cup, uffici di protocollo, ambulatori, ecc.. delle sedi periferiche)

2. Postazioni di lavoro di tipo 2:

    2.1 Postazioni di lavoro a maggiore densità di attività legate a processi decisionali e adempimenti amministrativi e sanitari con precise scadenze improrogabili (Direzione Generale, Direzione Amministrativa, Direzione Sanitaria, Direzione dei Presidi Ospedalieri, Servizio Acquisizione Beni e Servizi, Servizio Personale, Servizio Economico Finanziario, Servizio Manutenzioni, Servizio Affari Generali).

    2.2 Postazioni di lavoro a minore densità di attività non legate a processi decisionali e adempimenti amministrativi improrogabili.

Art. n. 9 Tipologia dei servizi richiesti.

9.1 Orario di svolgimento del servizio.

La Ditta dovrà provvedere alle operazioni di monitoraggio, assistenza e manutenzione secondo il seguente schema orario:

Orario di servizio ordinario:

Tutte le tipologie di servizi richiesti: ore 8:00 – 14:00 e ore 15:00 – 18:00 Lunedì – Venerdì, sull'hardware, sui software sistemi operativi e software applicativi delle postazioni di lavoro di tipo 1 e tipo 2.

Orario di servizio sabato, notturno e festivo:

Servizio di ripristino della postazione di lavoro con pronta disponibilità di almeno 1 tecnico, reperibile telefonicamente, in tutti gli orari non coperti dal servizio ordinario, sull'hardware, sui software sistemi operativi e software applicativi delle postazioni di lavoro di tipo 1.

9.2 Servizio di assistenza per il ripristino completo postazioni di lavoro Personal Computer e relativa sicurezza informatica.

- Diagnosi immediata del problema ed eventuale sostituzione delle parti danneggiate nella configurazione hardware della macchina originaria;
- Attivazione delle procedure di chiamata verso i fornitori degli apparati coperti da garanzia e/o in nolo e software applicativi installati;
- Supporto tecnico e logistico alle ditte terze per interventi in loco o in remoto su apparati coperti da garanzia e/o in nolo e sui software applicativi installati;
- Ripristino dei files di sistema o dell'intero sistema operativo, ed aggiornamento all'ultima versione (compatibilmente con gli applicativi in uso);
- Ripristino immediato (nel caso sia necessario) del software installato sui PC secondo inventario ed eventuale copia dati utente;
- Ripristino, ove possibile, dei dati inseriti all'interno delle apparecchiature;
- Ripristino del collegamento alla rete informatica dell'Azienda e di installazione e configurazione di eventuali tools di collegamento ai software applicativi aziendali tipo: Software di monitoraggio e controllo, Terminal Server, Desktop remoto, VNC, etc.;
- Ripristino della connessione e configurazione a internet e al servizio di mail aziendale;
- Installazione del software antivirus locale;
- Gestione e aggiornamento del sistema antivirus locale;
- Intervento di secondo livello per eventuale ripristino di PC infettati da virus o per altre cause;
- Inserimento della postazione di lavoro nel dominio aziendale.

- Ripristino della configurazione per il collegamento a stampanti di rete (es. fotocopiatori).

9.3 Servizio di installazione nuove postazioni di lavoro.

Nuove postazioni di lavoro in possesso dell'azienda non ancora installate e/o acquisite durante il periodo di validità del contratto: l'imballaggio, il trasporto da magazzino centralizzato dell'Azienda fino alla scrivania dell'utente, il posizionamento sulla scrivania dell'utente, la preparazione della nuova macchina con l'installazione dei software di base ed eventuali applicativi utilizzati dall'utente, aggiornamenti, registrazioni, patch, installazione antivirus, la configurazione in rete aziendale e internet, inserimento nel dominio aziendale, collegamento e configurazione delle stampanti (anche di rete), il collegamento alla rete elettrica e ad altre periferiche sono a carico della ditta aggiudicataria.

Si precisa inoltre che l'installazione massiva di nuove postazioni di lavoro e/o postazioni esistenti è una attività a totale carico della Ditta aggiudicataria interamente compresa nell'importo di aggiudicazione. Sarà compito dell'Azienda comunicare alla Ditta aggiudicataria il piano di installazione.

9.4 Servizio di spostamento e/o sostituzione di postazioni di lavoro.

Qualora si rendesse necessario spostare postazioni di lavoro esistenti o sostituire postazioni di lavoro esistenti con nuove postazioni di lavoro o con altre postazioni esistenti l'imballaggio, il trasporto fino alla scrivania dell'utente, il posizionamento sulla scrivania dell'utente, la preparazione della macchina con l'installazione dei software di base ed eventuali applicativi utilizzati dall' utente, aggiornamenti, registrazioni, patch, installazione antivirus, la configurazione in rete aziendale e internet, l'inserimento nel dominio aziendale, il collegamento alla rete elettrica e ad altre periferiche, il salvataggio ed il travaso di tutti i dati sono a carico della ditta aggiudicataria.

Art. n. 10 Esclusioni – Ulteriori prescrizioni contrattuali.

Sono esclusi dai servizi del contratto:

1. Tutte le apparecchiature informatiche assoggettate, per volontà dell'Azienda, a contratti di assistenza tecnica con altre ditte (es. fotocopiatori, apparati elettromedicali, etc.)
2. Interventi dovuti a:
   - Riparazioni eseguite da personale non autorizzato dall'aggiudicatario;
   - Fatti accidentali imprevisti ed imprevedibili (alluvioni, incendi, terremoti, etc.);

Tuttavia, l'Azienda si riserva il diritto di richiedere l'intervento della Ditta anche in tali casi, previa valutazione della spesa:

In caso di non riparabilità di un'apparecchiatura per cause indipendenti alla volontà della Ditta (non disponibilità dei ricambi, fallimento della ditta costruttrice/distributrice), previo rapporto scritto della ditta aggiudicataria, potrà essere valutata dall'Azienda la possibilità di sostituzione totale dell'apparecchiatura e relativi accessori.

Nel caso di guasti o richieste di interventi di riparazione su apparecchiature obsolete o di ridotte prestazioni, ovvero di fronte a guasti ripetuti sulla stessa apparecchiatura, sarà cura della Ditta operare una valutazione tecnico/economica di convenienza atta eventualmente a suggerire la dismissione e la sostituzione dell'apparecchiatura con una nuova o alternativa, fermo comunque l'obbligo di provvedere alle riparazioni con costi inclusi nel canone d'appalto.

Qualora si accerti che la causa di malfunzionamento di una apparecchiatura sia da imputarsi ad altre apparecchiatura o impianti non compresi nel contratto di manutenzione, la Ditta, tramite proprio personale specializzato, sarà tenuta a fornire, inclusa nel canone d'appalto, la sola consulenza, volta all'individuazione della causa.

Art. n. 11 Oneri ed obblighi della Ditta.

La Ditta è obbligata a consentire durante le riparazioni e in qualsiasi momento, ispezioni e controlli da parte dell'Azienda.

La Ditta si obbliga inoltre a:

- Archiviare schemi e manuali tecnici, forniti dalle ditte costruttrici e di proprietà dell'Azienda relative alle apparecchiature in appalto;
- Eseguire tempestivamente le riparazioni urgenti che saranno richieste dall'Azienda, anche in difformità dalla scala di priorità di cui sopra;
- Eseguire tutti i lavori sotto la propria direzione e sorveglianza;
- Curare la tenuta, tramite il sistema di Monitoraggio e Controllo, dei lavori sul quale saranno registrati i lavori eseguiti, le richieste dell'Azienda, e quant'altro possa essere utile per poter cronologicamente ricostruire la storia degli interventi tecnici;
- Aggiornare, entro e non oltre **tre mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, l'inventario informatico delle apparecchiature oggetto del contratto, da tenere poi aggiornato in tempo reale attraverso il sistema di Monitoraggio e Controllo; l'elenco dovrà essere fornito in forma di database e su un supporto digitale;
- Redigere schede informatizzate delle singole apparecchiature, da contrassegnarsi ad esempio a mezzo di etichette con codici a barre.

Qualora fossero rilevati danni o manomissioni di qualunque tipo anche dovuti ad una errata manutenzione imputabili alla Ditta, le spese necessarie al ripristino dell'hardware e di tutti i software applicativi ivi installati, saranno a carico della stessa.

Ogni apparecchio verificato in sede di visita periodica, oppure revisionato o riparato e consegnato all'esercizio dei reparti, deve sempre intendersi, salvo esplicita comunicazione della Ditta all'Azienda, come pienamente rispondente alle norme di legge e a tutti i criteri di buona esecuzione vigenti, per cui

l'Azienda resta completamente ed interamente sollevata da ogni responsabilità a riguardo.

Art. n. 12 Oneri dell'Azienda.

L'Azienda si impegna a fornire alla Ditta l'elenco delle ditte fornitrici delle apparecchiature ancora in garanzia, in nolo, in leasing ecc. e tutta la documentazione tecnica eventualmente disponibile relativa alle apparecchiature oggetto del servizio.

L'Azienda si impegna a fornire alla Ditta aggiudicataria un accesso remoto per gli interventi tecnici da remoto.

Art. n. 13 Verifica periodica e controllo.

L'Azienda, si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche, a campione anche senza preavviso, al fine di controllare l'efficienza dei servizi resi, la competenza del personale tecnico della Ditta e la conformità del suo livello di preparazione rispetto all'impegno di progetto – offerta, il corretto funzionamento delle apparecchiature, l'esistenza ed il rilascio della documentazione richiesta.

Tali verifiche e prove potranno essere effettuate anche con personale e strumenti messi a disposizione della Ditta. Si precisa che nonostante l'esito delle verifiche, la Ditta rimane responsabile delle deficienze correlate all'intervento di manutenzione anche se riscontrate successivamente.

Al fine di autorizzare il pagamento dei ratei di canone si verificherà in modo particolare la documentazione prodotta descrittiva delle attività svolte in relazione al contratto e dei relativi tempi di intervento.

Art. n. 14 Cessione del contratto – Subappalto.

E' vietata la cessione del contratto; nell'ipotesi di violazione del divieto, il contratto sarà immediatamente risolto di diritto, con ogni danno a carico della ditta aggiudicataria.

Eventuali subappalti, disciplinati e condizionati dalla vigente normativa (ed in particolare dall'art. 217 del D. Lgs. 50/2016) saranno autorizzati alle seguenti condizioni:

a) qualora il subappalto non superi il valore del 30% dell'importo complessivo del contratto;

b) che la ditta aggiudicataria abbia esplicitato apposita riserva in offerta, indicando le tipologie delle prestazioni oggetto di subappalto, e che la riserva sia stata ritenuta ammissibile.

Resta, in ogni caso, impregiudicata la responsabilità dell'appaltatore nei confronti della Stazione appaltante.

Non costituisce subappalto l'effettuazione di prestazioni accessorie a mezzo di terzi legati all'appaltatore con contratti di durata non stipulati specificamente per l'espletamento del presente appalto.

L'appaltatore effettuerà direttamente i pagamenti nei confronti del subappaltatore, trasmettendo alla stazione appaltante copia delle relative fatture quietanzate con l'indicazione delle ritenute effettuate nei venti giorni successivi.

Art. n. 15 Garanzia definitiva.

A garanzia dell'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, nonché del risarcimento dei danni derivanti dal mancato o inesatto adempimento agli obblighi stessi (ivi compresi le clausole penali, le spese per una nuova procedura d'appalto e gli eventuali maggiori oneri conseguenti), l'Aggiudicatario, prima della stipula del contratto e, comunque, entro 10 giorni dal momento in cui riceverà formale richiesta è tenuto a costituire, ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. 50/2016, una garanzia fideiussoria (**cauzione definitiva**) pari al 10 per cento dell'importo contrattuale I.V.A. esclusa, in favore dell'Azienda.

Art. n. 16 Pagamenti.

Il pagamento del canone annuale avverrà in quattro rate trimestrali posticipate, entro 60 giorni dal ricevimento di regolare fattura.

A decorrere dalla data di attivazione del servizio e per tutta la durata del contratto, l'aggiudicatario dovrà presentare all'Azienda alla scadenza di ogni trimestre ed entro i primi 15 giorni del trimestre successivo, un dettagliato documento riepilogativo, a titolo di rendiconto delle attività svolte nell'arco del trimestre, degli interventi, degli aggiornamenti prodotti e forniti e dello svolgimento regolare delle attività periodiche e preventive di manutenzione, corredato della necessaria documentazione inerente alle attività eseguite in relazione ai diversi servizi compresi nell'oggetto della presente procedura.

La stazione appaltante, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, procederà all'esame (corrispondenza tra attività rendicontate ed attività svolte, assenza di eventuali contestazioni e penali) ed all'approvazione di tale documento riepilogativo, riservandosi di richiedere motivatamente all'aggiudicatario chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o rettifiche del predetto prospetto. L'obbligazione di pagamento è sempre domiciliata, ad ogni effetto civilistico, presso la tesoreria dell'Azienda; Le fatture potranno essere emesse solo alle scadenze previste ed al verificarsi delle circostanze sopra descritte.

Con la partecipazione alla presente gara le ditte s'impegneranno altresì all'osservanza di quanto previsto in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. Pertanto la ditta s'impegnerà a riportare su tutta la documentazione, relativa alla presente gara ed alla successiva fase di esecuzione del contratto, i numeri identificativi CIG indicati. La ditta s'impegnerà altresì ad indicare, al momento della stipula del contratto, il numero di conto corrente dedicato sul quale avverranno tutte le transazioni finanziarie ed i relativi pagamenti. E' vietata la cessione, in tutto o in parte, dei crediti derivanti dal presente contratto se non formalmente riconosciuti dall'AOB.

Art. n. 17 Penali – Cause di risoluzione del contratto.

1) Penali.

Oltre che negli altri casi espressamente previsti dalle norme del presente capitolato potranno essere

applicate dall'Azienda penali nelle ipotesi nel seguito descritte:

- in caso di ritardi negli interventi di manutenzione per la soluzione di guasti non bloccanti sul software e sull'hardware: l'Azienda avrà facoltà di applicare una penale di Euro 125,00 (**corrisponde all'1 per mille**) per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini massimi di soluzione guasto previsti;
- in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al presente capitolato ed all'offerta accettata, nonché in ipotesi di guasto bloccante, l'Azienda avrà facoltà di applicare una penale di Euro 125,00 (**corrisponde all'1 per mille**) per ogni 24 ore solari di ritardo nell'adeguamento dei livelli di servizio o di soluzione dei problemi.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il diritto dell'Azienda al risarcimento di eventuali maggiori danni o ulteriori oneri sostenuti o subiti a causa dei ritardi. Le penali potranno essere sia automaticamente trattenute sui pagamenti delle fatture, sia incamerate a valere sulla cauzione contrattuale, che anche in tali casi dovrà essere immediatamente reintegrata. Le penali saranno applicate con provvedimento scritto e motivato dell'Azienda, da comunicarsi all'appaltatore a mezzo PEC.

2) Cause di risoluzione del contratto.

Oltre ad altre cause di risoluzione del contratto individuate in altri articoli del presente capitolato, costituiscono motivo di risoluzione del contratto tutte, e separatamente, le seguenti circostanze:

- qualora, per qualsiasi causa imputabile direttamente o indirettamente all'appaltatore, il risultato prefisso non sia raggiunto;
- qualora, dopo l'aggiudicazione, per qualsiasi causa la ditta non sia in grado di dedicare all'appalto i tecnici nominativamente indicati in sede di gara; essi potranno essere sostituiti solo da altri tecnici in possesso di curricula almeno equivalenti, ad insindacabile giudizio dell'Azienda;
- per gravi inadempienza, frode o altro, tali da giustificare l'immediata risoluzione:
- nel caso di ripetute o gravi inadempienze della Ditta che, singolarmente considerate, non potrebbero dar luogo alla risoluzione di diritto del contratto;
- nel caso in cui le penali precedentemente indicate superino il 10% del valore del contratto;
- nel caso in cui la ditta sia sottoposta a procedure concorsuali;
- in caso di superamento del quinto giorno di ritardo, nelle ipotesi descritte al punto 1) "Penali" del presente articolo, salva l'applicazione delle previste penali e l'esecuzione in danno del servizio;
- In tutte le ipotesi di risoluzione di diritto sopra descritte, la dichiarazione di risoluzione, da effettuarsi a mezzo di raccomandata A.R., avrà effetto immediato;
- In tutti i casi di inadempimento da parte della Ditta anche di uno solo degli obblighi derivanti dal contratto.

In caso di risoluzione del contratto la Ditta è obbligata all'immediata sospensione del servizio. L'Azienda si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti, ed in particolare si riserva di esigere dalla Ditta il rimborso delle eventuali spese sopportate in più rispetto a quelle che sarebbero derivate da un regolare adempimento del contratto. L'Azienda ha inoltre facoltà di differire il pagamento del saldo dovuto al momento della risoluzione al fine di quantificare il danno che la Ditta è tenuta a risarcire, nonché di operare la compensazione tra i due importi. In tutti i casi in cui il contratto può essere risolto, sia di diritto sia secondo le norme vigenti applicabili, l'Azienda ha comunque diritto al risarcimento di tutti i danni, ed a tal fine potrà anche avvalersi della cauzione contrattuale, il cui ammontare non costituisce comunque limite al risarcimento. L'Azienda ha altresì diritto al risarcimento di tutti i danni in ogni altro caso previsto dal presente capitolato. L'ammontare delle penali non costituisce, in nessun caso, limite al risarcimento dei danni.

Art. n. 18 Forza maggiore.

Le parti non saranno ritenute inadempienti qualora l'inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto sia dovuta a forza maggiore. Con l'espressione "forza maggiore" si fa riferimento, a titolo indicativo, a guerre, insurrezioni, disordini, catastrofi, epidemie e in genere, a qualunque altro evento inevitabile ed imprevedibile mediante l'uso dell'ordinaria diligenza o non rientrante nell'ambito della attività aziendale vincolata; sono pertanto, ad esempio, esclusi dalle cause di forza maggiore i conflitti sindacali, ove i loro effetti incidano su servizi sanitari inclusi nei servizi pubblici essenziali. Verificatosi un caso di forza maggiore, che impedisca ad una parte l'esatta e puntuale osservanza degli obblighi contrattuali, la stessa è tenuta a darne tempestiva comunicazione all'altro contraente, indicando anche il tempo prevedibile di impedimento. La parte che non ha potuto adempiere per cause di forza maggiore ha diritto ad una proroga dei termini in misure pari alla durata dell'evento impeditivo. Tuttavia, in tali casi, l'Azienda, ove possibile, ha diritto di rivolgersi a terzi per ottenere le prestazioni impedite; inoltre, qualora la causa di forza maggiore duri più di venti giorni continuativamente, ciascuna parte, con un preavviso di quindici giorni, avrà facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Art. n. 19 – Coordinatore di progetto e responsabile di progetto.

Per l'espletamento del servizio la Ditta dovrà altresì nominare come figura di coordinatore tecnico un proprio tecnico esperto incaricato del coordinamento responsabili da questa indicati.

La Ditta dovrà comunicare:

- Nome
- Cognome
- Qualifica
- Recapito coordinatore tecnico

- Nominativo del suo sostituto scelto tra i tecnici in servizio e avente pari competenze tecniche.

La figura del coordinatore deve essere affidata a persona competente in possesso di documentata esperienza nella gestione e coordinamento di progetti nel settore dell'informatica e della telematica, che potrà anche essere uno dei tecnici individuati per l'espletamento del servizio.

Ruolo del coordinatore è anche di organizzare e seguire direttamente le fasi risolutive dei problemi e di redigere le relazioni periodiche richieste sull'andamento del servizio, nonché quello di affrontare e risolvere, con i responsabili dell'Azienda, tutte le problematiche eventualmente riscontrate durante l'espletamento delle previste o richieste attività.

Art. 20 Clausola Sociale.

Ai fini del presente servizio questa Amministrazione trova applicazione quanto previsto dall'art. n. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 – Clausola Sociale.

Le figure professionali attualmente impiegate come risorse on-site sono le seguenti:

n. 3 – 2 Livello CCNL Industria Metalmeccanica e della Installazione di Impianti Full Time 40 ore settimanali;

n. 1 – 3 Livello CCNL Industria Metalmeccanica e della Installazione di Impianti Part Time 20 ore settimanali.

Art. n. 21 Obblighi del personale tecnico del fornitore.

La Ditta fornitrice è tenuta ad osservare e far osservare al proprio personale, le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'Azienda, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun tecnico addetto al servizio oggetto del contratto.

In particolare, il personale tecnico è tenuto ad osservare la più rigorosa riservatezza in ordine a qualsiasi notizia di cui esso venga a conoscenza in occasione o a causa dell'attività svolta; è obbligo del personale non divulgare e non sfruttare, a nessun fine diverso da quelli previsti dal presente capitolato, dette notizie. L'Azienda ha comunque facoltà, per motivi oggettivi, di chiedere motivatamente la sostituzione dei dipendenti del fornitore, il quale è tenuto a effettuare la sostituzione nei 20 giorni successivi alla richiesta.

Nei confronti di tutto il personale impiegato a qualsiasi titolo nel servizio la ditta ha l'obbligo di applicare e far applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro vigenti nel tempo e nel luogo di espletamento del servizio. Di tale obbligo, valido anche nei confronti di fornitori e subappaltatori della ditta stessa, l'appaltatore risponde in modo esclusivo.

La Ditta appaltatrice riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nelle prestazioni oggetto del contratto sottoscritto, e relativamente alle prestazioni di specie si

impegna altresì ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i dipendenti a qualsiasi titolo impiegati nel servizio, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti, in materia di lavoro, di igiene, salute e sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri e le responsabilità relativi.

Art. n. 22 Obbligo di riservatezza.

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni conosciute per ragioni di servizio, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

In particolare la Ditta ed il suo personale dovranno prendere visione ed attuare le condizioni che regolamentano la modalità di protezione e trattamento dei dati da parte dell'Azienda, sottoscrivendo, a titolo di responsabilità, il documento programmatico per l'adozione delle misure minime per la protezione ed il trattamento dei dati personali predisposto dall'Azienda in attuazione del D. Lgs n. 196/03.

Art. n. 23 Controversie.

Per la risoluzione di tutte le controversie che dovessero sorgere tra la Ditta e l'Azienda, sarà competente esclusivamente il foro di Cagliari.