

PROCEDURA APERTA SOTTO SOGLIA
PER L' AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO
FULL SERVICE DI RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE
PER L'ISTITUTO ONCOLOGICO VENETO I.R.C.C.S.

CAPITOLATO SPECIALE

SOMMARIO

PARTE PRIMA – PRESCRIZIONI TECNICHE.....	3
Art. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO	3
Art. 2 - DURATA.....	4
Art. 3 - CERTIFICAZIONI, NORME.....	5
Art. 4 - CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEL SERVIZIO	5
Art. 5 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE	14
Art. 6. FORMAZIONE PER IL PERSONALE ADDETTO.....	16
Art. 7 - SERVIZIO DI REPORTISTICA.....	16
PARTE SECONDA – CAPITOLATO D'ONERI	17
Art. 8 - REFERENTE DELL'AGGIUDICATARIO	17
Art. 9 - IL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	17
Art. 10 - DIVIETO DI MODIFICHE INTRODOTTE DALL'ESECUTORE	17
Art. 11 - AGGIORNAMENTO DELLA FORNITURA	17
Art. 12 - SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	18
Art. 13 – CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	18
Art. 14 – GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI.....	19
Art. 15 - CONTESTAZIONI E PENALI	19
Art. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	21
Art. 17 – RECESSO UNILATERALE DELLA STAZIONE APPALTANTE	22
Art. 18 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI	22
Art. 19 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	23
Art. 20 - REVISIONE DEI PREZZI	24
Art. 21 - MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA	24
Art. 22 - POLIZZA ASSICURATIVA/RESPONSABILITA' CIVILE	25
Art. 23 – CAUZIONE DEFINITIVA.....	26
Art. 24 - SUBAPPALTO	27
Art. 25 - CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEL CREDITO.....	29
Art. 26 - NORMATIVA SUL LAVORO.....	29
Art. 27 - NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA.....	30
Art. 28 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	30
Art. 29 - SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	30
Art. 30 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	31
Art. 31 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	31
Art. 32 -PROTOCOLLO DI LEGALITÀ	32
Art. 33 - COMPLETAMENTO DELLE PRESTAZIONI NEL CASO DI PROCEDURA DI INSOLVENZA O DI IMPEDIMENTO ALLA PROSECUZIONE DELL'AFFIDAMENTO CON L'ESECUTORE DESIGNATO	33
Art. 34 - DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI.....	33
Art. 34 - FORO COMPETENTE	33
Art. 36 - NORME E CONDIZIONI FINALI.....	34

PARTE PRIMA – PRESCRIZIONI TECNICHE

Art. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto dell'appalto è l'affidamento del servizio di noleggio full service di riscuotitrici automatiche per la riscossione dei proventi da ticket sanitari e altre prestazioni, compreso il ritiro valori e loro gestione, per l'Istituto Oncologico Veneto IRCCS (di seguito anche "IOV"), ente del servizio sanitario della Regione del Veneto, secondo le disposizioni contenute nel presente capitolato speciale e nel disciplinare di gara e a fornire il servizio richiesto alle condizioni indicate nell'offerta.

In particolare l'appalto sarà comprensivo dei servizi di seguito indicati:

Noleggio full service

- Consegna, installazione, collaudo e ritiro (a fine noleggio);
- Manutenzione full risk;
- Telemonitoraggio e assistenza tecnica del servizio online;
- Fornitura del materiale di consumo;
- Call center;
- Reportistica;
- Assicurazione.

Ritiro valori con carico/scarico del denaro contante

- Prelievo e trasporto degli incassi;
- Rendicontazione degli incassi;
- Gestione del fondo cassa dei rendiresto;
- Gestione dei flussi con l'Istituto Tesoriere e conteggio denaro;
- Predisposizione annuale del Conto Giudiziale quale Agente Contabile Esterno;
- Assicurazione.

Le riscuotitrici saranno collocate presso le varie sedi aziendali, secondo quanto di seguito indicato, ferme restando possibili parziali variazioni:

UBICAZIONE	N. riscuotitrici PAGAMENTO CARTE ELETTRONICHE E CONTANTI <small>abilitate al pagamento digitale incluso contactless (bancomat, carta di credito, carte prepagate) e contanti</small>	N. riscuotitrici PAGAMENTO CARTE ELETTRONICHE <small>abilitate al solo pagamento digitale incluso contactless (bancomat, carta di credito, carte prepagate)</small>
Padova, Ospedale Busonera, CUP Piano ammezzato	1	1
Padova, Ospedale Busonera, Senologia Piano seminterrato		1
Padova, Palazzina Radioterapia Piano Terra		1
Castelfranco V.to, Atrio	1	1
Castelfranco V.to, Piano primo		1
TOTALE	2	5

IOV si riserva di richiedere il noleggio di ulteriori due riscuotitrici da destinare ad esempio presso la Radioterapia IOV di Castelfranco Veneto (TV), in fase di realizzazione, oppure in altra sede IOV, nelle modalità indicate all'art. 23.

Per le riscuotitrici "PAGAMENTO CARTE ELETTRONICHE E CONTANTI" i prelievi del denaro contante previsti sono 2 al mese. IOV si riserva la facoltà di variare tale frequenza in aumento o diminuzione.

Si stima il valore complessivo annuo degli incassi delle riscuotitrici automatiche in € 320.000 circa.

Art. 2 - DURATA

Il servizio avrà una durata di 36 mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di collaudo delle apparecchiature.

La stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto per una durata massima di 24 mesi, ai prezzi, patti e condizioni stabiliti da contratto, secondo facoltà di IOV, o alle condizioni di mercato più favorevoli per la stazione appaltante.

L'esercizio della facoltà di proroga è comunicato all'appaltatore tramite posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima del termine finale del contratto originario.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

2.1 AVVIO DEL SERVIZIO

L'avvio del servizio dovrà essere strutturato sulla base del cronoprogramma presentato dall'Aggiudicatario in sede di gara. Il Direttore del Contratto (DEC) del servizio potrà richiedere eventuali modifiche/integrazioni al fine di garantire il servizio senza soluzione di continuità. Il piano organizzativo dovrà prevedere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'organizzazione e la calendarizzazione delle seguenti attività:

- sopralluogo preventivo (l'Aggiudicatario dovrà concordare con il Direttore del Contratto (DEC) del Servizio un sopralluogo presso le strutture dello IOV, al fine di escludere ogni impedimento alla consegna e installazione delle proprie apparecchiature nelle sedi sopra indicate);
- sviluppo software di integrazione;
- consegna e installazione (consegna "al piano", posa in opera, installazione e ancoraggio su piastra di distribuzione carico, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature e qualsiasi altra attività necessaria);
- collaudo.

Alla data di avvio del servizio le macchine devono essere operative e con esse anche i servizi correlati previsti da Capitolato.

La consegna dovrà essere concordata con il DEC e dovrà essere redatto apposito verbale.

Al fine di garantire il servizio alla data indicata di avvio, dunque, la ditta dovrà disporre l'installazione e il collaudo delle macchine in una fase antecedente secondo le tempistiche proprie.

2.2 PERIODO DI PROVA

Il servizio verrà inizialmente affidato, a titolo di prova, per la durata di 6 mesi ed il contratto si risolverà nel caso di mancato superamento dello stesso. La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova verrà data all'Aggiudicatario con un preavviso di almeno 30 giorni solari rispetto alla scadenza dei 6 mesi.

Qualora l'Aggiudicatario non superi il periodo di prova, IOV si riserva la facoltà di affidare il servizio oggetto della presente procedura, per il restante periodo, alla Ditta che segue nella graduatoria della gara, sottoponendo anch'essa al periodo di prova.

Allo scadere del periodo di prova, il DEC trasmetterà tempestivamente al RUP di gara una relazione sull'idoneità o inidoneità del servizio reso.

Art. 3 - CERTIFICAZIONI, NORME

Le apparecchiature offerte nell'ambito del servizio oggetto della presente procedura dovranno essere conformi alle normative vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene alle autorizzazioni alla produzione, all'importazione e all'immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutte quelle emanate nel corso della durata del contratto.

Le apparecchiature offerte, in particolare, dovranno essere conformi alle norme di sicurezza C.E.I. o altre norme internazionali ufficialmente riconosciute sulla sicurezza elettrica. Le apparecchiature e i componenti di sicurezza dovranno possedere il marchio CE ed essere corredati da dichiarazione CE in italiano. Ogni apparecchiatura dovrà recare, in modo leggibile e indelebile, almeno le seguenti indicazioni: nome del fabbricante e suo indirizzo, marcatura CE, eventuale numero di serie e anno di costruzione.

Ogni apparecchiatura dovrà essere accompagnata da un libretto di istruzioni per l'uso in lingua italiana.

Le apparecchiature dovranno, inoltre, soddisfare tutti i requisiti di sicurezza previsti dalle leggi vigenti e dalle norme di buona tecnica, nonché la direttiva macchine 2006/42/CE. Al momento dell'installazione, il Fornitore dovrà rilasciare una dichiarazione di rispondenza al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

Art. 4 - CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEL SERVIZIO

Le riscuotitrici oggetto del servizio dovranno essere di nuova fornitura, con sistemi di ultima generazione, con architettura hardware e software più recente presente sul mercato ed essere in grado di garantire la massima affidabilità del servizio stesso, nonché l'acquisizione e l'archiviazione di tutte le informazioni relative agli incassi.

L'interfaccia utente dovrà essere gradevole, intuitiva e multimediale, in grado di ridurre al minimo le operazioni che l'utente deve compiere per il pagamento.

Il design dovrà essere studiato per consentire il pagamento ad utenti diversamente abili, nel rispetto della normativa vigente in materia (D.M. 236/1989).

L'Aggiudicatario dovrà assicurare la presenza sulla postazione di chiare istruzioni e indicazioni per l'utilizzo della riscuotitrice da parte dell'utente e dovrà provvedere, d'intesa con il DEC, all'installazione di adeguata cartellonistica che ne renda identificabile l'ubicazione.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a garantire eventuali spostamenti e la successiva reinstallazione delle apparecchiature all'interno dello stesso edificio o da un edificio all'altro, qualora IOV ne abbia necessità e senza alcun onere a carico della stessa fino a n. 10 (dieci) spostamenti per tutta la durata del contratto.

Le riscuotitrici automatiche dovranno possedere le caratteristiche tecnico-funzionali minime di seguito indicate nel presente documento.

Resta inteso che le Ditte concorrenti potranno offrire, in gara, modelli di riscuotitrici con caratteristiche migliorative o equivalenti, purché corredati della documentazione prevista dall'art. 79 del D.Lgs. 36/2023 e/o migliorie nei servizi.

4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE

Le riscuotitrici automatiche dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche minime:

- Monitor utente/operatore LCD TFT capacitivo minimo 17"; touch screen, di facile accesso per l'interattività con l'utente e con collocazione e protezioni strutturali che garantiscano la privacy;
- Traduzione (localizzazione) in più lingue (richieste almeno italiano, inglese, francese, tedesco);
- Gestione interazioni utente in modo semplice e intuitivo, guidandolo nel percorso da intraprendere per effettuare il pagamento;
- Connettività di rete via cavo e wi-fi. Eventuali interfacce di rete inutilizzate dovranno essere disattivabili
- Software per la completa operatività (sistema operativo, plugin e applicativi) che dovrà necessariamente includere e/o poggiare esclusivamente su componenti:
 - Non deprecate
 - Con una data di termine di supporto (ove già programmato dal produttore) non prossima al momento di messa in operatività da cronoprogramma
 - Che siano integrabili nella rete IOV, permettendone un'agevole gestione ai servizi preposti
 - Che permettano l'integrazione con gli attuali presidi di sicurezza informatica adottati per i dispositivi IOV (Trend Micro o altro antivirus per dispositivi con sistema operativo compatibile)
 - Che verranno mantenute aggiornate, per l'intera durata del contratto, installando le patch di sicurezza necessarie, che verranno di volta in volta concordate con IOV;
- Lettore di codice a barre a vista, programmato per leggere i formati maggiormente in uso, con dimensioni diverse (a titolo indicativo e non esaustivo attualmente viene utilizzato il code 39 alfanumerico a 24 caratteri con le seguenti dimensioni 9cm*1cm). Il lettore dovrà permettere la lettura dei codici a due dimensioni (es. Qrcode, PagoPA) anche da dispositivi portatili (tablet e cellulari). La ditta dovrà proporre una soluzione ergonomica per l'utente e che permetta di leggere il codice a barre in varie posizioni di un foglio formato A4;
- Lettore di carte con banda magnetica (es. tessera sanitaria, ecc.);
- Lettore di carte con chip integrato (es. CNS, carta d'identità con microchip, ecc.);
- Terminale POS predisposto per accettazione di pagamenti via carte con microchip, a banda magnetica e tecnologia contactless NFC, collegato al circuito POS tramite LAN;
- Gruppo di continuità (UPS) di potenza adeguata, controllato da applicativo per il completamento delle transazioni in corso e per lo spegnimento controllato del sistema in caso di mancanza di alimentazione elettrica (>=2h);
- Sistema di auto restart;
- Sistema di ventilazione forzata;
- Alimentazione di esercizio 230Vac +/- 10% - 50Hz;
- Alimentatore con interruttore generale;
- Stampante termica per ricevute/fatture da almeno 100 mm e con capacità di almeno 1.000 ricevute;
- Chiusura a chiave e combinazione oppure chiave di accesso + chiave di sicurezza o equivalenti (sempre a doppio sistema);
- Zone interne contenenti denaro con serrature;

- Contestuale e annesso alla macchina, va previsto un piano ove poter appoggiare documenti, carte, ecc., al fine di agevolare l'utente in fase di pagamento

Tutti i riscuotitori dovranno essere dotati di un proprio sistema di allarme collegabile alla centrale operativa della ditta appaltatrice del servizio di vigilanza, la quale interviene in caso di rilevazione di effrazioni o anomalie che causano l'attivazione dell'allarme.

LINEE GUIDA REQUISITI PER APPLICAZIONI

Al fine di assicurare la piena compatibilità delle applicazioni sviluppata/ offerte con l'infrastruttura IT dell'Istituto si richiede la stretta osservanza delle seguenti linee guida.

L'Istituto richiede che le applicazioni sviluppate siano esclusivamente di tipo web-based, accessibili da browser di tipo standard, senza la necessità di installare software aggiuntivo sulle postazioni client.

Si richiede una rigida separazione, sia logica che topologica, tra:

- Motore applicativo (applicazione e relativo application server);
- Dati non strutturati (file server);
- Dati strutturati (database server).

I sistemi firewall dell'Azienda utilizzano uno rigido controllo sui protocolli applicativi utilizzati, e quindi vietato utilizzare modalità di tunneling di protocolli proprietari all'interno di protocolli standard (es. SQLNET over HTTP).

In un sistema IT, come quello implementato dall'Istituto, l'integrazione tra le diverse applicazioni costituisce un elemento fondamentale del sistema stesso, pertanto si richiede che tali integrazioni sia basati su un modello di tipo SOA (Service-Oriented Architecture) e in particolare su un'implementazione di tipo ESB (Enterprise Service Bus). Sono pertanto considerate non accettabili integrazione di tipo file-sharing based, DB-DB link, multi DB access, etc.

I server destinati ad ospitare le applicazioni, sia in test, collaudo o produzione, sono deployati su infrastruttura virtuale VmWare, le applicazioni devono essere pienamente compatibili con tale soluzione, inoltre non devono essere previste:

- Chiavi hardware;
- licenze legate a componenti hardware;
- specifiche riferite a clock di CPU, velocità dei dischi;
- richieste riferite a specifiche schede video o in generale hardware particolari.

Oltre a quanto sopra riportato dovranno essere rispettati i requisiti contenuti all'interno del documento "REQUISITI infrastrutturali IOV_v2025-2.pdf".

Riscuotitrici abilitate al pagamento con carta elettronica e contante

Le riscuotitrici abilitate al pagamento con carta elettronica e con contanti, oltre alle caratteristiche di cui al paragrafo precedente, dovranno essere dotate di:

- Armadio di sicurezza antiscasso con chiusura a chiave, predisposto per l'ancoraggio ad una piastra di distribuzione carico, di spessore e misura adeguata a garantire l'effettiva funzionalità della stessa;
- Cassaforte per il contenimento del contante, con inserti e fasce di rinforzo;
- Divisione del comparto denaro dal comparto assistenza;
- Per la gestione del denaro in accettazione:
 - a) Lettore di banconote in grado di leggere 6 tagli di banconote euro, anche di nuova emissione, nei 4 versi di introduzione, integrato da verificatore di denaro falso;
 - b) Modulo precassa per pentimento (possibilità di restituzione delle banconote immesse nell'accettatore in caso di rinuncia);
 - c) Cassa raccogli valuta autoimpilante da almeno 1.000 banconote;
 - d) Lettore di moneta dei seguenti tagli: € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00, con relativa cassa di raccolta;

- Per la gestione del denaro in erogazione (resto):
 - a) Rendiresto in moneta: con gestione minima di 4 tagli della capacità da almeno 1.000 pezzi tra € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00; l'arrotondamento degli importi è a € 0,05;
 - b) Rendiresto in banconote: dispensatore di banconote ad un taglio minimo di valuta (€ 5,00).

La dotazione del fondo cassa iniziale per il primo caricamento sarà a carico di IOV secondo le modalità e nell'entità necessarie da concordare con IOV.

4.2. CARATTERISTICHE FUNZIONALI

Le riscuotitrici automatiche dovranno:

- Avere un design studiato per consentire il pagamento ad utenti diversamente abili, nel rispetto della normativa vigente in materia;
- Prevedere una funzione di tastiera virtuale alfanumerica che consenta la digitazione da parte dell'utente di eventuali tariffe ad importo variabile e/o causali di pagamento; tale tastiera dovrà comparire solo ed esclusivamente nei casi in cui è necessaria, limitando le scelte ai soli caratteri strettamente necessari per l'operazione del momento;
- essere integrabili nell'ecosistema informatico IOV e dovranno essere rese raggiungibili da remoto dal personale autorizzato, a scopi manutentivi;
- essere operative 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- gestire i percorsi di pagamenti legati a pratiche preventivamente inserite nei sistemi aziendali (prenotazioni e accettazioni, ecc.) e attualmente vigenti (vedi sezione 4.3).
- essere all'interno di una soluzione architettuale e applicativa predisposta per la fornitura di servizi alternativi (prenotazione, altri pagamenti su altre piattaforme, ecc.) tramite interoperabilità con sistemi esterni;
- stampare doppia ricevuta, una per l'utente ed una per IOV;
- la ricevuta di pagamento deve riportare informazioni con il layout definito da IOV e concordata con il DEC;
- emettere lo scontrino in caso di mancata erogazione del resto. In tale caso (es. fine nastro, monete/banconote incastrate/bloccate) dovrà essere prevista apposita procedura di segnalazione e rimborso a IOV;
- prevedere la modalità di autenticazione per accesso a servizi tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) con i livelli di sicurezza previsti;
- effettuare la stampa del mancato incasso in caso di errori nel percorso di pagamento o resti non congruenti;
- prevedere la possibilità di pagamento mediante circuito PagoPA (le caratteristiche tecnico-funzionali del sistema dovranno garantire che, per tutta la durata del contratto, il servizio sia conforme alle specifiche PagoPA e, in particolare, a quanto previsto nel documento di PagoPA S.p.A. "Il pagamento presso POS fisici nel sistema PagoPA" (Versione 2.0.1 – 10 ottobre 2021) e sue eventuali successive modifiche ed integrazioni).

Il software installato presso le riscuotitrici automatiche, oltre ad interagire con i sistemi applicativi di IOV, ai fini dei pagamenti dovrà assolvere alle seguenti funzioni:

- autodiagnosticare la mancanza di carta: in tal caso dovrà porsi automaticamente "fuori servizio";
- autodiagnosticare l'impossibilità di erogare il resto: in tal caso non dovrà proseguire con l'incasso e dovrà

segnalare all'utente l'impossibilità di pagare in contanti e la possibilità di pagare tramite bancomat/carta di credito o mediante altre casse (automatiche, manuali, on-line).

L'Aggiudicatario dovrà fornire un portale web del cruscotto di backoffice e di monitoraggio, con motore di business intelligence, che permetta di raccogliere i dati relativi alla rete dei riscuotitori (anagrafica e transazioni), provvedere all'elaborazione dei dati attraverso modelli statistici e alla presentazione dei risultati in modo semplice e dinamico. Il portale deve aggiornare i dati presenti per consentire in qualsiasi momento elaborazioni su richiesta da parte dell'operatore IOV, consentendo a IOV di poter intraprendere le opportune azioni correttive.

Il cruscotto dovrà fornire i dati fondamentali, quali:

- la mappatura precisa e completa dei riscuotitori (geo-localizzazione, unità organizzativa, tipologie di terminali, ecc.);
- la rappresentazione del volume di operazioni per terminale, per fascia oraria, per tipologia operazione/tempo, ecc.;
- la valutazione della probabilità di coda, la percentuale di abbandono da parte della clientela, con particolare riferimento agli orari a rischio, ecc.;
- l'analisi dell'obsolescenza del parco terminali in riferimento alla localizzazione, alla unità operativa, ecc.;
- copia della gestione contabile che viene allegata ad ogni versamento;
- con cadenza bimestrale, adeguata documentazione idonea a dimostrare la gestione contabile, di ogni singolo apparecchio, relativa al periodo;
- con cadenza annuale, prospetto riepilogativo che evidenzia le giacenze di inizio anno, gli incassi e i versamenti mensili e le giacenze di fine anno.

Il cruscotto dovrà essere immediato, completo e facile da usare con dashboard fruibili anche da dispositivi mobili, istogrammi navigabili e cluster analysis chiare e semplificate per supportare lo IOV con indicazioni puntuali sui siti in cui è necessario intervenire.

Deve, inoltre, permettere la disponibilità di un flusso delle transazioni con codifiche opportune che identifichino i record riferiti a pratiche registrate nei sistemi CUP/Cassa e a messaggi di errore al fine di consentire a IOV di effettuare la quadratura tra quanto registrato nei sistemi aziendali e quanto nei sistemi riscuotitori ed individuare le cause dei possibili malfunzionamenti del dispositivo o delle integrazioni.

4.3. FLUSSI DI CASSA E INTEOPERABILITÀ AMMINISTRATIVA

All'Aggiudicatario verranno fornite indicazioni sulle attuali specifiche di integrazione attualmente in essere, necessarie all'integrazione con gli attuali sistemi gestionali (con le attuali integrazioni è possibile il pagamento anche di prestazioni di AULSS 6 e Azienda Ospedaliera di Padova in quanto gestite all'interno dello stesso sistema di cassa). L'integrazione dovrà essere replicata via Web Service in modalità analoga a quella in essere senza richiedere modifiche software ai sistemi interni attualmente in uso.

Il sistema dovrà gestire i pagamenti legati a pratiche preventivamente inserite nei sistemi aziendali (prenotazioni SSN, prenotazioni LP, ecc.), prevedendo la possibilità di esercizio del diritto di opposizione dell'assistito a rendere disponibili all'Agenzia delle entrate i dati relativi alle spese sanitarie pagate presso il riscuotitore.

Le apparecchiature automatiche dovranno essere provviste di apposito software applicativo che consenta il collegamento diretto con le procedure, in uso presso l'Istituto, di gestione delle prenotazioni, delle pratiche di cassa (software SSI, SCI).

Dovrà inoltre essere già prevista, senza ulteriori oneri a carico dell'Istituto, la possibilità di integrazione verso il SIO Veneto, le cui specifiche sono pubblicate al seguente link https://drive.google.com/drive/folders/1-VWlpO_r3NDj4uOiLxtuSiCaNrN2jHwi?usp=drive_link. Il Fornitore, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla stipula del contratto o dalla data di anticipata esecuzione, dovrà aver sviluppato il software di integrazione delle riscuotitrici automatiche compatibile con gli applicativi in uso presso IOV.

La riscuotitrice automatica deve:

1. essere integrata in modalità sincrona con i sistemi CUP/Cassa presenti nello IOV (software SSI, SCI) per il pagamento di qualsiasi posizione debitoria, sia attraverso la lettura di un codice su supporto cartaceo (foglio prenotazione, avviso di pagamento, ecc.) o device digitale, sia mediante la digitazione di codici numerici che identifichino univocamente il pagamento e il relativo importo, prevedendo la funzione di indicazione dell'opzione di invio al Mod. 730 precompilato (servizio già presente nei sistemi CUP). Ciascuna riscuotitrice interroga i sistemi CUP/Cassa per ottenere gli estremi del pagamento corretti in base al codice prenotazione univoco, numero pratica o IUV. Effettuato il pagamento invia al CUP/Cassa lo stato di pagamento. La stampa della ricevuta di pagamento deve avvenire in duplice copia e contenere tutti i dati secondo il format definito da IOV (servizio già presente con specifiche definite da parte dei sistemi CUP/Cassa);
2. essere integrata in modalità sincrona con i sistemi CUP/Cassa presenti nello IOV per dare la possibilità di visualizzare tutte le posizioni debitorie dell'utente mediante lettura del codice fiscale dal barcode della tessera sanitaria o dal microchip della CNS e procedere con il pagamento come nei punti del presente paragrafo (servizi di integrazione da implementare nei software CUP/Cassa e nella riscuotitrice). Il sistema deve prevedere anche l'autenticazione tramite SPID.

Nelle funzionalità di pagamento devono essere gestiti tutti i possibili casi di malfunzionamento dei sistemi (mancata risposta o time-out del circuito bancario, mancata risposta o errori dei sistemi aziendali) con stampa di un documento di mancato incasso che riporti il tipo di errore (es. pagamenti andati a buon fine in banca, ma non registrati sui sistemi aziendali, indubbio esito del pagamento in banca, ecc.).

Le fasi del pagamento: il colloquio tra la riscuotitrice e i sistemi di prenotazione aziendali (CUP)

Il colloquio con i sistemi software che gestiscono la prenotazione (di seguito brevemente denominato CUP) può essere suddiviso in:

1. Richiesta delle pratiche pendenti di un paziente: tale lista viene restituita dal sistema CUP a fronte di un codice fiscale letto dalla tessera sanitaria. I dati restituiti dovranno indicare un breve sintesi della prestazione con la data e l'importo totale da pagare.
2. Richiesta di una specifica pratica: i dati della pratica vengono restituiti dal sistema CUP a fronte della lettura del barcode presente nel promemoria in possesso dell'utente oppure dalla scelta operata sulla lista richiesta (punto precedente).
3. Notifica del pagamento della prenotazione: una volta effettuato con successo il pagamento dell'importo ricevuto al passo 2 il sistema di riscossione notifica al sistema CUP che la prenotazione è stata pagata con i dati relativi all'incasso. Il sistema CUP restituirà il numero di ricevuta ed eventuali righe da includere nella quietanza cartacea.

Nei casi di notifiche di pagamento ripetute (ad esempio, in caso di interruzione della connessione durante la comunicazione) è necessario che l'integrazione preveda/gestisca tutte le eventualità e definisca in maniera univoca la pratica pagata.

4.4. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO

I servizi descritti nel presente articolo, diretti ad assicurare la continuità del servizio e il perfetto funzionamento delle apparecchiature, sono connessi ed accessori al servizio di noleggio delle riscuotitrici automatiche e sono pertanto prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima, con relativo corrispettivo incluso nel canone di noleggio corrisposto (ad esclusione delle operazioni di carico/scarico/trasporto dei valori di cui al successivo punto 4.7).

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutti i servizi e di tutte le attività di gestione del parco riscuotitrici automatiche, liberando IOV da qualsiasi incombenza ed onere, se non quanto espressamente previsto nel presente capitolato e nella restante documentazione di gara.

4.5. CONSEGNA, INSTALLAZIONE, COLLAUDO, RITIRO

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione e ancoraggio su

piastra di distribuzione carico (di spessore e misura adeguata), adeguamenti degli eventuali mascheramenti presenti previo accordo con IOV, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad essi strumentale.

L'Aggiudicatario è tenuto a consegnare le riscuotitrici automatiche nei luoghi indicati da IOV o concordati entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali dalla data di ricezione dell'ordinativo di fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà farsi carico del ritiro e smaltimento degli imballaggi del materiale fornito.

Non sono a carico dell'Aggiudicatario, ma di IOV, le seguenti attività e/o interventi ed i relativi oneri economici:

- eventuali adeguamenti delle opere strutturali degli edifici (solai);
- adeguamento delle reti informatiche e predisposizioni dei punti rete in ciascun sito per consentire i collegamenti con le casse automatiche;
- predisposizione di prese elettriche;
- predisposizione di punti rete, al fine di consentire il collegamento al sistema POS delle casse automatiche.

Il collaudo, che dovrà avvenire entro e non oltre 15 giorni dalla consegna e con un preavviso di almeno 7 giorni, verrà effettuato da parte degli incaricati da IOV in contraddittorio con i tecnici dell'Aggiudicatario. In sede di collaudo, si dovrà verificare che tutte le apparecchiature fornite risultino in possesso dei requisiti e abbiano le caratteristiche tecnico-funzionali dichiarate in sede di gara e che siano regolarmente funzionanti (ivi comprese le prove delle varie fasi sistemistiche). L'avvenuto accertamento dell'esito favorevole delle prove di collaudo dovrà risultare da apposito verbale.

L'accettazione con presa in carico dei beni, non esonera il fornitore dalla responsabilità per eventuali vizi e difetti non rilevati o non rilevabili al momento dell'accettazione e accertati successivamente al momento dell'effettivo utilizzo delle apparecchiature.

Il piano di collaudo sarà definito d'intesa con il DEC.

In caso di esito negativo del collaudo, verrà concesso all'Aggiudicatario un termine pari a 8 giorni solari per ripristinare quanto non idoneo.

Qualora il ritardo si protragga oltre tale termine verranno applicate le penali previste dal presente documento, riservando, altresì, la facoltà per IOV di richiedere la sostituzione dell'apparecchiatura.

Entro i termini concordati dallo scadere del contratto di noleggio o dal recesso dal contratto da parte di IOV, l'Aggiudicatario dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature a proprie spese, salvo preventiva comunicazione di proroga tecnica in caso di nuova procedura di gara non ancora conclusa.

Il passaggio di consegna alla scadenza del contratto dovrà essere concordato con IOV ed il nuovo aggiudicatario subentrante e non dovrà superare il termine di 60 giorni dalla stipula del contratto.

Il ritiro a fine contratto dovrà essere stabilito con il DEC e dovrà essere redatto apposito verbale.

4.6. CALL CENTER, PORTALE e TELEMONTITORAGGIO

L'Aggiudicatario metterà a disposizione un servizio di call center e un portale mediante la predisposizione di almeno:

- un numero di telefono fisso;
- un indirizzo di posta elettronica tramite e-mail;
- un portale web di inserimento ticket.

In caso di mancato funzionamento di uno dei predetti strumenti, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente comunicare a IOV l'eventuale indisponibilità del servizio che, comunque, dovrà essere temporaneamente sostituito da altro idoneo recapito, aventi le medesime caratteristiche del servizio richiesto.

Per quanto riguarda il numero di telefono fisso, le chiamate effettuate da IOV devono essere ricevute da un operatore addetto nei giorni feriali nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 18.00, mentre dopo tali orari deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate.

Il call center ed il portale consentiranno di:

- segnalare guasti, blocchi, casse piene di moneta e non più funzionanti, ecc..;
- richiedere chiarimenti sulle modalità e sulle tempistiche di servizio;
- inoltrare i reclami.

Il call center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile del Servizio del fornitore, al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione ed i reclami effettuati.

Il monitoraggio continuo e preventivo su tutti i riscuotitori, assieme al collegamento per teleassistenza, saranno attuati con la tecnologia e le regole stabilite dalle politiche di sicurezza aziendali, che verranno comunicate successivamente all'aggiudicazione; sarà indispensabile a questo scopo conoscere IP e porte necessarie per raggiungere le varie riscuotitrici.

Attraverso il servizio di telemonitoraggio, l'Aggiudicatario dovrà rilevare, giornalmente, lo stato di funzionamento delle apparecchiature (livello dei carichi banconote e monete per il resto, cassetti banconote e/o monete pieni, verifica del reale avvenuto pagamento da parte dell'utenza, verifica di eventuali resti non erogati, necessità di rifornimento di carta per stampa ricevute, eventuali blocchi del software, stato di funzionamento delle periferiche con registrazione dell'insorgere e del rientro delle anomalie, ecc...) e degli allarmi.

Nel caso in cui l'apparecchiatura dovesse andare in "warning" oppure in "fuori servizio", il sistema avviserà il Servizio di assistenza tecnica via rete al fine di attivare al più presto la procedura di risoluzione del problema, sia da remoto che on-site. L'Aggiudicatario dovrà dare tempestiva comunicazione a IOV di eventuali "fuori servizio" delle macchine, al fine di poter procedere a darne informazione all'utenza, oltre che alla verifica dei tempi di ripristino. Con l'utilizzo dell'assistenza remota, inoltre, dovranno essere fruibili i seguenti servizi:

- caricamento di eventuali nuove parametrizzazioni e/o dati riferiti alle attività di incasso;
- caricamento di procedure software da remoto (aggiornamenti eseguibili, immagini, personalizzazioni richieste, ecc.);
- possibilità di verifica del reale pagamento avvenuto da parte dell'utente;
- possibilità di inserire comunicazioni di servizio all'utenza su richiesta di IOV;
- altre funzionalità facilmente eseguibili in assistenza remota.

L'Aggiudicatario metterà a disposizione un sistema di monitoraggio web che garantisca l'aggiornamento:

- dello stato delle macchine e delle loro componenti, sia attuale che storica;
- di tutte le richieste di intervento (ticket) attraverso i diversi canali di assistenza messi a disposizione;
- dello stato di avanzamento e dei tempi di chiusura del ticket di chiamata (sistema di trouble ticketing).

4.7. PRELIEVO DEGLI INCASSI

L'attività di prelievo degli incassi – che si svolgerà nei giorni compresi fra il lunedì ed il sabato (compatibilmente agli orari di apertura della sede ove è ubicata la macchina e preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza, es.: la mattina) – dovrà prevedere lo svuotamento ed il conteggio del denaro contenuto nella cassa dei lettori di banconote e di monete, il cambio del denaro per ripristinare i rendiresto in monete e banconote, il ripristino dei rendiresto, nonché il versamento dell'importo prelevato sul conto corrente del Tesoriere indicato da IOV, da effettuarsi entro un tempo massimo di cinque giorni dal prelievo del contante, a cui sarà allegato il quadro informativo inerente la chiusura contabile che riepiloga i pagamenti.

L'Aggiudicatario provvederà al salvataggio dei dati rilevati dai lettori dei dati contabili e alla stampa della quadratura della cassa (l'importo incassato meno il resto erogato dovrà essere uguale all'importo da versare a IOV). L'Aggiudicatario dovrà segnalare eventuali mancate quadrature contabili fra incassi registrati e moneta incassata.

Il numero dei prelievi da effettuarsi per singola cassa automatica sarà, di norma, due al mese. Sulla base dell'effettiva attività di ogni singola riscuotitrice, IOV potrà apportare variazioni in più o in meno alla frequenza di ritiro del contante, concordando tali eventuali variazioni con il referente dell'Aggiudicatario.

Il servizio di prelievo e trasporto dei valori delle casse automatiche dovrà essere effettuato da Istituti di Trasporto Valori abilitati e regolarmente iscritti presso le Prefetture dei luoghi di installazione delle casse automatiche.

Personale impiegato

Il servizio dovrà essere svolto da almeno una Guardia Giurata in uniforme armata e munita di giubbotto antiproiettile a bordo di veicolo leggero radiocollegato con la C.O. dell'Istituto di vigilanza privata e dotato di sistema di localizzazione satellitare G.P.S.

Il servizio dovrà essere svolto in modo da garantire la sicurezza dei valori e degli operatori secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Il personale impiegato dovrà essere:

- munito di tesserino di riconoscimento ben visibile;
- armato e dotato di ricetrasmittente che consenta, in caso di bisogno, di mettersi in contatto con la centrale operativa dell'Istituto di vigilanza per richiedere l'intervento urgente di altri "vigilantes".

4.8. DEPOSITO DEI VALORI

La consegna dei valori al Tesoriere indicato da IOV verrà effettuata tramite bonifico bancario, entro cinque giorni dal ritiro.

4.9. RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI

L'Aggiudicatario dovrà garantire quotidianamente a IOV, per ciascun giorno e per ciascuna riscuotitrice, la relativa rendicontazione degli incassi, articolata tra contanti e pagamenti elettronici.

In particolare, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, in un'area del portale dedicata agli incaricati da IOV, i rendiconti contabili relativi ad ogni riscuotitrice automatica.

Il rendiconto dovrà essere fornito in vari formati, tra i quali .xls, .pdf, e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Identificativo riscuotitrice;
- Descrizione e matricola riscuotitrice automatica;
- Progressivo periodo (chiusura) contabile;
- Importo totale incassato;
- Importo totale resti non erogati;
- Data inizio periodo contabile;
- Data fine periodo contabile;
- Eventuali ulteriori dettagli richiesti da IOV.

Con lo stesso dettaglio, l'Aggiudicatario dovrà fornire un prospetto riassuntivo distinto per ciascuna con i rispettivi totali.

4.10. MATERIALE DI CONSUMO

L'Aggiudicatario assicurerà, di volta in volta, la fornitura di tutto il materiale di consumo necessario al regolare funzionamento delle casse automatiche senza alcun onere aggiuntivo a carico di IOV.

4.11. PREDISPOSIZIONE ANNUALE DEL CONTO GIUDIZIALE QUALE AGENTE CONTABILE ESTERNO

L'Aggiudicatario, su richiesta di IOV e senza oneri aggiuntivi, assume il ruolo di agente contabile e, pertanto, è tenuto al rendiconto della gestione annuale tramite la presentazione del conto giudiziale.

Il conto giudiziale è compilato dall'Aggiudicatario in applicazione delle norme di contabilità nazionali e

regionali vigenti, nonché in relazione ad eventuali successive disposizioni che dovessero intervenire in materia. Esso dovrà contenere i conti di cassa annuali debitamente sottoscritti e corredati dei documenti giustificativi degli incassi nei formati da concordare con IOV, che, come previsto dalla normativa vigente, dovranno successivamente parificare il conto rispetto alle risultanze contabili.

La resa del conto giudiziale dell'Aggiudicatario dovrà essere presentata a IOV entro i termini previsti dalla normativa vigente.

L'attività di agente di contabile esterno avrà inizio dal momento in cui l'Aggiudicatario riceverà la nomina da IOV.

Art. 5 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE

5.1. MANUTENZIONE PREVENTIVA

L'Aggiudicatario dovrà effettuare gli aggiornamenti hardware e software previsti dai produttori dei componenti, ferme restando le caratteristiche basilari del prodotto originario, previa informazione e autorizzazione da parte del DEC.

In particolare, dovranno essere inclusi tutti gli updates di sicurezza e quelli raccomandati al fine di aumentare l'affidabilità del sistema.

In occasione degli aggiornamenti, l'Aggiudicatario dovrà curare, qualora necessario, la formazione del personale e dovrà essere redatto un opportuno rapportino di lavoro con indicazione di tutte le operazioni eseguite e dei ricambi utilizzati da trasmettere al DEC.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione preventiva del materiale di consumo e del rotolo di carta per l'emissione delle ricevute senza provocare interruzioni di funzionamento della macchina.

Il servizio di manutenzione preventiva su tutte le macchine a noleggio – da effettuarsi preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza – dovrà essere cadenzato secondo il calendario e le modalità descritte dall'Aggiudicatario in fase di progetto, al fine di assicurare gli interventi ordinari necessari a garantire sempre il perfetto funzionamento delle apparecchiature.

Di ogni intervento dovrà essere rilasciato opportuno rapporto di lavoro e reso disponibile nella piattaforma web.

5.1. MANUTENZIONE PER ADEGUAMENTI NORMATIVI

L'Aggiudicatario, inoltre, dovrà garantire gli aggiornamenti e le modifiche del software, compresa l'installazione, per adeguamenti dovuti a nuove normative nazionali e/o regionali, effettuati totalmente a proprio carico senza alcun costo aggiuntivo per IOV. In particolare, l'Aggiudicatario dovrà garantire tempestivamente l'adeguamento del lettore banconote a nuovi tagli, senza costi aggiuntivi per IOV.

5.2. MANUTENZIONE CORRETTIVA

I costi della manutenzione correttiva delle apparecchiature a noleggio in full-service (manodopera, diritto di chiamata, trasferta, ricambi, ecc.) saranno totalmente a carico dell'Aggiudicatario, che si impegnerà ad effettuare tutte le operazioni di riparazione sulle apparecchiature e di sostituzione di eventuali parti di ricambio occorrenti per il loro funzionamento.

Il servizio di assistenza, da attivarsi telefonicamente o a mezzo mail o su segnalazione del sistema di monitoraggio automatico compreso nella fornitura, dovrà essere garantito nei giorni feriali nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e rappresenterà l'orario lavorativo all'interno del quale calcolare le ore lavorative di seguito indicate per la risoluzione di eventuali guasti.

In caso di guasto l'Aggiudicatario dovrà:

1. effettuare interventi da remoto per problemi software, con risoluzione, dall'apertura della segnalazione, entro 2 ore dalla chiamata/mail/segnalazione nel caso di blocco totale o entro le 8 ore lavorative nel caso di singolo riscuotitore;
2. effettuare interventi di riparazione/ripristino (anche per atti vandalici) o sostituzione di parti usurate

o mal funzionanti, con oneri a proprio carico, entro le 8 ore lavorative dalla chiamata/mail/segnalazione;

3. garantire la sostituzione della riscuotitrice entro 2 giorni dall'evento, in caso di malfunzionamento per il quale, ai fini del ripristino, si debba provvedere in tal senso; nel caso di malfunzionamento dovuto ad atti vandalici o effrazioni, la sostituzione della riscuotitrice dovrà essere garantita entro 5 giorni dall'evento.

A titolo di esempio, se la mail viene inviata alle 18.30, il guasto dovrà essere risolto entro 8 ore lavorative, cioè tra le 8.00 e le 16.00 del giorno successivo.

Potrà essere valutata da IOV l'eventuale individuazione di alcuni operatori da istruire per la sostituzione, solo in caso di urgenza, del materiale accessorio (rotolo di carta) ove tale attività non comporti in alcun modo l'accesso alle aree delle riscuotitrici con presenza di denaro contante.

In ogni caso l'Aggiudicatario dovrà garantire la manutenzione e la funzionalità permanente dei gruppi di continuità.

Alla fine di ogni intervento dovrà essere rilasciato opportuno rapporto di lavoro al DEC ed essere reperibile nel portale web dedicato.

5.3 OPZIONE -MANUTENZIONE IMPLEMENTATIVA A CONSUMO

Il presente servizio consiste nello sviluppo da parte del fornitore di modifiche richieste dall'Istituto sul sistema oggetto di fornitura del presente appalto per un totale massimo di 20 giornate uomo, che saranno utilizzate per coprire attività non comprese nella manutenzione ordinaria, per adeguamenti normativi e correttiva. A titolo meramente esemplificativo potranno essere richieste e autorizzate dal DEC: personalizzazioni e/o piccoli sviluppi del software, ecc...

Al fine di gestire nel miglior modo le richieste di sviluppo di personalizzazione il fornitore si impegna a fornire:

- Servizio di assistenza specialistica: si occupa della raccolta, analisi e fattibilità del requisito assieme al referente IOV designato dal DEC.
- Servizio di sviluppo e personalizzazione sul sistema da remoto.
- Servizio di Project Management: si occupa di coordinare le attività interne del fornitore e si interfaccia con il Referente interno dello IOV per schedare le attività, condividere tempi ed effort previsti e coordinano la finestra di rilascio.

Le richieste di attività sviluppo dovranno sempre pervenire dal DEC o dovranno esser autorizzate, pena il non riconoscimento delle attività erogate.

Il fornitore si impegna altresì prima di procedere con l'attività a stimare l'effort in ore/giornate uomo e darne comunicazione al DEC o ad un referente dell'Istituto indicato dal DEC.

La modalità di attivazione di tali attività è esplicitata al paragrafo 5.4.

Il numero di giornate riportate è meramente indicativo e non vincolante per l'Istituto Oncologico Veneto, il quale potrà utilizzarne anche in quantità minore. L'Aggiudicatario nulla avrà da pretendere se tali giornate non fossero consumate in tutto o in parte.

5.4. MODALITA' ATTIVAZIONE MANUTENZIONE IMPLEMENTATIVA A CONSUMO

Le richieste di attività dovranno sempre pervenire dal DEC o da personale autorizzato dallo stesso DEC o essi dovranno esserne a conoscenza, pena il non riconoscimento delle attività erogate.

Tali richieste dovranno sempre indicare:

- la tipologia dell'attività,
- una descrizione dell'attività
- il termine ultimo entro cui l'ente si aspetta la conclusione.

L'Aggiudicatario si impegna a fornire:

- numero di ore/giornate necessarie per l'esecuzione dell'intervento

- data di consegna

Il DEC approverà l'attività o chiederà le relative modifiche.

Approvate le attività l'Aggiudicatario dovrà darne corso e concludere entro i termini concordati la realizzazione di quanto richiesto.

Le ore/giornate giornaliere saranno riconosciute solo dopo il loro effettivo utilizzo e con rapportino firmato dal DEC del contratto.

Ogni modifica che dovesse comportare una modifica sostanziale ad una funzionalità/integrazione esistente o introduca una nuova funzionalità/integrazione dovrà essere integrata nei manuali.

Art. 6. FORMAZIONE PER IL PERSONALE ADDETTO

L'Aggiudicatario dovrà prevedere l'effettuazione di corsi di formazione per il personale IOV per il cruscotto di backoffice e di rendicontazione, con calendario degli incontri da approvare da parte di IOV.

L'Aggiudicatario, inoltre, dovrà stabilire e garantire delle modalità di assistenza continua per il personale impegnato nelle procedure, al fine di pervenire ad una rapida risoluzione delle problematiche di più frequente riscontro.

Art. 7 - SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore dovrà inviare, su richiesta dell'Amministrazione, entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta della stessa, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; inoltre può essere richiesto al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica. Tali dati dovranno essere resi disponibili e consultabili, inoltre, presso la piattaforma di gestione informatizzata del servizio, accessibile in modalità websource a IOV, attraverso delle credenziali di login dedicate.

In particolare, il software di gestione delle riscuotitrici dovrà prevedere un'interfaccia di monitoraggio a disposizione dello IOV per la verifica di:

- stato delle macchine e delle loro componenti, sia in tempo reale e allo stato attuale, che storica;
- tutte le richieste di intervento (ticket) attraverso i diversi canali di assistenza messi a disposizione;
- stato di avanzamento e dei tempi di chiusura del ticket di chiamata (sistema di trouble ticketing).

Per ciascuna delle attività sopra elencate il software dovrà consentire l'estrazione dei dati in differenti formati (a titolo esemplificativo e non esaustivo .pdf, .xlsx,...).

Tale software dovrà altresì consentire al referente IOV di aprire dei ticket di richiesta/segnalazione e di monitorare le tempistiche di risoluzione degli stessi, attraverso un adeguato e puntuale sistema di tracciatura degli interventi.

I report e tutta la documentazione relativa alle attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria effettuate su ciascuna riscuotitrice dovranno essere resi disponibili a IOV presso la piattaforma di gestione informatizzata.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, prevedere un'opportuna formazione del referente IOV individuato dalla stazione appaltante per l'utilizzo di tale software.

PARTE SECONDA – CAPITOLATO D'ONERI

Art. 8 - REFERENTE DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario deve individuare, con riferimento al presente appalto, un proprio referente denominato "Responsabile di servizio", di provata capacità e adeguata competenza, con piena conoscenza delle norme che regolano lo svolgimento del servizio, con poteri e mezzi adeguati a garantire tutti gli obblighi contrattuali.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare a IOV, entro 10 giorni dalla stipula del contratto, il nominativo del Responsabile di servizio ed i relativi recapiti (numeri di telefono e indirizzo email). Al verificarsi di ogni successiva variazione degli stessi, dovrà essere data prontamente comunicazione a IOV.

Il Responsabile del servizio dovrà essere costantemente reperibile e provvederà, per conto dell'appaltatore, a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Direttore dell'esecuzione del contratto.

IOV si rivolgerà direttamente al Responsabile di servizio per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'espletamento del servizio. Quanto sarà dichiarato e/o sottoscritto dal Responsabile di servizio, sarà considerato dichiarato e/o sottoscritto in nome e per conto del Tesoriere.

Art. 9 - IL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione prima dell'esecuzione del contratto provvederà a nominare un Direttore dell'esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'impresa aggiudicataria.

Il direttore dell'esecuzione svolge il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di aggiudicazione.

Le attività di controllo del direttore dell'esecuzione sono indirizzate a valutare la qualità del servizio, intesa come aderenza o conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel contratto o nel capitolato e eventualmente alle condizioni migliorative contenute nell'offerta

Art. 10 - DIVIETO DI MODIFICHE INTRODOTTE DALL'ESECUTORE

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal Direttore de

l'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla stazione appaltante.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'esecuzione.

Art. 11 - AGGIORNAMENTO DELLA FORNITURA

Prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, qualora l'Impresa aggiudicataria introduca in commercio nuovi prodotti e nuove release, anche a seguito di modifiche normative, analoghi a quelli oggetto della

fornitura che presentino migliori o uguali caratteristiche di rendimento e funzionalità, i nuovi prodotti/release dovranno essere proposti alle medesime condizioni negoziali, in sostituzione parziale o totale di quelli aggiudicati, previa valutazione qualitativa e autorizzazione scritta da parte di IOV. La ditta aggiudicataria pertanto sarà tenuta a comunicare con congruo anticipo all'Istituto ogni modifica ai prodotti offerti (incluse modifiche di codifica e di confezionamento) e questa avrà la facoltà di accettare o meno quanto proposto.

In nessun caso sarà possibile introdurre modifiche di qualsiasi natura ai prodotti forniti senza preventiva accettazione da parte dell'Amministrazione.

Ogni consegna in difformità a quanto pattuito potrà essere considerata violazione del contratto e non darà titolo a ristoro dei costi.

L'Impresa aggiudicataria dovrà fornire adeguato corso di aggiornamento al personale e tutto il necessario per il corretto utilizzo dei nuovi prodotti immessi in commercio.

Il fornitore si impegna inoltre a provvedere gratuitamente e per tutta la durata del contratto a fornire in formato digitale e su specifica richiesta di IOV tutti i dati necessari all'inserimento nell'anagrafica aziendale dei dispositivi oggetto della fornitura.

Art. 12 - SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Direttore dell'esecuzione ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione.

Di tale sospensione verranno fornite le ragioni.

La sospensione della prestazione potrà essere ordinata:

- a) per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
- b) in tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione. Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il Direttore dell'esecuzione redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

Nel verbale di ripresa il direttore indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'art. 121 del codice dei contratti.

Art. 13 – CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

IOV potrà predisporre, in qualsiasi momento, tutti gli accertamenti e i controlli sulle modalità operative del servizio, al fine di verificare l'esatta rispondenza delle stesse a quanto stabilito dal capitolato speciale e dall'offerta, nonché sul rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti.

Le prestazioni erogate nel corso dell'esecuzione del contratto, saranno oggetto di verifica effettuata dal DEC, o suo delegato, al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.

I controlli potranno essere, ad insindacabile giudizio di IOV, sia di processo (mezzi e procedure) che di risultato.

I controlli di processo riguarderanno la verifica dell'applicazione di tutte le specifiche tecniche riguardanti mezzi e procedure indicate nel capitolato e nell'offerta tecnica della Ditta Aggiudicataria.

I controlli di risultato consistono nella verifica del risultato del servizio, al fine di valutarne la qualità e correggere le inadempienze che potrebbero costituire l'elemento per l'applicazione delle penali e della

risoluzione del contratto.

I controlli saranno effettuati con la periodicità che verrà determinata da IOV, anche in contraddittorio con il personale incaricato dalla Ditta.

La Ditta dovrà acconsentire all'esercizio da parte di IOV di verifiche periodiche sull'andamento delle attività descritte nel presente capitolato speciale.

La Ditta dovrà prestare la cooperazione necessaria a garantire la corretta esecuzione delle verifiche stesse, nonché a mettere a disposizione tutti i documenti, le informazioni, i prospetti, gli organigrammi, i tabulati che gli saranno richiesti nel corso delle verifiche.

Art. 14 – GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI

IOV segnalerà, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC all'Operatore economico e/o, dopo aver inutilmente tentato di risolvere il problema tramite call center, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio e dei servizi ad essa connessi.

Nella predetta Comunicazione di contestazione dell'inadempimento verrà riportata ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile ad individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.

Ricevuta la Comunicazione di contestazione dell'inadempimento, l'Operatore economico è tenuto ad eliminare, entro i termini indicati nella predetta comunicazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio, ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste dalla Contratto per le singole fattispecie.

In tutti i casi, l'Operatore Economico farà pervenire a IOV le proprie giustificazioni entro 8 giorni dal ricevimento delle osservazioni e contestazioni. IOV entro 5 giorni deciderà in merito e risponderà se accogliere o meno le giustificazioni. Nel caso di assenza di giustificazioni o di non accoglimento delle stesse l'Amministrazione applicherà le penali previste dal successivo articolo con comunicazione scritta.

Il pagamento della penale non esonera l'aggiudicatario dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato a IOV o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

Art. 15 - CONTESTAZIONI E PENALI

Di seguito si elencano le penali applicabili al Fornitore in caso di inadempienze e disservizi:

TIPOLOGIA DI DISSERVIZIO	PENALE	
Ritardo nella consegna delle riscuotitrici	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto offerto/concordato, oltre i 7 giorni e per ciascuna riscuotitrice	€ 150,00
Esito negativo del collaudo	Qualora non venga ripristinato quanto non idoneo entro 15 giorni solari, a partire dal 16° giorno. Per ciascuna riscuotitrice non collaudabile per ogni giorno lavorativo fino alla risoluzione del problema	€ 150,00
Ritardo nella fornitura dell'interfacciamento con gli applicativi aziendali	Per ogni giorno di ritardo - forfeatari e per ciascuna riscuotitrice	€ 150,00
Call center e portale	Mancata attivazione e/o malfunzionamento del Call center e portale per fatto imputabile all'Aggiudicatario. Per ogni giorno di ritardo	€ 150,00
Servizio di manutenzione preventiva e adeguativa	Mancato intervento programmato come da calendario	€ 150,00
	Adeguamento del lettore banconote a nuovi tagli oltre i 15 giorni dalla data di comunicazione di IOV.	€ 150,00

	Per ogni giorno di ritardo	
	Adeguamento a normative nazionali e regionali. Per ogni giorno di ritardo rispetto alla data comunicata e per ciascuna riscuotitrice	€ 150,00
Servizio di manutenzione correttiva	Intervento da remoto per risolvere problemi software, da garantirsi con risoluzione entro 2 ore solari dalla chiamata nel caso di blocco totale dall'apertura della segnalazione. Per ogni ora di ritardo e per ciascuna riscuotitrice	€ 150,00
	Intervento da remoto per risolvere problemi software, da garantirsi con risoluzione entro 8 ore lavorative dall'apertura della segnalazione. Per ogni ora di ritardo e per ciascuna Riscuotitrice	€ 150,00
	Interventi di riparazione/ripristino (es. fine carta) anche per atti vandalici o sostituzione di parti usurate o malfunzionanti entro le 8 ore lavorative dall'apertura della segnalazione. Per ogni ora di ritardo e per ciascuna riscuotitrice	€ 150,00
	Malfunzionamento per il quale l'aggiudicatario, ai fini del ripristino, debba provvedere alla sostituzione del riscuotitore entro 2 giorni dall'evento. Per ogni giorno di ritardo e per ciascuna riscuotitrice	€ 500,00
	Malfunzionamento nel caso di atti vandalici o effrazioni che comportino la sostituzione della riscuotitrice entro 5 giorni dall'evento. Per ogni giorno di ritardo e per ciascuna riscuotitrice	€ 500,00
Collegamento in rete per monitoraggio attività delle casse automatiche	Mancata attivazione del servizio e/o disattivazione per deficit nel funzionamento, per cause imputabili all'Aggiudicatario. Per ogni giorno di disservizio	€ 150,00
Ritardo nel versamento del denaro presso il Tesoriere	Per ogni giorno di ritardo per evento, per fatto imputabile all'aggiudicatario	€ 150,00
Mancato ritiro valori e/o mancato ripristino valori	Per ogni apparecchio che non accetta pagamenti per mancato ritiro e/o ripristino valori, per ogni giorno di "fermo macchina"/disservizio per ciascun apparecchio	€ 150,00

Si considera come "ritardo" anche l'esecuzione, da parte dell'Aggiudicatario, delle prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente documento; in tal caso, IOV applicherà all'Aggiudicatario le penali sopra descritte sino al momento in cui la fornitura e i servizi inizieranno ad essere erogati in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di IOV di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

IOV può applicare all'Aggiudicatario penali sino al limite massimo del 10% dell'ammontare netto del contratto. Gli inadempimenti che determinino un importo della penale superiore all'importo massimo anzidetto comportano la risoluzione di diritto del contratto. In tal caso, IOV ha la facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti dell'Aggiudicatario per il risarcimento del danno.

Art. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La stazione appaltante può risolvere il contratto, oltre che nei casi contemplati dall'art. 122 del d.lgs. n. 36/2023, anche nelle ipotesi di seguito elencate.

In tutti i casi di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture regolarmente eseguiti.

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del progetto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- in caso di non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dalla Stazione appaltante al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Appaltatore;
- qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula dello stesso, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 159/2011. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno;
- nel caso di omessa comunicazione alla stazione appaltante e alle competenti autorità dei tentativi di pressione criminale;
- mancata comunicazione tempestiva da parte dell'imprenditore all'istituto e alla prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualche modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa, qualora nei confronti di pubblici amministratori dell'istituto che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.;
- apertura di una procedura concorsuale a carico della Ditta aggiudicataria;
- messa in liquidazione o in altri casi di cessione dell'attività da parte della Ditta aggiudicataria;
- interruzione non motivata del servizio;
- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Istituto;
- mancata stipula dell'assicurazione RCT RCO di cui al presente Capitolato;
- reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- l'insussistenza anche di uno solo degli elementi minimi e obbligatori, qualora venga accertata anche successivamente all'aggiudicazione;
- frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- mancato rispetto degli obblighi in tema di tracciabilità;
- in tutti gli altri casi di risoluzione previsti dal presente contratto.

La stazione appaltante si avvarrà della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'appaltatore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis, c.p., 319-ter, c.p., 319 quater, c.p., 320, c.p., 322 c.p., 322-bis, c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p..

È fatto salvo quanto previsto dal Patto di integrità, nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità

sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto avente ad oggetto attività imprenditoriali ritenute "sensibili", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata e automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate alla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 159/2011.

In caso di risoluzione, l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai lavori, servizi e forniture regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, a mezzo PEC indirizzata all'Appaltatore con indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Istituto il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno all'Appaltatore inadempiente. All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto ed ogni altro eventuale danno derivante dall'inadempimento. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'Appaltatore inadempiente.

Per tutto quanto non previsto nel presente articolo e nel D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., si applica il codice civile e il protocollo di legalità.

Art. 17 – RECESSO UNILATERALE DELLA STAZIONE APPALTANTE

Nelle modalità e nei casi previsti dall'art. 123 del D.Lgs. 36/2023 l'Istituto ha diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto, mediante formale comunicazione da darsi all'Appaltatore con un preavviso non inferiore a 20 giorni.

L'Istituto si riserva inoltre, la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto senza che per questo il contraente possa avanzare qualsiasi pretesa di natura risarcitoria, nel caso di stipulazione di un contratto a seguito di espletamento di una procedura di affidamento centralizzata a livello regionale/nazionale, ricorrendo in questo caso ipotesi di forza maggiore. In tal caso l'Istituto comunicherà all'Appaltatore la volontà di recedere dal contratto a mezzo posta elettronica certificata almeno 30 giorni prima.

Art. 18 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento del servizio regolarmente prestato e per il quale non siano sorte contestazioni, sarà effettuato nei termini di legge previa presentazione di regolare fattura elettronica intestata all'Istituto Oncologico Veneto.

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale, l'Aggiudicatario dovrà presentare fatture con le seguenti tempistiche:

- servizi a canone: fatturazione trimestrale posticipata
- per eventuali servizi/attività evolutive a consumo (paragrafo 5.3): l'Istituto Oncologico Veneto provvederà ad emettere ordinativo di fornitura a consuntivo, solo a seguito di valutazione di rapporto di servizio relativo alle prestazioni svolte da parte del DEC. Il DEC effettuerà il controllo finalizzato alla verifica di esecuzione delle predette attività, a seguito del quale l'Istituto trasmetterà all'affidatario un ordine tramite NSO di pari importo, da richiamare in fattura.

IOV procederà al pagamento solo dopo il riscontro positivo da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto sulla regolarità del servizio e sulla rispondenza rispetto ai requisiti quantitativi e qualitativi, ai termini e alle condizioni pattuite, riservandosi a tale scopo il termine di 30 giorni dall'effettuazione del

servizio.

Nel termine dei 60 giorni successivi all'esito positivo delle verifiche, IOV darà seguito al pagamento delle fatture. Tale termine è giustificato dalla particolare natura del contratto, avente ad oggetto specifici servizi e dalla peculiarità dell'ente appaltante, Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico. Qualsiasi fattura emessa prima dei termini convenuti verrà contestata e verrà richiesta nota di credito a storno totale.

Qualora non siano rispettate le condizioni sopra menzionate il termine s'intende sospeso sino al completo adempimento, salvo e riservato ogni altro provvedimento da parte di IOV.

Nel caso d'invio d'incompleta o erronea documentazione da parte del fornitore, i termini rimangono sospesi fino al momento in cui la documentazione richiesta sia completata e/o corretta.

Ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità di cui all'art. 11 IOV potrà provvedere al pagamento parziale nelle more della definizione di eventuali inadempienze contestate all'Appaltatore.

Le parti assumono gli obblighi derivanti dall'applicazione dell'art. 25 del D.L. 66/2014 conv. dalla L. 89/2014 in materia di fatturazione elettronica.

La fattura elettronica, conforme al formato di cui all'allegato A "formato della fattura elettronica" del D.M. n. 55/2013, dovrà essere intestata e indirizzata all'Istituto Oncologico Veneto – via Gattamelata 64, 35128 Padova. La fattura elettronica deve essere emessa nel rispetto di quanto previsto dal citato articolo 25 D.L. 6/2014 e delle successive disposizioni attuative.

L'affidatario si obbliga a riportare nella fattura elettronica il numero di ordine e il codice CIG relativo al presente appalto; l'omessa indicazione dei predetti codici comporta l'impossibilità per l'Istituto di procedere al pagamento della fattura.

L'affidatario si impegna a dare immediata comunicazione all'Istituto e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Padova, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'Istituto può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.). Tale sospensione potrà verificarsi anche qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.

Resta tuttavia inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'Aggiudicatario potrà sospendere il servizio.

Art. 19 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Aggiudicatario s'impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

In sede di stipula del Contratto l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Istituto.

L'Aggiudicatario comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

Ferma restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Capitolato si conviene che, in ogni caso, l'Istituto, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 codice civile, nonché ai sensi dell'art. 1360 codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Aggiudicatario con raccomandata a.r., il contratto nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. e del Decreto Legge

12 novembre 2010 n. 187.

L'Aggiudicatario, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla succitata Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. A tal fine, l'Istituto verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Aggiudicatario, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione all'Istituto e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Padova.

Art. 20 - REVISIONE DEI PREZZI

I prezzi relativi alle prestazioni oggetto del contratto saranno oggetto di revisione alle condizioni e secondo quanto previsto all'articolo 60, comma 2 del Codice lettera b), in base all'indice (come da Allegato II.2-bis del Codice, Tabella D1 un solo indice, PPI = prezzo alla produzione industria;) codice ATECO 26.2 Fabbricazione di computer e unità periferiche, definito indice di riferimento, pubblicato sulla pagina web "dati.istat.it" riferito al mese di aggiudicazione del presente servizio, con decorrenza dal secondo anno contrattuale e con frequenza annuale, definito periodo di rilevazione. Per il riferimento temporale dell'indice si applica l'articolo 12, comma 1 dell'Allegato II.2-bis al Codice.

In particolare, si considera la variazione percentuale tra il valore dell'indice (si considera un solo indice) relativo al mese di aggiudicazione e quello disponibile alla scadenza del periodo di rilevazione su indicato.

Qualora la variazione percentuale, in aumento o in diminuzione, dell'Indice sopra indicato sia superiore al 5%, i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun periodo di rilevazione dell'Indice stesso, applicando ai prezzi delle prestazioni da eseguire oggetto del contratto una variazione percentuale pari all'80% dell'eccedenza dell'Indice stesso rispetto alla soglia del 5%. Il valore percentuale dell'Indice verrà arrotondato alla seconda cifra decimale in eccesso.

I prezzi revisionati saranno applicati dall'Istituto che procederà ad aggiornare il valore del canone.

In nessun caso la revisione prezzi potrà avere effetti sulle prestazioni già eseguite.

Qualora i prezzi revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dall'Amministrazione, ai sensi dell'art. 60, comma 5, del D.Lgs. n. 36/2023, l'Istituto procederà ad una rinegoziazione del Contratto (es. ridurre delle quantità in modo da lasciare fermo il corrispettivo dovuto) oppure avrà diritto di recedere dal Contratto.

Si applicano altresì le disposizioni di cui agli artt. 9 "Principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale" e 60 del D.Lgs. n. 36/2023.

Art. 21 - MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Trova applicazione in questo contratto tutta la specifica disciplina in materia di modifica del contratto stesso, prevista dall'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione qualora, per esigenze organizzative, si rendesse necessario

- il noleggio full-risk di n. 2 riscuotitrici;
- ulteriori servizi di prelievo contanti per le riscuotitrici cash;

- giornate di manutenzione implementativa per personalizzazioni dei software;

Eventuali attivazioni di nuove apparecchiature automatiche (in aggiunta a quelle previste dal presente capitolato nel caso di aggiudicazione) successive all'avvio del contratto, verranno tempestivamente comunicate alla ditta aggiudicataria, agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.Lgs. n. 36/2023 il contratto d'appalto potrà essere modificato, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto. La stazione appaltante potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non potrà fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 22 - POLIZZA ASSICURATIVA/RESPONSABILITA' CIVILE

L'Appaltatore si impegna a rispondere dei danni a persone o cose derivanti dall'uso della macchina o eventualmente arrecati dai propri dipendenti durante lo svolgimento del servizio, e conseguentemente si impegna alla pronta riparazione dei danni stessi e, in difetto, al loro risarcimento, riconoscendo all'uopo il diritto di rivalsa da parte di IOV sotto qualsiasi forma consentita dalla legge.

IOV è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere agli utenti e al personale durante l'esecuzione del servizio.

A tal fine la Ditta sarà tenuta a stipulare una polizza assicurativa contro tutti i danni a persone o a cose che potessero venire provocati durante l'esecuzione contrattuale sino al massimale di € 5.000.000,00 (Euro cinque milioni/00) per singolo evento per ogni apparecchiatura installata.

Detta polizza deve tenere indenne IOV, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori nonché i terzi, per qualsiasi danno che la Ditta possa arrecare nel corso dell'espletamento delle attività oggetto d'Appalto.

La copertura assicurativa deve prevedere la rinuncia dell'assicuratore, nei confronti di IOV, a qualsiasi eccezione, con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'art. 1901 cod. civ., e di eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli artt. 1892 e 1893 c.c.

L'Aggiudicatario garantirà, tramite la polizza assicurativa, il rimborso del denaro sottratto in caso di malore del portavalori durante le fasi di prelievo e trasporto, infedeltà del dipendente o altro personale a qualsiasi titolo impiegato in commessa dalla Ditta Aggiudicataria, rapina in fase di trasporto.

L'Aggiudicatario garantirà, altresì, il rimborso del denaro sottratto con scasso o furto dell'intera cassa automatica, (compresi gli atti vandalici) ed il ripiano delle eventuali differenze, anche nel caso di accettazione di denaro falso, qualora vi siano discrepanze tra il saldo contabile e il denaro giacente in macchina, a seguito di guasto accidentale del funzionamento dell'apparecchiatura o di erogazione di un resto superiore.

A tale scopo l'Aggiudicatario dovrà inoltre stipulare una polizza furto a copertura del rimborso del denaro rubato fino ad un massimo di € 30.000,00 (Euro trentamila/00) per ogni apparecchiatura installata e per singolo evento, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- furto dell'intera cassa automatica;
- furto con scasso;
- rapina del denaro a seguito di:
 - furto con destrezza;
 - malore del portavalori;
 - infedeltà del dipendente o altro personale a qualsiasi titolo impiegato in commessa dalla ditta aggiudicataria.

Va garantito inoltre il rimborso (con polizza o rimessa diretta da parte della ditta aggiudicataria) nelle seguenti, ulteriori ipotesi:

- denaro mancante a seguito di guasto accidentale nel funzionamento dell'apparecchiatura,
- erogazione di un resto superiore a quello dovuto, così come si rileva dal saldo fra il denaro giacente in cassa e quello rilevato dalla contabilità della stessa,
- accettazione di denaro falso;
- ammanco di cassa.

L'Aggiudicatario provvederà al deposito delle copie delle polizze assicurative prima della stipula del Contratto.

La mancata stipulazione delle polizze assicurative comporterà il diritto di considerare il Soggetto aggiudicatario decaduto dall'aggiudicazione stessa.

Dette coperture assicurative dovranno essere efficaci per l'intero periodo di appalto del servizio.

L'Aggiudicatario sarà direttamente responsabile dell'inosservanza delle clausole contrattuali anche se questa dovesse derivare dall'attività di personale dipendente da altre Imprese a diverso titolo coinvolto.

Sarà direttamente responsabile anche di ogni danno che possa derivare a IOV ed a terzi nell'espletamento della fornitura anche in relazione all'operato ed alla condotta dei propri collaboratori e/o di personale di altre Imprese a diverso titolo coinvolte.

IOV è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà la impresa nell'esecuzione del contratto.

Art. 23 – CAUZIONE DEFINITIVA

Per la sottoscrizione del contratto l'appaltatore costituisce una garanzia, denominata garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106 del D.Lgs. 36/2023, pari al 5 per cento dell'importo contrattuale.

Alla garanzia provvisoria e definitiva non si applicano le riduzioni previste dall'articolo 106, comma 8, e gli aumenti previsti dall'articolo 117, comma 2.

La garanzia definitiva dovrà essere intestata a Istituto Oncologico Veneto, via Gattamelata, 64, 35128 Padova e dovrà contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito.

La garanzia fideiussoria deve essere sottoscritta da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte in una delle seguenti forme:

- in originale o in copia autentica ai sensi dell'art. 18 del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445;
- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante.

La garanzia fideiussoria deve essere altresì verificabile telematicamente presso L'emittente ovvero gestita in tutte le fasi mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi dell'articolo 8-ter, comma 1, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, o su registri elettronici qualificati ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014.

Le piattaforme, operanti con tecnologie basate su registri distribuiti o su registri elettronici, sono conformi alle caratteristiche stabilite dall'AGID con il provvedimento di cui all'articolo 26, comma 1.

- La cauzione definitiva dovrà prevedere espressamente:
- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
- la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
- la loro operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- essere corredata da una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del fideiussore che attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti della stazione appaltante.

La garanzia deve essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193.

La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.

La stazione appaltante può richiedere all'aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 giorni solari dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte del Committente.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento del contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dalla stessa. Pertanto la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti della stazione appaltante per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

La cauzione è vincolata per tutta la durata del contratto. In caso di risoluzione del contratto la cauzione sarà trattenuta dalla stazione appaltante.

Art. 24 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nei limiti e con le modalità previste all'art. 119 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. e dalle altre disposizioni di Legge in vigore alla data di pubblicazione dei documenti di gara.

Il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto dello stesso. È fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare in tutto o in parte il servizio senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, pena l'immediata risoluzione del contratto, con escussione della cauzione definitiva, fatto salvo il riconoscimento di ogni conseguente maggior danno.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 119 D. Lgs. 36/2023, come modificato dall'art. 41 D. Lgs. 209 del 31/12/2024: "I contratti di subappalto sono stipulati, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni subappaltabili, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1. Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento". In tale ultimo caso, l'operatore economico dovrà produrre motivata documentazione rispetto alla diversa soglia di affidamento al subappaltatore.

L'appaltatore deve depositare il contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate

L'appaltatore può affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante solo in presenza di queste condizioni:

- a) il subappaltatore sia qualificato per le prestazioni da eseguire;
- b) all'atto dell'offerta siano stati indicati le parti di opere ovvero i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare;
- c) il concorrente dimostri in capo ai subappaltatori l'assenza delle cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice.

A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto all'art. 120, comma 1, lett. d) del Codice, il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto dello stesso, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative al complesso delle categorie prevalenti e dei contratti ad alta intensità di manodopera.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo

non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale. Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, è tenuto ad applicare il medesimo contratto collettivo di lavoro del contraente principale, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative di quello applicato dall'appaltatore, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto oppure riguardino le prestazioni relative alla categoria prevalente.

L'Appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto:

- una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata e automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate alla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del d.lgs. 159/2011;
- una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementalmente della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.
- la clausola in base alla quale le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui il Patto di integrità nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
- la clausola di revisione prezzi riferita alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del subcontratto e determinate incoerenza con quanto previsto degli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2 de D.Lgs. 36/2023.
- la clausola in base alla quale il subappaltatore/subcontraente, nell'ambito del contratto identificato con CIG riferito al presente appalto assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della L. 136/2010 e ss.m. e i. e
- la clausola in base alla quale il subappaltatore/subcontraente si impegna a dare immediata comunicazione all'Istituto della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria;
- la clausola in base alla quale il subappaltatore/subcontraente si impegna a inviare copia del contratto di subappalto/subcontratto all'Istituto

L'Appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto la clausola che obbliga il subappaltatore a produrre, durante la fase di esecuzione del contratto ai fini del pagamento degli stati di avanzamento, la documentazione che certifichi la regolarità dei versamenti delle ritenute fiscali sui redditi da lavoro dipendente e dell'IVA dovuta dal subappaltatore (solo per sopra soglia e attività "sensibili").

L'Appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nell'esecuzione la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere l'obbligo di riferire tempestivamente all'Istituto ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria, il subappaltatore/subcontraente si impegna a riferire tempestivamente all'Istituto ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altre utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione della prestazione nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. In caso di omessa denuncia da parte del subappaltatore, l'Istituto dispone la revoca immediata dell'autorizzazione al subappalto.

Non si configurano come attività affidate in subappalto, le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto. In questo caso, i relativi contratti dovranno essere depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

L'affidatario comunica alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono altresì comunicate alla stazione appaltante eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto. È altresì fatto obbligo di acquisire nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti generali o speciali.

Fatte salve le ipotesi di cui alle lettere a) e c) del comma 11 dell'art. 116 del codice, il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 276/2003.

Art. 25 - CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEL CREDITO

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1 lettera d) del D.Lgs. 36/2023.

L'appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto nelle modalità e con le forme espresse all'art. 120 comma 12 del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'articolo 1260, comma 2, del Codice Civile, le parti accettano esplicitamente di escludere la cedibilità del credito a soggetti diversi da quelli descritti dall'art.1 della L.52/1991.

Le comunicazioni di cessione del credito devono essere esclusivamente notificate ai seguenti indirizzi:

sede legale: Istituto Oncologico Veneto - Ufficio Protocollo – via Gattamelata, 64 – 35128 Padova;

posta certificata: protocollo.iov@pecveneto.it.

La mancata esplicita indicazione del presente contratto, del CIG e dell'importo del credito ceduto comporterà il diniego dell'autorizzazione alla cessione del credito.

Art. 26 - NORMATIVA SUL LAVORO

Per la gestione del servizio l'Appaltatore impiegherà proprio personale, regolarmente inquadrato in conformità alle previsioni delle vigenti disposizioni di legge e del vigente CCNL di settore.

L'Appaltatore è tenuto all'esatta osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di assicurazioni degli operai contro gli infortuni e di igiene, delle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, ecc.) nonché degli accordi sindacali nazionali e locali per il personale dipendente.

Nell'espletamento del servizio l'Appaltatore dovrà impiegare personale qualificato, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, numericamente adeguato a garantire il regolare svolgimento delle attività oggetto dell'appalto affidato, che osservi diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore e che si astenga da iniziative e comportamenti non concordati con gli appositi Servizi dell'Istituto preposti al controllo.

In caso di infortunio e/o malattia e/o assenza a qualsiasi titolo del personale impiegato, l'Appaltatore deve comunque assicurare la continuità e l'efficienza dei servizi nel rispetto dei livelli di servizio previsti dal presente Capitolato.

L'Appaltatore garantisce il corretto comportamento del personale, nonché la diligente osservanza di tutte le norme di legge. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempienza contrattuale ai fini dell'applicazione delle penali previste dal presente

capitolato.

L'Appaltatore sarà responsabile della disciplina del personale, della corretta esecuzione dei servizi e di ogni altra attività connessa alle prestazioni dell'appalto, adeguandosi prontamente ad ogni disposizione impartita dall'Istituto.

L'Appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e degli accordi integrativi territoriali di settore maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e procedure previste dalla legge, per tutta la durata dell'appalto.

Art. 27 - NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del PIAO Piano Integrato Attività e Organizzazione 2025-2027.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante https://www.ioveneto.it/wp-content/uploads/2025/01/PIAO-2025-2027_merged_segnature.pdf.

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali standard di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo quanto disposto dalla legge sulla privacy che sarà compito della ditta impartire.

Qualunque comportamento o errore rilevato durante l'attività verrà segnalato al DEC per le opportune ed eventuali misure da adottare.

L'Istituto Oncologico Veneto, si riserva di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette o che compia, nonostante eventuali successivi interventi formativi, errori ripetuti, ritenuti gravi per le conseguenze sulla funzionalità del servizio e/o sugli utenti.

Art. 28 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008.

A seguito dell'analisi delle attività descritte nella documentazione di gara è stato predisposto l'allegato DUVRI preliminare.

Art. 29 - SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Trattandosi di servizio di pubblica utilità, in caso di scioperi, assemblee sindacali o altre cause di forza maggiore si rimanda a quanto previsto dalla normativa vigente in materia (Legge 146/90) che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti decentrati a livello aziendale per quanto concerne i contingenti del personale.

L'Appaltatore dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo, di norma, di giorni 5, a segnalare all'Istituto la data effettiva dello sciopero programmato e/o la data dell'assemblea sindacale, con la presentazione del piano delle prestazioni minime per garantire il servizio.

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, il servizio di emergenza sostitutivo non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze dell'Istituto, IOV provvederà al regolare svolgimento dello stesso nel modo che riterrà più opportuno, riservandosi di addebitare all'Appaltatore inadempiente il maggior onere sostenuto. Si intende che, per il periodo di tempo in cui l'Appaltatore non avrà svolto il servizio, IOV effettuerà le corrispondenti detrazioni.

L'ammontare da trattenere sarà sempre calcolato in base ai prezzi di aggiudicazione ed il relativo onere sarà decurtato dalla fattura dello stesso mese in cui si è verificato l'evento di forza maggiore

Art. 30 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Le Parti prendono atto che le disposizioni della normativa sulla privacy - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di seguito "GDPR" - riguardano il trattamento dei dati personali, relativi cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati per la conclusione e l'esecuzione del Contratto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni.

Le Parti dichiarano di essere a conoscenza, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, che i dati personali comunicati da ciascuna per la conclusione ed esecuzione del Contratto sono raccolti e trattati dall'altra, quale Titolare, esclusivamente per tali finalità e per i correlati adempimenti normativi, amministrativi e contabili, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente autorizzato e tramite collaboratori esterni designati quali responsabili del trattamento o autorizzati a svolgere singole operazioni dello stesso. Le Parti prendono atto che, relativamente ai dati personali trattati per la conclusione ed esecuzione del presente Contratto, la persona fisica cui si riferiscono i dati ("interessato") gode del diritto di accesso, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità ed opposizione (artt. 15-22 del GDPR), nonché del diritto di reclamo al Garante Privacy.

E' onere di ciascuna Parte garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali suoi rappresentanti, esponenti, dipendenti e collaboratori, che vengano comunicati all'altra Parte ai fini della conclusione ed esecuzione del Contratto e, in particolare, il corretto adempimento degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati oltre che, ove necessario, di raccolta del loro consenso, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali per i fini suddetti nei termini sopra evidenziati.

Art. 31 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'impresa ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nell'esecuzione del contratto, 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 agli adempimenti contrattuali.

L'impresa s'impegna altresì a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente e dai relativi regolamenti di

attuazione in materia di riservatezza, ivi compresi quelli eventualmente adottati dall'Istituto.

In casi di osservanza degli obblighi di riservatezza, questo Istituto ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando l'obbligo dell'impresa al risarcimento dei danni che dovessero derivare all'Istituto.

Art. 32 -PROTOCOLLO DI LEGALITÀ

L'Appaltatore accetta incondizionatamente le clausole pattizie di cui al Patto di integrità nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17.09.2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (art. 1, comma 17 della L. 190/2012), reperibile al link <https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita> della Regione del Veneto. La mancata accettazione del Patto di integrità è causa di esclusione dalla presente procedura di affidamento.

In particolare:

Clausola 1 C: "L'appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17 settembre 2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti."

Clausola 2 A: "1. L'appaltatore si impegna a produrre, durante la fase di esecuzione del contratto ai fini del pagamento degli stati di avanzamento dei lavori/delle prestazioni relative al servizio/alla fornitura oggetto del contratto la documentazione che certifichi la regolarità dei versamenti delle ritenute fiscali sui redditi da lavoro dipendente e dell'IVA dovuta dal subappaltatore.

2. L'appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto, la clausola che obbliga il subappaltatore a produrre la documentazione di cui al comma 1."

Clausola 4 A: "1. Il presente contratto è risolto immediatamente e automaticamente, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

2. L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del "Protocollo di legalità", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159. L'appaltatore si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura."

Clausola 9 A: "1. Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'appaltatore si impegna a riferire tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dei lavori/servizi/forniture nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

2. L'appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'opera/ nell'esecuzione dei servizi/delle forniture la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere l'obbligo di cui al comma 1."

Clausola 10 B: "1. L'appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla stazione appaltante e alla

Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., qualora nei confronti di pubblici amministratori della stazione appaltante che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

2. La stazione appaltante si avvarrà della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., qualora nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p.”

Clausola 11 C: “La stazione appaltante non autorizzerà subappalti a favore delle imprese che hanno partecipato alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie.”

Art. 33 - COMPLETAMENTO DELLE PRESTAZIONI NEL CASO DI PROCEDURA DI INSOLVENZA O DI IMPEDIMENTO ALLA PROSECUZIONE DELL'AFFIDAMENTO CON L'ESECUTORE DESIGNATO

In tutti i casi di insolvenza o di impedimento alla prosecuzione dell'affidamento con l'esecutore designato, ai sensi dell'art. 124, comma 1 del d.lgs. 36/2023, la stazione appaltante si riserva di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, per stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento delle prestazioni, se tecnicamente ed economicamente possibile.

La stazione appaltante si riserva di disporre il nuovo affidamento alle condizioni proposte dall'operatore economico interpellato.

Art. 34 - DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI

L'Aggiudicataria, all'atto della stipulazione del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti al contratto.

Le comunicazioni tra le parti sono effettuate mediante Pec (posta elettronica Certificata) inviata all'indirizzo indicato dalle parti nel contratto.

Art. 34 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e la Stazione Appaltante, sarà competente esclusivamente il Foro di Padova, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri..

In ogni caso, nelle more del pronunciamento dell'autorità giudiziaria, l'Appaltatore non potrà sospendere o interrompere la fornitura, pena l'incameramento della cauzione definitiva posta a garanzia della corretta esecuzione del contratto e fatta salva la possibilità per l'Istituto di agire per il risarcimento del maggior danno subito. Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

Art. 36 - NORME E CONDIZIONI FINALI

Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nel contratto e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con il contratto medesimo, l'Istituto e l'Aggiudicatario potranno concordare le opportune modifiche ai documenti sopra richiamati sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi.

Per quanto qui non espressamente previsto e disciplinato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di pubbliche forniture e servizi, nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

All. 1 Requisiti minimi per l'erogazione di soluzioni software a favore dell'Istituto Oncologico Veneto