



**Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico**



REGIONE DEL VENETO

***IOV A02-2024 AGGIORNAMENTO ED AMPLIAMENTO DELL'ATTUALE SISTEMA
DI ACCOGLIENZA DELL'ISTITUTO ONCOLOGICO VENETO***

* * * * *

CAPITOLATO SPECIALE



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Sommario

Art. 1 PREMESSE.....	4
Art. 2 REQUISITI DELLA FORNITURA.....	4
Art. 3 OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
Art. 4 REQUISITI FUNZIONALI DEL SOFTWARE DI ACCOGLIENZA.....	5
Art. 4.1 Gestione dell'accoglienza allo Sportello e agli Ambulatori/Studi Diagnostici.....	5
Art. 4.2 ORIENTAMENTO DEL PAZIENTE ALL'INTERNO DELL'INFRASTRUTTURA.....	8
Art. 4.3 MODULO SELF CHECK-IN.....	8
Art. 5 DISPOSIZIONI PER LA CONSEGNA DELLA FORNITURA.....	8
Art. 6 GIORNATE SPECIALISTICHE A CONSUMO.....	10
Art. 7 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA.....	10
Art. 7.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA.....	10
Art. 7.2 MANUTENZIONE PREVENTIVA SOFTWARE E HARDWARE.....	11
Art. 7.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA/NORMATIVA SOFTWARE.....	12
Art. 7.4 MANUTENZIONE STRAORDINARIA E CORRETTIVA HARDWARE.....	12
Art. 7.5 MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE.....	12
Art. 8 COPERTURA ORARIA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE.....	12
Art. 9 CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE.....	13
Art. 10 DEFINIZIONE DEI REQUISITI HARDWARE.....	15
Art. 11 GESTIONE DELLA SICUREZZA INFORMATICA.....	17
Art. 12 MODALITÀ E TEMPISTICHE DI COLLAUDO.....	18
Art. 13 NOMINA DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (D.E.C.).....	18
Art. 14 VERIFICHE SULL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	18
Art. 15 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE.....	18
Art. 16 REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO E OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO.....	20
Art. 17 MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA.....	21
Art. 18 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO.....	21
Art. 19 MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO.....	22



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Art. 20 INADEMPIENZE E PENALITA'.....	23
Art. 21 PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	26
Art. 23 RECESSO UNILATERALE DELLA STAZIONE APPALTANTE.....	27
Art. 24 CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEL CREDITO.....	27
Art. 25 SUBAPPALTO.....	27
Art. 26 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	28
Art. 27 OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	29
Art. 28 PROTOCOLLO DI LEGALITÀ.....	29
Art. 30 CONTROVERSIE.....	31



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Art. 1 PREMESSE

L'Istituto Oncologico Veneto intende migliorare e facilitare l'accoglienza presso le proprie strutture al fine di garantire livelli sempre maggiori di equità e accessibilità ai diversi servizi.

Il presente appalto deve offrire all'utente soluzioni semplici ed efficaci, che comprendono la possibilità di interagire con l'ente in maniera sincrona, asincrona, in presenza, da remoto e tramite canali digitali al fine di migliorare l'esperienza utente.

Il software dovrà:

- facilitare l'accesso ai diversi servizi offerti ottimizzando il flusso dei pazienti, fornendo un sistema multicanale di accoglienza/chiamata allo sportello supportato da un sistema di orientamento indoor/outdoor;
- assistere l'utenza e il personale medico/infermieristico nell'erogazione dei servizi ambulatoriali e/o dipartimentali per convocare i pazienti in modalità non nominale;
- mettere a disposizione della direzione un cruscotto decisionale che fornisca le informazioni richieste sulla base dell'elaborazione dei dati collezionati dal sistema durante la gestione del percorso paziente.

Art. 2 REQUISITI DELLA FORNITURA

Si precisa che le specifiche descritte nel presente capitolato tecnico, se non espressamente classificate come "opzionali", sono da considerarsi come minime e obbligatorie e costituiscono quindi i requisiti che la soluzione offerta dall'Aggiudicatario dovrà soddisfare a pena di esclusione.

Art. 3 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato ha per oggetto la fornitura in lotto unico di:

- a. n. 1 Software per la gestione del sistema di accoglienza i cui requisiti funzionali saranno descritti nei successivi capitoli;
- b. servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del software e dell'hardware di gestione del sistema accoglienza;
- c. n. 20 monitor e 7 totem, comprensivo di installazione e collaudo, per l'ampliamento del sistema di accoglienza in essere allo IOV correlati dell'utenza necessaria alla loro installazione (es. staffe supporti TV , viti, etc...);
- d. L'aggiornamento o sostituzione di n.15 monitor e 2 totem per l'adeguamento del sistema di accoglienza. Nel caso di sostituzione causa vetustà o incompatibilità dei totem/Mini PC si richiede il ritiro a carico dell'Aggiudicatario;
- e. Servizio di Assistenza Tecnica hardware e software fornito per un periodo di 48 mesi post garanzia;



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



- f. Quotazione del materiale consumabile relativo alle stampanti per gli anni di validità del contratto;

Opzionali:

- Estensione dell'appalto per ulteriori 26.000,00 € per eventuali componenti hardware.

Per ulteriori dettagli sulle quantità di dispositivi hardware e la loro dislocazione indicativa tra le sedi/reparti dello IOV, si rimanda all'articolo "10. DEFINIZIONE DEI REQUISITI HARDWARE" e alle planimetrie allegate.

Art. 4 REQUISITI FUNZIONALI DEL SOFTWARE DI ACCOGLIENZA

Il software deve prevedere le seguenti funzionalità che saranno dettagliate nei successivi capitoli:

- servizio di gestione dell'accoglienza allo sportello e agli ambulatori/studi diagnostici;
- orientamento del paziente all'interno dell'infrastruttura;
- modulo self check in;
- consegna e installazione degli elimina code;

Art. 4.1 GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA ALLO SPORTELLO E AGLI AMBULATORI/STUDI DIAGNOSTICI

La soluzione richiesta deve dotare ogni struttura di una gestione dell'accoglienza allo sportello che gestirà:

- i ticket stampati al totem;
- i ticket generati al totem o generati dalla procedura di "self check-in" via Web App;
- i ticket generati da altri sistemi e/o inseriti manualmente in modalità diretta.

In particolare, si richiede una soluzione web-based con l'obiettivo di ottimizzare e rendere più efficiente il processo di accoglienza dei pazienti all'interno delle strutture sanitarie.

Il sistema, oltre a dover essere semplice da utilizzare da parte degli operatori di sportello e dei medici in ambulatorio, deve accompagnare il paziente in modo intuitivo attraverso interfacce semplici e fruibili anche dall'utenza meno avveza all'utilizzo di strumenti tecnologici.

Le principali caratteristiche del software devono essere:

- Client esclusivamente web - non deve essere richiesta l'installazione di nessun software (wrapper/java virtual machine) ma deve essere sufficiente un browser sia per le postazioni di operatore sia per quelle di amministratore;
- Controllo remoto di tutti i dispositivi e monitoraggio di tutte le code/servizi;
- Scalabilità del sistema sulla base delle esigenze che sono tipicamente in continuo divenire: l'aggiunta di eventuali componenti hardware o di configurazioni deve poter essere svolta in qualsiasi momento senza alcun impatto sul sistema in esercizio;



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

- Monitoraggio dello stato di funzionamento con sistemi di alert in caso di errore/problema;
- Dashboard delle statistiche personalizzabile a seconda del profilo dell'utente;
- Estrazione dati storici per successiva elaborazione ed import in programmi terzi, disponibilità a fornire estrazioni per datawarehouse aziendale;
- Monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento delle chiamate agli sportelli e agli ambulatori medici;
- Configurazione da cruscotto dei servizi accessibili e visualizzati al totem, impostazione di orario di inizio e fine per ogni servizio;
- Interfaccia per la configurazione dei contenuti dei biglietti (inclusi possibili contenuti calcolati es. numero ticket in coda sul servizio, tempo di attesa stimato e elementi grafici, come loghi e barcode/QR-code);
- Gestione di code multiple e/o collegate tra loro per la gestione di specifici flussi per tutte le modalità di chiamata (percorso pre-operatorio ad esempio);
- Gestione e differenziazione delle priorità per tipologia servizio/utente (es. priorità per gli utenti diversamente abili);
- Definizione limite del numero di ticket erogabili al totem per servizio (funzione anti-assembramento);
- Gestione dei tasti al totem in formula "menù" e "sotto-menù";
- Modalità di chiamata alle postazioni automatica, manuale, diretta, ambulatoriale, da dipartimentale:
 - per modalità **automatica** si intende che il software sia in grado di selezionare automaticamente il prossimo paziente da chiamare sulla base delle priorità impostate sullo sportello chiamante;
 - per modalità **manuale** si intende la possibilità da parte dell'operatore di selezionare uno specifico servizio/coda e chiamare il prossimo paziente in coda su quello specifico servizio;
 - per modalità **diretta** si intende la possibilità da parte dell'operatore di inserire autonomamente/manualmente la label ticket da chiamare che verrà visualizzata sui display ed enunciata vocalmente;
 - per modalità **ambulatoriale** si intende la possibilità dell'operatore medico di selezionare dalla worklist di lavoro (SIO Veneto) il paziente da convocare nello studio medico;
 - per modalità **dipartimentale** si intende che la chiamata esposta sui display avvenga direttamente dai dipartimentali che implementino le integrazioni di chiamata;
- Possibilità di configurare percorsi ambulatoriali che, sulla base delle prestazioni accettate in giornata sul paziente, automaticamente organizzano la sequenza delle chiamate negli



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

ambulatori/studi medici sulla base di logiche pre-configurate a sistema (percorsi di check-up, pre-ricovero, ...);

- Possibilità di notificare all'accompagnatore del paziente lo stato di avanzamento del percorso paziente e della conclusione dell'iter diagnostico. Questa notifica può avvenire tramite SMS oppure tramite altra tecnologia, entrambi devono poter essere personalizzabili;
- Gestione della chiamata sonora (vocale del numero chiamato + sportello/box/ambulatorio) o suono di avviso;
- Possibilità di integrazione con sistemi terzi mediante protocolli standard (Web Services / HL7);
- Possibilità di gestire gli schermi sia in modalità dedicata (tutta l'area utile viene dedicata alla visualizzazione);
- Possibilità di gestire gli schermi in modalità ibrida, ossia con parte dello schermo dedicata alla visualizzazione dei ticket in gestione e parte impiegata per visualizzare contenuti informativi/multimediali, organizzati secondo palinsesti programmabili in autonomia;
- Comunicazione del livello di soddisfazione: da Totem o WebApp l'utente in base a questionari predisposti dall'ente deve avere la possibilità di esprimere il suo giudizio sul suo grado di soddisfazione relativamente ai servizi erogati.

L'operatore che si collega allo sportello, una volta effettuato l'accesso, deve poter:

- aprire e chiudere lo sportello;
- posizionarlo in pausa;
- chiamare i pazienti e, se necessario, associare il ticket all'accettazione amministrativa per generare così le worklist per le chiamate in ambulatorio;
- verificare il numero di pazienti chiamati che non si siano presentati alla chiamata e reinserirli nel flusso di chiamata;
- procedere ad una chiamata manuale o diretta, disattivando l'algoritmo di distribuzione dei pazienti agli sportelli, inserendo nelle code presenti anche numerazioni generate da sistemi non integrati.

La chiamata agli ambulatori potrà avvenire:

- direttamente dal dipartimentale tramite una integrazione con la soluzione eliminacode (per la comunicazione della label ticket e dell'identificativo dell'ambulatorio chiamante) in modo che la chiamata possa essere esposta sui display, o notificata al paziente "smart" tramite Web App;
- gestita direttamente dalla soluzione eliminacode tramite interfacce proprietarie;
- gestita direttamente dall'attuale Sistema Informativo Ospedaliero secondo specifiche che saranno condivise con l'aggiudicatario;



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

- direttamente dal Sistema Informativo Ospedaliero secondo specifiche Arsenal.IT presenti al seguente percorso:

<https://drive.google.com/drive/folders/1Z47GbBcXgfFdBR5wBWeTmmxUp0DIs-4A>

In ogni caso, una volta scelto il paziente, sui display riassuntivo in sala d'attesa dovrà essere visualizzato il ticket con il riferimento della stanza/ambulatorio da cui l'operatore sta chiamando in modo che il paziente possa raggiungere lo studio in cui è atteso e la stessa informazione dovrà essere notificata al paziente "smart".

Art. 4.2 ORIENTAMENTO DEL PAZIENTE ALL'INTERNO DELL'INFRASTRUTTURA

Per facilitare l'orientamento del paziente nelle aree indoor e outdoor delle strutture prescelte si richiede una soluzione che supporti l'utente a trovare l'ambulatorio in cui si terrà la visita.

Per la configurazione la struttura fornirà le mappe dell'ospedale, i dettagli dei percorsi paziente da prevedere.

La soluzione dovrà permettere all'ente di modificare/aggiornare autonomamente le indicazioni.

Il sistema dovrà consentire altresì alla struttura di veicolare informazioni specifiche relative a una o più destinazioni.

Art. 4.3 MODULO SELF CHECK-IN

Il paziente potrà utilizzare il proprio codice fiscale o utilizzare il codice prenotazione per accedere alla sua pratica e, in funzione dello stato della pratica, procedere con la "self accettazione".

Le specifiche di integrazione con l'attuale Sistema Informativo Ospedaliero saranno condivise con l'aggiudicatario a seguito dell'emissione dell'ordinativo di fornitura tramite PEC o NSO.

Inoltre il sistema dovrà essere già predisposto per integrarsi con il nuovo SIO Veneto, le specifiche sono messe a disposizione da Arsenal.IT al seguente percorso:

- <https://drive.google.com/drive/folders/1Z47GbBcXgfFdBR5wBWeTmmxUp0DIs-4A>

Al termine del check-in l'informazione del cambio stato da "prenotato" ad "accettato o accettato/erogato" verrà comunicato al Sistema Informativo Ospedaliero (SIO) e il paziente potrà procedere verso le sale d'attesa ambulatoriali ad attendere la chiamata dai servizi clinici.

Art. 5 DISPOSIZIONI PER LA CONSEGNA DELLA FORNITURA

La soluzione, oggetto della fornitura, deve necessariamente essere installata rispettando il cronoprogramma provvisorio che la ditta dovrà presentare in sede di offerta.



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto la Ditta dovrà presentare al DEC il cronoprogramma di installazione definitivo, quale aggiornamento di quello presentato in sede di gara rilevate le eventuali priorità dell'ente indicate dal DEC. Entro 5 giorni dalla presentazione il DEC approverà il cronoprogramma definitivo ovvero indicherà le modifiche che dovranno essere accolte entro 2 giorni dalla ditta.

A corredo della consegna, in corrispondenza dei go live previsti, la ditta si impegna a fornire:

- **Manuali di lingua italiana;**
- **Modello di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione:** documento contenente le istruzioni per l'attivazione delle richieste di intervento durante il periodo di garanzia, indicante i contatti telefonici/mail del servizio di assistenza tecnica dedicato alla ricezione ed alla gestione delle richieste e gli SLA. Qualora sia presente un sistema di trouble ticketing tutte le indicazioni necessarie per definire gli accessi;
- **schede di collaudo:** correttamente compilate e sottoscritte.

Si richiede che i manuali d'uso del software vengano mantenuti aggiornati in base alle evoluzioni del software e delle relative componenti.

Manuale	Descrizione Documento
Manuale Tecnico	<ul style="list-style-type: none">● Amministratore Sistema● Integrazioni con altri sistemi
Manuale Applicativo (Funzionale) se sono previste modifiche alle interfacce utente	<ul style="list-style-type: none">● Amministratore● Operatore

La consegna dei beni oggetto della fornitura, a totale carico dell'aggiudicatario dovrà essere effettuata presso i locali indicati nel capitolo "DEFINIZIONE DEI REQUISITI HARDWARE".

La consegna della merce dovrà essere accompagnata da apposito documento di trasporto, che dovrà essere controfirmato da un incaricato dell'Amministrazione, nel quale dovranno, tra l'altro, essere indicati:

- la data di consegna;
- il numero e data ordine;
- quantità e descrizione dei beni consegnati;
- serial number di tutti i sistemi hardware

La consegna dovrà avvenire a seguito di ricevimento di regolare ordine scritto emesso dai competenti uffici dell'Amministrazione, secondo i tempi previsti nell'offerta dell'aggiudicatario.

In caso di mancata consegna o ritardo, rispetto ai termini indicati nel contratto o nell'ordine, l'Amministrazione potrà applicare una penale a carico dell'aggiudicatario con le modalità previste dal presente documento.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

In caso di consegna di prodotti difettosi e/o non conformi, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla tempestiva sostituzione rispettando i tempi di avvio previsti da piano di progetto.

La Ditta dovrà farsi carico del ritiro e smaltimento degli imballaggi del materiale fornito ai sensi del Titolo II del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.

Art. 6 GIORNATE SPECIALISTICHE A CONSUMO

L'Ente si riserva nel corso del contratto di richiedere fino ad un massimo di n. 15 giornate/uomo specialistiche a consumo da utilizzare per configurazioni, piccole evoluzioni (es. Abilitazione nuovi reparti non previsti ad avvio, modifiche interfacce tagliacoda, ...) e altre attività che non sono coperte dalla manutenzione ordinaria.

Il singolo progetto sarà richiesto dal DEC, che provvederà ad indicare la tipologia di progetto ad eseguire, assegnando un termine non superiore a 10 gg per la presentazione dello stesso.

Il progetto dovrà dettagliare almeno:

- descrizione dell'attività da eseguire;
- cronoprogramma;
- personale a disposizione;
- N. di ore/giornate necessarie per l'esecuzione.

Il Dec approverà il progetto o chiederà le relative modifiche entro un termine di 10 gg salvo accordi specifici.

Approvato il progetto la ditta dovrà darne corso e concludere entro i termini concordati la realizzazione di quanto richiesto.

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

La Ditta aggiudicataria nulla avrà da pretendere se tali giornate non fossero consumate in tutto o in parte.

Art. 7 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA

Durante la durata del contratto, sia per il periodo di garanzia che per i successivi 48 mesi, il fornitore si impegna a fornire il servizio di assistenza e di manutenzione di seguito descritti.

Art. 7.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Il servizio di assistenza tecnica deve prevedere l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano le funzionalità coperte da contratto e potranno essere svolti con interventi telefonici, interventi in teleassistenza oppure con interventi on site.



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Il servizio di assistenza deve prevedere una risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti come precisato in "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE" e deve comprendere:

- la diagnosi del problema relativo all'utilizzo dei programmi e l'interpretazione della loro natura;
- gli interventi necessari alla risoluzione del problema fino al ripristino delle funzionalità dei programmi, compreso l'eventuale intervento che si rendesse necessario a questo scopo sui sistemi informatici;
- le istruzioni operative sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei programmi dopo la risoluzione dei problemi.
- La diagnosi del problema relativo all'hardware e l'interpretazione della loro natura;

Tale servizio deve comprendere le attività di supporto agli utenti amministratori o delegati nell'utilizzo della procedura applicativa quali ad esempio:

- superamento di eventuali anomalie del sistema (hardware / software) che, pur non derivanti da errori della procedura applicativa, possono compromettere la continuità del servizio;
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema;
- suggerimenti e indicazioni per il corretto utilizzo della procedura;
- controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema.

Il servizio di assistenza potrà essere erogato tramite un servizio di ticketing dedicato messo a disposizione dal fornitore, ma comunque dovranno essere garantite le seguenti due modalità di erogazione:

- E-mail, all'indirizzo indicato dal fornitore (da indicare in sede di offerta)
- Chiamata, a numero di telefono predisposto per l'assistenza (da indicare in sede di offerta)

Nel piano dovrà essere indicata anche la modalità di escalation prevista qualora i tempi per la risoluzione del disservizio non rispettino i tempi previsti.

Tutte le attività eseguite dovranno essere documentate da un Rapporto di Intervento redatto a cura del tecnico del Fornitore che esegue l'intervento e dovrà essere controfirmato dal DEC.

Art. 7.2 MANUTENZIONE PREVENTIVA SOFTWARE E HARDWARE

Il servizio di manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento del software e dell'hardware.

Nell'ambito del servizio offerto dovranno essere garantiti i necessari controlli funzionali / di qualità durante il periodo contrattuale e comunque tutti quelli previsti dal produttore delle componenti software e hardware in uso.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

La ditta si obbliga a concordare con il DEC le necessità e le tempistiche di manutenzione programmata per evitare che le componenti in uso diventino critiche per la sicurezza dell'infrastruttura dell'ente a causa di obsolescenza o vulnerabilità note delle stesse.

Art. 7.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA/NORMATIVA SOFTWARE

Il servizio di manutenzione adeguativa/normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nel software alle nuove disposizioni nazionali e/o regionali, anche se non normative ma provenienti da delibere o circolari emanate dall'organismo competente, effettuato su segnalazione/richiesta dell'Azienda. Il Fornitore si impegna ad apportare le modifiche conseguentemente necessarie alle funzionalità già presenti in esso, presentando un progetto di adeguamento che preveda la descrizione delle nuove funzionalità e i tempi di fornitura/collaudo. Per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi finalizzati per l'adattamento del software a suddette disposizioni, le quali non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti.

Art. 7.4 MANUTENZIONE STRAORDINARIA E CORRETTIVA HARDWARE

L'aggiudicatario dovrà effettuare tutte le operazioni di manutenzione straordinaria e correttiva delle apparecchiature offerte i cui costi (manodopera, diritto di chiamata, trasferta, ricambi...) saranno totalmente a carico dell'aggiudicatario stesso nel periodo di garanzia 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.

Alla fine di ogni intervento dovrà essere rilasciato alla UOC Sistemi Informativi un opportuno rapporto di lavoro, firmato dal tecnico esecutore e da un tecnico dei Sistemi Informativi.

Art. 7.5 MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE

Il servizio di manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove versioni (release) che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dal Fornitore per il miglioramento del software in oggetto. Nell'ambito della manutenzione evolutiva, il Fornitore è costantemente impegnato nell'attività di completamento e miglioramento del software e proprio in relazione a tale impegno vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento in generale a nuovi sistemi.

Art. 8 COPERTURA ORARIA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE

Vengono di seguito riportati in tabella la copertura oraria dei servizi in oggetto.



**Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico**



REGIONE DEL VENETO

Copertura oraria del servizio			
Tipologia di servizio	Giornate	Orario	Orario
help desk	lunedì - venerdì escluse le festività infrasettimanali	8:00	18:00

Art. 9 CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE

Il livello di servizio della manutenzione dipende dalla criticità dell'evento che ha determinato la richiesta di intervento. Il grado di criticità è dichiarato dall'autore della richiesta di intervento ma potrà anche essere modificato dal personale autorizzato dell'Istituto.

Di seguito si riportano i livelli di servizio richiesti per la manutenzione.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Livello di Criticità	Descrizione della Criticità	Tempi di presa in carico	Tempi di Risoluzione e Hardware	Tempi di Risoluzione Software
CRITICO	Interruzione anomala, completa e irrimediabile del sistema o totale indisponibilità del Prodotto	1 ora	12 ore	4 ore
ALTO	Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con gravi conseguenze sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	2 ore	20 ore	8 ore
MEDIO	Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con conseguenze minori sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	4 ore	60 ore	40 ore
BASSO	Parte del Prodotto non è operativo o non funziona in conformità con le specifiche di prodotto, con conseguenze non significative sull'operatività del programma soggetto ad assistenza.	4 ore	Best effort o entro la pianificazione concordata	Best effort o entro la pianificazione concordata

I tempi indicati sono da considerarsi all'interno dell'orario di copertura del servizio di assistenza/manutenzione.



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Art. 10 DEFINIZIONE DEI REQUISITI HARDWARE

Il fornitore, in fase di offerta, deve dettagliare tutte le caratteristiche hardware necessarie per una corretta erogazione della fornitura oggetto del presente capitolato.

Per ovvie motivazioni di sicurezza tutte le componenti interne ed esterne utilizzate dal sistema non devono essere obsolete e devono essere mantenute e supportate dai rispettivi produttori.

In particolare, si richiede che:

- i totem in base alla collocazione all'interno dell'istituto possono avere caratteristiche diverse sia dal punto di vista delle funzionalità che delle dimensioni
- I display riassuntivi da prevedere per la visualizzazione delle chiamate possono avere dimensioni diverse a secondo dello spazio ove esso viene collocato. Possono essere collegati a mini PC o essere autoconsistenti (non necessitano di mini PC). La dimensione deve essere scelta in maniera opportuna in base agli spazi indicati nella planimetria allegata in fase di gara.
- I Monitor devono essere dotati di almeno delle seguenti Interfacce Input/Output: una porta USB, HDMI, RJ45.

Si riportano in tabella i sistemi da prevedere. Il fornitore deve:

- prendere in carico l'aggiornamento del parco macchine esistente;
- sostituire le macchine riportate in tabella, nel caso risultassero non più aggiornabili, e acquistarle a costo zero;

Si precisa che quanto indicato in tabella potrebbe variare in termini di ubicazione e destinazione d'uso mantenendo le numeriche riportate.

Sede	Piano	Locazione	Monitor code	Totem	Esistente	Gestione Code
Castelfranco	1°	Poliambulatorio	4	1	No	Gestione di: <ul style="list-style-type: none">● consulenze per il PS di AULSS 2● urologia prenotati● urologia non prenotati● Preospedalizzazione● controlli post degenza prenotati● controlli post degenza non prenotati● ambulatori SSN varie specialità prenotati

						<ul style="list-style-type: none"> ● ambulatori SSN varie specialità non prenotati ● ambulatori LP varie specialità
Castelfranco	3°	DH oncologico	3	1	No	Gestione di: <ul style="list-style-type: none"> ● Visite oncologiche (chiamata manuale numero di Oncosys) ● Chemioterapia (chiamata manuale numero di Oncosys) ● Prelievo prenotato (chiamata manuale numero di Oncosys) ● Prelievo non prenotato (numero da totem) ● Medicazioni (numero da totem)
Castelfranco	3°	Farmacia	1	1	No	Gestione coda Distribuzione farmaci
Castelfranco	-1°	Endoscopia	2	1	No	Gestione di: <ul style="list-style-type: none"> ● Segreteria ● chiamate da Ambulatori Urologia ● chiamate da Sale Endoscopia
Busonera	0°	CUP	1	1	Si	Gestione di: <ul style="list-style-type: none"> ● Accettazione ● Prenotazione ssn ● Libera Professione ● Ritiro referti/cartella clinica ● Self accettazione ● TAC (Radiologia)
Busonera	0°	Melanoma	2	1	No	
Busonera	0°	Radiologia	3	1	No	
Busonera	-1°	Radiologia Senologica	4	1	No	Gestione di: <ul style="list-style-type: none"> ● Radiologia Senologica ● Medicina nucleare



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Busonera	-1°	Medicina Nucleare	1		No	
Busonera	1°	Punto prelievi - Farmacia - Ambulatori	9	1	Si	<ul style="list-style-type: none">● Consegna Farmaci● Punto prelievo senza appuntamento● medicazioni
Busonera	2°	DH oncologico	5		Si	
Totale nuovo hardware			20	7		
Totale hardware esistente			15	2		

Art. 11 GESTIONE DELLA SICUREZZA INFORMATICA

Il servizio dovrà mantenere il livello di sicurezza necessario a mantenere la riservatezza, disponibilità e integrità dei dati, dei flussi ed il controllo del livello di accesso alle funzioni del sistema. A tal fine il fornitore dovrà:

- evidenziare al committente eventuali carenze sulla protezione/sicurezza del sistema per consentire un'adeguata predisposizione di contromisure a protezione della sicurezza globale dell'infrastruttura IOV;
- mettere tempestivamente in atto gli aggiornamenti sul software in esercizio necessari per l'efficace funzionamento delle componenti fornite;
- Esplicitare le misure di sicurezza tecnico/organizzative che vengono messe in atto dal fornitore per l'accesso all'infrastruttura IOV da parte del proprio personale;
- Descrivere la procedura di gestione delle utenze che accedono ai sistemi IOV, quindi fornire un elenco degli utenti del Fornitore autorizzati ad accedere ai sistemi IOV tramite VPN. In particolare, in caso di turnover del personale, il Fornitore si impegna a segnalare tempestivamente ai Sistemi Informativi i nominativi del personale non più in servizio e del nuovo personale;
- Il Fornitore si impegna a fornire una reportistica periodica sugli accessi effettuati all'applicativo, con l'indicazione del personale che ha acceduto e con le motivazioni dell'accesso.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



Art. 12 MODALITÀ E TEMPISTICHE DI COLLAUDO

Il software e l'hardware oggetto di tale capitolato dovranno essere consegnati e collaudati secondo le seguenti modalità:

1. l'installazione deve avvenire nei termini previsti dal cronoprogramma definitivo approvato dal DEC e presentato dopo la sottoscrizione del contratto;
2. al termine dell'installazione, verrà verificato il software in ambiente di prova;
3. il DEC accorda l'avvio dell'uso del sistema in ambito operativo per un periodo di mesi n. 1;
4. trascorso il tempo di n. 1 mese di utilizzo se non vi sono errori ostativi al normale funzionamento, il DEC comunicherà la data di collaudo. Gli errori minori, non ostativi, dichiarati in fase di collaudo dovranno essere comunque risolti entro un mese dalla data di collaudo.
5. in caso di esito negativo del pronti al via, si continuerà con un ulteriore tempo di prova di n. 30 giorni, trascorsi i quali si procederà con il collaudo;
6. in caso di esito negativo del collaudo si assegneranno 10 giorni per la risoluzione di tutti i difetti riscontrati, per procedere al nuovo pronti al via del collaudo.

Si precisa che fino al collaudo definitivo nulla spetterà alla ditta in pagamento.

Art. 13 NOMINA DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (D.E.C.)

L'esecuzione del contratto è diretta dal Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.), che si avvale del Direttore dell'esecuzione del contratto (D.E.C.), che verrà individuato, all'interno del nostro organico tecnico, e comunicato al fornitore prima dell'avvio del servizio.

Anche la ditta dovrà indicare un rappresentante che segua lo svolgimento della commessa, indicandone le competenze.

Art. 14 VERIFICHE SULL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Direttore dell'esecuzione del contratto può procedere in ogni momento, durante l'esecuzione del contratto, ad una verifica sulla corrispondenza o degli interventi eseguiti, con quanto dichiarato ed offerto dal fornitore, con riferimento alla documentazione tecnica presentata dal fornitore.

Art. 15 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore è tenuto a:

- eseguire l'appalto nei termini e con le modalità previsti nell'offerta presentata nell'ambito della procedura ID Sintel, garantendone lo svolgimento con la diligenza richiesta dalla natura del Contratto;



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



- osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore;
- manlevare e tenere indenne l'Istituto da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e delle prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla stazione appaltante nonché alla Prefettura, di:

- tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori 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.;
- di ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari e nella struttura di impresa, e negli organismi tecnici e amministrativi, e relativi anche alle imprese affidatarie del subappalto.
- di ogni variazione dei requisiti ai sensi dell'articolo 94 del D. Lgs. n. 36/2023.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'Appaltatore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

L'Appaltatore non potrà per nessun motivo, anche in casi di eventuali controversie di qualunque natura, sospendere o rallentare di sua iniziativa i servizi né sottrarsi all'osservanza delle prescrizioni contrattuali e degli ordini dell'Istituto.



Regione del Veneto Istituto Oncologico Veneto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



REGIONE DEL VENETO

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 concordati.

L'Appaltatore si impegna:

- ad attenersi alle disposizioni contenute nel Codice di comportamento pubblico pubblicato sul sito://www.ioveneto.it/istituzionale/servizi-al-personale/regolamenti-aziendali/;
- mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo ed in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto, impegnandosi a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal Decreto legislativo n. 101 del 10 agosto 2018.

Art. 16 REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO E OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

L'Aggiudicatario, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

L'Aggiudicatario per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di contratto deve garantire l'impiego di personale in possesso delle capacità tecniche e professionali necessarie per eseguire le attività oggetto dell'appalto con adeguati standard di qualità.

Il personale dovrà inoltre essere in possesso di idoneità fisica all'impiego ed avere, se non cittadino italiano, una ottima conoscenza della lingua italiana.

L'Istituto si riserva di non accettare il personale messo a disposizione, in carenza delle professionalità o in caso di sussistenza di incompatibilità previste dalla normativa di riferimento.

Il personale impiegato deve essere dotato di cartellino identificativo (conformemente alla normativa vigente) che resta a carico dell'Aggiudicatario.

Prima dell'avvio del servizio, l'Aggiudicatario dovrà comunicare all'Istituto l'elenco del personale, i relativi dati anagrafici, i curriculum, CCNL applicato.

L'Istituto si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Aggiudicatario, qualora quest'ultimo abbia dato motivo di lagnanza e/o non consenta il buon svolgimento delle attività.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Aggiudicatario anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Istituto non esonera le responsabilità dell'Aggiudicatario per quanto riguarda l'esatto adempimento del contratto, né la responsabilità per danni a cose o persone.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

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

L'Aggiudicatario è obbligato per tutta la durata dell'appalto altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso che egli non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

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 referenti 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 concordati.

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 nel presente contratto.

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.

Per quanto ivi non previsto valgono le disposizioni sulla legislazione del lavoro.

Art. 17 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. 60 del d.lgs. n. 36/2023.

Art. 18 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

Il Fornitore è soggetto alle disposizioni in materia di salute e di sicurezza dei lavoratori previste nel T.U. sulla sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Art. 19 MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

L'appaltatore dovrà emettere apposita fattura per ogni fornitura e servizio effettuato.

La fatturazione dovrà avere la seguente cadenza

1. fornitura di hardware e software: la fatturazione dovrà avvenire solo dopo il collaudo positivo, in caso di fatturazione prima di tale termine tutti i termini di pagamento si intendono sospesi per indebita fatturazione;
2. servizio di manutenzione: il servizio di manutenzione, che decorre dal termine della garanzia, la fatturazione dovrà essere trimestrale posticipata;
3. giornate a consumo: nel caso in cui fossero effettuate, le giornate dovranno essere fatturate mensilmente con indicazione specifica della giornata di attività completa del rapporto firmato dal DEC o suo delegato;

Il pagamento verrà effettuato a 60 giorni dal ricevimento della fattura. Tale termine è giustificato dalla particolare natura del contratto, avente ad oggetto beni/lavori/servizi sanitari e dalla peculiarità dell'ente appaltante, istituto di ricovero e cura a carattere scientifico.

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'All. A "Formato della fattura elettronica" del DM. n.55 del 3/04/2013, dovrà essere intestata e indirizzata all'Istituto Oncologico Veneto – via Gattamelata 64, 35128 Padova Codice fiscale - P.IVA 04074560287 - CODICE IPA: iove_pd - CODICE UNIVOCO UFFICIO: UFDKH9.

La fattura elettronica deve essere emessa nel rispetto di quanto previsto dal citato art. 25 D.L. 6/2014 e dalle successive disposizioni attuative. In particolare, il concorrente che risulta affidatario si obbliga a riportare nella fattura elettronica il codice CIG; l'omessa indicazione del predetto codice comporta l'impossibilità per l'Istituto di procedere al pagamento della fattura.

La stazione appaltante 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.

L'affidatario si impegna a dare immediata comunicazione all'istituto e alla prefettura- UTG della Provincia di Padova della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Per gli eventuali interessi di mora per ritardato pagamento, troverà applicazione quanto disposto dal D.Lgs. 231/02. In ogni caso il ritardato pagamento non potrà costituire motivo per interruzione del servizio.



**Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico**



REGIONE DEL VENETO

Art. 20 INADEMPIENZE E PENALITA'

Il servizio oggetto della presente procedura deve ritenersi di pubblica utilità. Pertanto la ditta non potrà per nessuna ragione sospenderlo, eseguirlo con ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito e accordato.

In caso di ritardo rispetto ad uno dei termini stabiliti nel presente documento e nel preventivo del fornitore, nonché al termine fissato dalla Stazione Appaltante per adempiere al servizio, al fornitore sarà applicata, previa segnalazione in forma scritta, una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,1‰ e l'1‰ dell'ammontare netto contrattuale per un periodo massimo di 30 giorni e, comunque, complessivamente non superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale; trascorsi i suddetti 30 giorni, ovvero superato il limite massimo del 10% , il contratto potrà essere risolto con esecuzione in danno nei confronti del fornitore.

Qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive, di cui all'art. 84 del D.Lgs. 159/2011, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'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.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Oggetto della penalità	Sanzione applicata alla penalità
Non rispetto delle tempistiche indicate nel cronoprogramma eccedente la prima settimana di ritardo	È permesso uno ritardo rispetto all'avvio pattuito di massimo una settimana. Dopo tale lasso di tempo potrà essere applicata una sanzione per ogni giorno di ritardo fino alla seconda settimana pari allo 0,5% dell'ammontare netto contrattuale
Non rispetto delle tempistiche indicate nel cronoprogramma eccedente alla terza settimana di ritardo.	Dalla terza settimana di ritardo verrà applicata una sanzione giornaliera pari allo 1% dell'ammontare netto contrattuale
Non presa in carico delle segnalazioni entro i termini previsti per il livello di criticità CRITICA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Superamento dei tempi di risoluzioni Hardware previsti per il livello di criticità CRITICA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Superamento dei tempi di risoluzioni Software previsti per il livello di criticità CRITICA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Non presa in carico delle segnalazioni entro i termini previsti per il livello di criticità ALTA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,1% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Superamento dei tempi di risoluzioni Hardware previsti per il livello di criticità ALTA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Superamento dei tempi di risoluzioni Software previsti per il livello di criticità ALTA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Non presa in carico delle segnalazioni entro i termini previsti per il livello di criticità MEDIA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,1% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Superamento dei tempi di risoluzioni Hardware previsti per il livello di criticità MEDIA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Superamento dei tempi di risoluzioni Software previsti per il livello di criticità MEDIA	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,2% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Non presa in carico delle segnalazioni entro i termini previsti per il livello di criticità BASSO	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,1% dell'ammontare netto contrattuale. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"
Superamento dei tempi di risoluzioni Hardware previsti per il livello di criticità BASSO	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,3% dell'ammontare netto contrattuale se concordata pianificazione. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo "CRITICITA' E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE"



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Superamento dei tempi di risoluzioni Software previsti per il livello di criticità BASSO	Per ogni ora di ritardo può essere applicata una penale pari al 0,3‰ se concordata pianificazione. Le ore di ritardo sono da calcolarsi in base a quanto stabilito al capitolo “CRITICITA’ E LIVELLI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE”.
---	---

Art. 21 PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL’INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE PENALI

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all’applicazione delle penali stabilite nel precedente articolo, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dallo IOV.

In caso di contestazione dell’inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, allo IOV nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano allo IOV nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio del medesimo Ente, a giustificare l’inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali a decorrere dall’inizio dell’inadempimento.

Lo IOV potrà compensare i crediti derivanti dall’applicazione delle penali di cui al presente capitolato con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva o alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Lo IOV potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l’applicazione delle penali previste nel presente Contratto non preclude il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente capitolato non esonera in nessun caso il Fornitore dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 22 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto durante il periodo di sua efficacia è disciplinata dall’art. 122 del D.lgs. 36/2023, oltre che negli altri casi previsti dallo stesso decreto legislativo.

È fatto salvo quanto previsto dal vigente protocollo di legalità sottoscritto dalla regione del veneto e dal codice civile.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

Le caratteristiche obbligatorie (ad esclusione delle integrazioni) devono essere possedute nella loro totalità dalla soluzione proposta al momento della presentazione della proposta. Pertanto, l'insussistenza anche di uno solo degli elementi minimi, qualora venga accertata successivamente all'aggiudicazione, potrà comportare la risoluzione del contratto.

Art. 23 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.

In particolare, l'Istituto si riserva il diritto insindacabile di recesso anticipato del contratto, mediante PEC con preavviso di almeno 20 (venti) giorni, senza che per questo la Ditta appaltatrice possa avanzare qualsiasi pretesa di natura risarcitoria, nel caso in cui, a seguito di espletamento di procedura di gara centralizzata a livello regionale/nazionale avente ad oggetto i beni in argomento (o loro equivalenti sotto il profilo HTA), risultasse una convenzione recante condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate nell'ambito della presente procedura, o nel caso in cui il Fornitore non sia disposto ad una revisione del prezzo in conformità a detta convenzione.

Art. 24 CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEL CREDITO

È vietata qualunque cessione di tutto o di parte del contratto, pena la nullità.

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.

Art. 25 SUBAPPALTO

Il subappalto è disciplinato ai sensi dell'art. 119 del D.Lgs. 36/2023.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

Il concorrente indicherà all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto

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

- a) il subappaltatore sia qualificato nella relativa categoria;
- 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;



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

- c) il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 94.

Ai sensi dell'art. 119, comma 3, lett. d) del Codice le prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie 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 non si configurano come attività affidate in subappalto. In questo caso, i relativi contratti dovranno essere depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

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, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale.

Art. 26 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con il presente articolo si provvede a dare l'informativa prevista dall'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") I dati, anche particolari e/o penali raccolti ai sensi delle prescrizioni dettate dal D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. e D.P.R. n. 412/2000 e s.m. i., saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 — Regolamento generale sulla protezione dei dati, esclusivamente per lo svolgimento della procedura cui si riferisce la presente lettera d'invito di gara.

In relazione ai dati sopra richiamati l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento sopra citato.

Si prega di prendere visione dell'informativa privacy completa riportata nella documentazione allegata alla presente procedura o reperibile sul sito www.ioveneto.it/istituzionale/fornitori.

Ai sensi del D.lgs. 36/2023 i dati richiesti risultano essenziali ai fini dell'ammissione alla gara e il relativo trattamento — informatico e non — verrà effettuato dall'Amministrazione tramite gli uffici preposti nel rispetto della normativa vigente unicamente ai fini dell'aggiudicazione e successiva stipula del contratto d'appalto.

I dati di cui trattasi non saranno diffusi fatto salvo: a) il diritto di accesso dei soggetti interessati, art. 35 del D. Lgs. 36/2023 ed ex l. 241/1990 che potrebbe comportare l'eventuale comunicazione dei



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

dati suddetti ad altri concorrenti alla gara; b) l'esigenza dell'Amministrazione di accertamento dei requisiti dichiarati in sede di gara o comunque previsti per legge; c) la pubblicazione della ragione sociale dell'aggiudicatario sul sito web dell'Istituto — sezione "Istituzionale / Amministrazione trasparente " per adempiere agli obblighi normativi connessi alla tutela dei principi di trasparenza dei soggetti pubblici. Laddove ne ricorrano i presupposti, IOV, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, intende designare la ditta aggiudicataria quale responsabile del trattamento dei dati personali strettamente inerenti all'oggetto dell'appalto, la quale dovrà accettare tale nomina sottoscrivendo lo specifico Accordo ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 che viene allegato alla presente lettera invito e che dovrà essere sottoscritto in sede di stipula del contratto.", nonché ex D.Lgs 196/2003 così come integrato dal D.Lgs 101/2018 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").

Art. 27 OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della L. 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi alla fornitura. Qualora l'Affidatario non assolva agli obblighi previsti il contratto si risolverà di diritto ai sensi dei commi 8, 9 e 9-bis del citato art. 3.

Art. 28 PROTOCOLLO DI LEGALITÀ

La ditta aggiudicataria si impegna ad accettare incondizionatamente le clausole pattizie di cui al vigente Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e consultabile sul sito della Giunta regionale:

<http://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>.

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.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

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 incrementalmente 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.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere
Scientifico



REGIONE DEL VENETO

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. 29 RISCHI DA INTERFERENZA

Visto quanto sopra in merito alle modalità previste per l'espletamento del presente servizio, nonché in considerazione di quanto indicato con determina dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 5 marzo 2008, il presente appalto non evidenzia rischi da interferenza. Qualora la Ditta rilevasse invece dei rischi da interferenza dovrà darne atto nell'offerta economica.

Art. 30 CONTROVERSIE

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e la Stazione Appaltante, sarà competente esclusivamente il Foro di Padova.

Per quanto non espressamente previsto nel presente documento si rinvia alla richiesta di preventivo e alle vigenti disposizioni del Codice dei Contratti D.Lgs. 36/2023.

Per informazioni e chiarimenti di carattere amministrativo è possibile contattare l'Ufficio Acquisti, tel. 049.821.7417 o inviare richieste di chiarimento tramite e-mail ufficioacquisti@iov.veneto.it.

U.O.C Sistemi Informativi
Dott. Loris Giovannini