SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dipartimento Amministrativo
Servizio Acquisti Metropolitano
Il direttore

Organizzazione con Sistema di Gestione Certificato da KIWA CERMET secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008

COPIA DA RESTITUIRE FIRMATA

CAPITOLATO SPECIALE

PER L'ACQUISIZIONE DI UN NUOVO SISTEMA PER LA GESTIONE DEI PROCESSI CLINICO ASSISTENZIALI OSPEDALIERI CHE CONCORRONO A COSTITUIRE IL SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO DELL'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI – LOTTO UNICO

INDICE

Sezione 1 – Parte tecnica 3
Art.1) Premessa e Obiettivi 3
Art.2) Contesto attuale di riferimento 3
Art.3) Oggetti dell'appalto 5
Art.4) Caratteristiche della fornitura 7
Art.5) Modalità di esecuzione della fornitura 8
Art.5.1) Fase n.1: Installazione e configurazione del sistema SIO IOR 10
Art.5.2) Fase n.2: Deployment e attivazione del sistema SIO IOR 10
Art.5.3) Fase n.3: Gestione del sistema SIO IOR 12
Art.5.4) Fase n.4: Implementazione evolutiva del sistema SIO IOR 14
Art.6) Qualità e livelli dei servizi 15
Art.6.1) Rispetto del Piano Esecutivo Validato 15
Art.6.2) Servizio di help desk di secondo livello 15
Art.7) Presidio in loco 16
Art.8) Penali 18
Sezione 2 – Parte normativa 19
Art.9) Quantitativi 19
Art.10) Obbligo di Riservatezza dei dati 19
Art.11) Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro - 19
Art.12) Risoluzione del contratto 20
Art.13) Responsabilità 20
Art.14) Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto 21
Art.15 Prezzi e validità del contratto 23
Art.16) Subappalto 23
Art.17) Recesso dal contratto 24
Art.18) Fallimento- Liquidazione – Ammissione a procedure concorsuali 24
Art.19) Brevetti industriali e diritti d'autore 24
Art.20) Controversie e Foro competente 24

Sezione 1 – Parte tecnica

Art.1) Premessa e Obiettivi

L’obiettivo della presente procedura è la realizzazione del progetto di sostituzione del sistema informativo ospedaliero dell’Istituto Ortopedico Rizzoli che si rende necessario per l’esigenza di rinnovare l'attuale sistema ormai obsoleto, in funzione dall'anno 2000 (il cosiddetto "SIR" sviluppato e fornito da Engineering SpA, a cui nel tempo sono stati integrati moduli della suite Areas), per migliorare la gestione dei dati sanitari e la loro sicurezza. La sostituzione dei componenti software che costituiscono le principali basi applicative in ambito gestionale faciliterà l'uso di nuove tecnologie nella gestione clinica dei pazienti e nel contempo rinnoverà l'architettura complessiva consentendo l'integrazione tra i sistemi dipartimentali verticali attualmente in uso.

L'Istituto richiede integrazioni sofisticate sul piano tecnologico, per la condivisione non solo dei dati sanitari ma anche delle immagini diagnostiche digitali prodotte nelle diverse strutture. E’ pertanto necessario valorizzare l’aderenza agli standard per l’interoperabilità emessi da organizzazioni riconosciute, l’aderenza alle regole definite in ambito sanitario per la cooperazione applicativa e la qualità della documentazione disponibile sugli aspetti di interoperabilità. Dovrà inoltre inserirsi nel contesto nazionale, regionale e metropolitano creando le basi per allinearsi al modello della cartella clinica elettronica ospedaliera in corso di acquisizione.

Le considerazioni sopra riportate evidenziano la necessità di intraprendere un progetto in senso ampio, in cui la scelta del prodotto software è il primo passo dell’intero percorso di trasformazione degli attuali sistemi, preservandone le informazioni storiche significative. Il progetto del Sistema Informativo Ospedaliero dell'Istituto Ortopedico Rizzoli (di seguito SIO IOR) dovrà quindi comprendere anche le attività informatiche per il recupero dei dati attualmente presenti e la realizzazione delle integrazioni software, per preservare la storia clinica dei pazienti.

Art.2) Contesto attuale di riferimento

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è una struttura ospedaliera e di ricerca altamente specializzata nel campo dell'ortopedia e traumatologia e della patologia muscoloscheletrica. I ricoveri sono pertanto in larga parte di tipo chirurgico e, pur essendo presente il servizio di Pronto Soccorso, l'Istituto svolge prevalentemente attività programmata in regime SSN e di libera professione. I pazienti provengono dall'ambito regionale e da tutto il territorio nazionale. Nell'Istituto vi è una stretta integrazione tra l'attività di assistenza e l'attività di ricerca scientifica svolta dai laboratori di ricerca, in cui operano medici, biologi, tecnici e altre figure professionali. L'Istituto è anche sede di biobanche tra le quali la Banca del tessuto muscolo-scheletrico, centro di riferimento regionale e nazionale per la raccolta, conservazione e distribuzione di tessuti.

Il Rizzoli è Istituto di Ricovero e Cura a Carattere scientifico (IRCCS) dal 1981.

Gli attuali moduli software oggetto di sostituzione gestiscono il servizio di Pronto Soccorso ed i ricoveri ospedalieri, dall'inserimento del paziente in lista d'attesa, al ricovero,

all'intervento chirurgico e alla gestione in reparto con funzionalità di base di Cartella Clinica Elettronica Ospedaliera (CCEO) per la componente medica, fino alla produzione della Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO). Il sistema gestisce anche il percorso ambulatoriale nelle sue diversificate organizzazioni, la prescrizione, la prenotazione con agende informatizzate, l'erogazione delle prestazioni e l'invio del referto al Fascicolo Sanitario Elettronico del paziente, ovvero al medico di medicina generale che ha in carico il paziente, tramite la rete regionale Sole. Il sistema include, ad oggi, funzioni ed utilità accessorie di cui si è arricchito nel tempo, in gran parte legate ad adeguamenti normativi e alla adozione di nuovi modelli organizzativi. Inoltre, per la naturale funzione di sistema progettato per gestire attività sanitarie complesse relative a ricoveri, attività specialistica ambulatoriale, diagnostica e di laboratorio, esso è divenuto nel tempo anche il luogo di integrazione con gli altri applicativi sanitari ed amministrativi di cui l'Istituto si è dotato, nonché delle componenti di integrazione verso risorse ed applicativi verticali dipartimentali dell'area metropolitana bolognese, dell'Area Vasta Emila Centro, regionale e nazionale. Tra gli obiettivi del nuovo sistema vi è infatti quello di favorire l'integrazione dei percorsi sovra-aziendali.

Il sistema è stato esteso nel 2012 presso la sede di Bagheria (PA), tramite l'utilizzo di un prodotto software fornito dal medesimo fornitore (Areas di Engineering), in tecnologia più aggiornata.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli ha la sua sede storica a Bologna. Vi sono poi attività distribuite su più sedi:

- Dipartimento Rizzoli Sicilia presso Bagheria (Palermo) - attività di ricovero ed ambulatoriale.
- Ospedale di Bentivoglio - attività di ricovero.
- Attività ambulatoriale sul territorio metropolitano bolognese presso cliniche convenzionate.

Vengono elencate di seguito alcune informazioni di massima per il corretto dimensionamento del progetto (rilevazione 2016):

- Dipartimenti ad attività integrata (2 IOR + 1 Bagheria): 3
- Unità Operative (IOR + Bentivoglio + Clinica convenzionata + Bagheria): 22
- Posti letto: 356
- Dipendenti (medici, infermieri, amministrativi..): 1.219
- Ricoveri/anno: 20.456
- Prestazioni specialistiche per esterni: 166.322
- Tecnici ICT interni: 12

Attività Istituto Ortopedico Rizzoli - Anno 2016 -			
Dimensioni	Bologna	Bagheria	Totale
Posti letto	303	53	356
Unità Operative Cliniche (Ord. Day Surgery)	19	3	22
Ricoveri Ordinari:	13.146	2.438	15.584
Ricoveri in DH e Day Surgery:	4.881	-	4.881
Prestazioni ambulatoriali	147.664	18.658	166.322
Prestazioni per interni	123.790	1.929	125.719
Prestazioni di lab.analisi e microbiologia	351.276	-	351.276

Accessi PS	26.081	-	26.081

Utenze indicative:

Categoria	Bologna	Bagheria
Amministrativi	220	24
Medici	430	34
Tecnici	110	-
Infermieri	417	49
Totale	1.177	107

Art.3) Oggetti dell’appalto

L'oggetto dell'appalto consiste nella definizione del progetto di migrazione e nella fornitura di un sistema software finalizzato alla gestione dei processi clinico/assistenziali, di ricerca e dei processi amministrativi correlati alla cura di seguito elencati, provvedendo contestualmente alla ricostituzione delle integrazioni con i sistemi applicativi dipartimentali verticali. Il progetto prevede la realizzazione di un nuovo sistema informativo di gestione dei processi che concorrono a costituire il sistema informativo ospedaliero. La fornitura dovrà comprendere i moduli applicativi e le funzioni dettagliati nei successivi paragrafi e negli allegati tecnici del presente capitolato. Si richiedono inoltre le funzionalità trasversali elencate nell'allegato B ed in particolare un modulo trasversale di gestione della privacy, con particolare attenzione al dossier sanitario elettronico e alla gestione dei dati conformemente al Regolamento UE 2016/679 ed in particolare ai principi di privacy by default e privacy by design.

Il progetto complessivo di sostituzione comprende la fornitura del sistema software in conto licenza d'uso a tempo indeterminato per un numero illimitato di utenti, comprensivo dell’attività di configurazione e di recupero dei dati dall'attuale sistema, insieme ai servizi di migrazione complessiva dal sistema attualmente in uso, al ripristino funzionale delle integrazioni con i sistemi applicativi dipartimentali verticali (vedi allegato A) e alla formazione agli utenti. Il sistema dovrà essere coerente con i profili di integrazione IHE, adottando architetture SOA e standard di comunicazione HL7. Il riferimento è il modello HIMSS.

Il sistema SIO IOR sarà installato presso il data center di Lepida SpA di Ravenna. La fornitura dovrà comprendere in modo esaustivo le componenti infrastrutturali software della piattaforma applicativa (web application, middleware) nonché i servizi di assistenza e supporto correlati per una durata complessiva di 8 anni. Si richiede la formazione, l'affiancamento all’avvio e la presenza in loco di un numero adeguato di tecnici per garantire un servizio di presidio fisso presso l'Istituto a Bologna e presso la sede di Bagheria (PA) per la durata contrattuale.

Il sistema dovrà essere idoneo a gestire i seguenti ambiti ospedalieri, per gli aspetti clinici, di ricerca ed amministrativi:

- Gestione del Pronto Soccorso.
- Gestione delle liste di attesa ed attività di pre e post ricovero.
- Accettazione Dimissione e Trasferimento (ADT)

- Cartella Clinica Elettronica: in attesa dell'avvio del sistema di Cartella Clinica Elettronica in corso di acquisizione, dovranno essere garantite funzionalità minime per la compilazione della lettera di dimissione, la gestione di anamnesi, esame obiettivo, verbale operatorio e diario clinico medico.
- Gestione dell'attività specialistica ambulatoriale secondo diverse articolazioni: percorsi diagnostici terapeutici ambulatoriali (PDTA), Day Service Ambulatoriali (DSA), reti cliniche e hub&spoke.
- Richiesta di esami diagnostici e di consulenze specialistiche (order entry).
- Gestione dell'attività specialistica ambulatoriale.
- Data repository clinico.

La piattaforma applicativa dovrà consentire la gestione dei dati amministrativi e sociosanitari per l'adempimento ai debiti informativi istituzionali, alle linee di indirizzo nazionali e alle disposizioni regionali in materia, in particolare per le Regioni Emilia-Romagna e Sicilia. I flussi sono riportati nell'allegato E.

Qualora l'offerta preveda componenti software disponibili in modalità open source, l'offerente dovrà fornire la documentazione attestante l'applicabilità della licenza open alla applicazione specifica.

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere erogati coerentemente alle diverse fasi del progetto. Le attività richiedono un'organizzazione complessa, a partire dalla analisi e configurazione del modello funzionale/dati, per proseguire con la parametrizzazione del sistema, l'avviamento, la formazione, la manutenzione e l'assistenza agli utenti. Il numero di operatori che potranno utilizzare il sistema informatizzato sarà pari a circa 1.200 unità a cui si aggiungeranno quelle dislocate nella sede distaccata di Bagheria, potenzialmente circa 110.

Sono inoltre comprese nella fornitura n.1.280 giornate/uomo di manutenzione evolutiva da erogarsi nell'arco degli 8 anni della durata contrattuale.

Non sono comprese nella fornitura le licenze relative ai seguenti componenti software di base:

- Sistema Operativo.
- RDBMS Oracle.
- Antivirus.
- Sistemi di monitoraggio sistemistico.
- Sistemi di backup.

Non sarà richiesta nel suddetto progetto alcuna fornitura di licenze Oracle, in quanto già disponibili (vedi allegato C). Nel caso in cui il sistema proposto non utilizzi Oracle, la proposta tecnica del fornitore dovrà riportare la tipologia delle licenze d'uso del RDBMS e la quotazione deve essere già compresa nella fornitura del sistema, ovvero già quotato e compreso nell'offerta economica complessiva.

Non sarà richiesta nel suddetto progetto alcuna fornitura di hardware (server, client, rete), poiché l'Istituto metterà a disposizione le risorse necessarie presso il data center di Lepida SpA a Ravenna. L'attuale contesto architetturale e i requisiti sono indicati nell'Allegato C e sulla base di tali caratteristiche la ditta aggiudicataria dovrà proporre un modello architetturale per SIO IOR, da esplicitare nella relazione tecnica.

Il progetto dovrà indicare le risorse necessarie in termini di:

- Hardware virtuale per i server (CPU, RAM, spazio disco).
- Sistemi operativi per i server.
- Proiezione annuale dell'occupazione dello storage dedicato.

I servizi di assistenza informatica necessari all'implementazione e alla gestione del sistema dovranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo, garantire le competenze e le risorse professionali per lo svolgimento delle seguenti attività:

- Creazione istanza nel DB server.
- Installazione dell'applicativo per gli application server (compresi Tomcat etc.).
- Importazione dei dati.
- Configurazione del modello funzionale del sistema SIO IOR e della relativa banca dati a livello aziendale.
- Installazione e parametrizzazione del sistema in ambiente di test/simulazione ed in ambiente di produzione. La ditta aggiudicataria dovrà garantire un ambiente di test accessibile agli utenti per tutta la durata del contratto.
- Attivazione e deployment.
- Formazione e avviamento.
- Assistenza e manutenzione, compreso un servizio in reperibilità da remoto.
- Implementazione evolutiva.

L'articolazione e la modulazione dei servizi che il fornitore configurerà nella proposta tecnica dovrà garantire i termini di seguito riportati:

- Entro un massimo di 6 mesi dalla sottoscrizione del contratto: configurazione dell'architettura tecnologica/applicativa/banca dati del sistema SIO IOR, installazione, sperimentazione e pre-collaudo del sistema su un ambiente di test/simulazione, comprese le integrazioni con gli altri applicativi per ogni tipologia di integrazione. Questa fase prevede inoltre il recupero di un sottoinsieme significativo e rappresentativo dei dati dagli attuali moduli in uso e conseguente verifica della consistenza dei dati recuperati e del processo di conciliazione.
- Entro un massimo di 6 mesi dalla data di pre-collaudo del sistema: messa in esercizio del sistema presso l'intera azienda e relativo collaudo.
- Dalla messa in esercizio del sistema presso il primo ambito: erogazione della manutenzione evolutiva.

Le fasi di progetto e le relative tempistiche devono essere esplicitate dal fornitore nell'offerta tecnica come richiesto nell'Allegato F.

Art.4) Caratteristiche della fornitura

Il sistema SIO IOR dovrà garantire la realizzazione delle integrazioni attualmente in essere per i sistemi SIR e AREAS come dettagliato nell'allegato A.

L'infrastruttura applicativa del sistema SIO IOR dovrà essere realizzata in coerenza con i requisiti minimi funzionali e di interoperabilità riportati nell'Allegato B.

Le risorse hardware necessarie dovranno essere coerenti con l'architettura infrastrutturale descritta nell'allegato C.

I servizi di assistenza informatica necessari all'implementazione e alla gestione del sistema SIO IOR, dovranno rispondere a requisiti di specifica competenza ed esperienza

professionale maturata nell’ambito dei sistemi informativi delle aziende sanitarie pubbliche, secondo l’articolazione di figure definite nell'Allegato D.

Il sistema SIO IOR dovrà garantire la produzione e gestione dei flussi istituzionali come dettagliato nell'allegato E.

Art.5) Modalità di esecuzione della fornitura

Il fornitore dovrà definire una Proposta di Piano Esecutivo (di seguito anche solo “P.E.”) che comprenda le seguenti fasi di implementazione:

- Installazione e configurazione del sistema SIO IOR.
- Deployment e attivazione.
- Gestione del sistema.
- Implementazione evolutiva.

Il P.E. dovrà comprendere la pianificazione, la dimensione di effort e le tempistiche delle macro attività riferite alle varie fasi di implementazione del sistema nonché la composizione del gruppo di lavoro impegnato nella singola fase.

Il fornitore deve indicare in dettaglio un chiaro cronogramma delle attività (ad es. Gantt).

E' richiesta l'indicazione delle quantità minime di risorse professionali garantite per l'avviamento e la messa in produzione di ciascun modulo della fornitura nonché per il governo successivo delle stesse con indicazione di dettaglio dei profili e curricula delle risorse dedicate.

Il P.E. dovrà essere riportato nella proposta tecnica secondo lo schema dell'Allegato F, che il Fornitore presenterà in risposta al presente capitolato. Lo stesso sarà oggetto di specifica valutazione qualitativa e costituirà riferimento per il Piano Esecutivo Validato che verrà definito congiuntamente con la Committenza sulla base degli impegni temporali e dimensionali riportati nel P.E. Si precisa che la definizione del Piano Esecutivo Validato, in esito a valutazioni di carattere tecnico ed organizzativo mirate al perfezionamento del processo di deployment, potrà subire variazioni ad esempio rispetto alle modalità di avvio o all’ordine delle attivazioni. Il Piano Esecutivo Validato potrà essere modificato, previo accordo tra le parti, qualora intervengano particolari esigenze per la necessità di adeguarsi a obblighi tecnici o di legge.

Il P.E. deve rispondere a particolari requisiti di chiarezza, evidenziando la propria effettiva fattibilità e deve necessariamente comprendere:

1) L’indicazione di tutte le fasi del progetto descritte in precedenza
2) L’elenco delle attività per ciascuna fase.
3) La tempistica di progetto e il dettaglio di ciascuna fase.
4) Il flusso e la sequenza delle attività e le relative interdipendenze, con l’indicazione dei punti chiave, di quelli critici e delle relative attività di misura e controllo. Devono essere chiaramente indicati eventuali vincoli esterni.
5) Il carico di lavoro per attività, espresso in giorni uomo per figura professionale, eventualmente appartenenti a gruppi di lavoro (se presenti) o al gruppo di progetto.
6) Dovrà essere specificata la responsabilità (committente o ditta aggiudicataria) di ogni attività.

7) L’indicazione delle metodiche da utilizzare per tutti i casi di scostamento dal piano. Devono essere presi in considerazione tutti i possibili casi di scostamento: il caso di attività in ritardo, specialmente se appartenenti a un punto critico o se impegnanti per più tempo risorse assegnate ad altre attività su un percorso critico; il caso di attività non comprese nella pianificazione iniziale; il caso di non raggiungimento del risultato atteso per una certa attività; il caso di modifica del gruppo di lavoro ecc.

I tempi di esecuzione del piano dovranno essere espressi in numero di settimane di calendario, a partire dalla data di inizio lavori. Dovranno essere individuate, ad esempio, la data di avvio degli interventi preliminari, la data di installazione del sistema, le date di formazione e di addestramento sugli applicativi come esplicitato nel piano formativo descritto in seguito, la data di realizzazione globale.

Le risorse che verranno impiegate nelle attività devono avere i requisiti di professionalità richiesti dalla Committenza che si riserva la facoltà di ricusare detto personale per giustificati motivi e di verificare in via preventiva le competenze tecnico-professionali del personale specialistico proposto.

L’attuazione del Piano Esecutivo Validato avrà inizio in esito alla approvazione del Capo Progetto, nominato dalla Committenza. La Committenza istituirà un Gruppo di lavoro aziendale, di seguito “Gruppo SIO IOR”, che avrà in carico il coordinamento e il governo dei lavori di implementazione e gestione del sistema per tutta la durata contrattuale. Il Gruppo SIO IOR sarà composto da:

- Capo Progetto della Committenza che avrà in particolare il compito di supervisionare quanto progressivamente prodotto dal fornitore, verificandone la coerenza con i requisiti e le specifiche stabilite.
- Referenti aziendali sanitari (ad es. personale medico, infermieristico, farmacisti...)
- Referenti aziendali amministrativi (ad es. privacy, accesso alle prestazioni)
- Referenti aziendali ICT

Il gruppo di coordinamento deve definire chiaramente le responsabilità in merito almeno ai seguenti ambiti:

- Definizione ruoli e profilazione utenti.
- Validazione degli aspetti documentali e relativa validità giuridica.
- Validazione degli aspetti funzionali previsti.
- Privacy.
- Rischio Clinico.
- Continuità Operativa e Recupero da Disastro.
- Formazione.

Il Gruppo SIO IOR incontrerà periodicamente il Capo Progetto del fornitore che dovrà presentare al gruppo, con periodicità mensile, lo Stato di Avanzamento Lavori del progetto. La partecipazione del fornitore agli incontri del Gruppo SIO IOR dovrà essere garantita ad ogni evenienza di emanazioni di nuove normative nazionali, regionali o a seguito di modifiche nello scenario tecnologico aziendale, in riferimento alle figure professionali competenti in funzione delle tematiche da approfondire. Di seguito si riporta l’articolazione delle fasi del P.E. con i relativi servizi richiesti.

Art.5.1) Fase n.1: Installazione e configurazione del sistema SIO IOR

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di:

- Project management.
- Analisi del contesto e dei bisogni.
- Configurazione del modello architetturale del sistema applicativo fornito in licenza d'uso e della relativa struttura di banca dati.
- Configurazione del modello architetturale delle integrazioni (nel rispetto dei requisiti indicati nell' Allegato A).
- Formazione al personale ICT aziendale, che deve essere messo nelle condizioni di essere autonomo nelle operazioni di installazione, configurazione e manutenzione (escluse azioni di debug e interventi su codice sorgente) relative a ciascun componente software oggetto dell'acquisizione.
- Definizione degli strumenti e delle modalità di migrazione dai sistemi attuali SIR e AREAS verso il nuovo sistema.
- Installazione e parametrizzazione della piattaforma applicativa software SIO IOR fornita in licenza d'uso.
- Test funzionale e prestazionale del sistema SIO IOR su un ambiente di test/simulazione realizzato presso il data center di Lepida SpA a Ravenna.

La fase di installazione e configurazione di cui sopra, sarà effettuata con la supervisione del Capo Progetto e del Gruppo SIO IOR. La validazione del positivo completamento della fase n.1 sarà in esito al test funzionale e prestazionale del sistema in ambiente di simulazione e costituirà il precollaudo del sistema SIO IOR. L'esito favorevole del precollaudo costituirà altresì prerequisito fondamentale per il rilascio del sistema in produzione ovvero per il collaudo del sistema in esercizio, come previsto nella fase n.2 "Deployment e attivazione del sistema SIO IOR". Con il precollaudo sarà verificata la conformità tecnica, funzionale e delle integrazioni verso gli altri sistemi. Questa fase prevede inoltre il recupero di un sottoinsieme significativo e rappresentativo dei dati dagli attuali moduli in uso e conseguente verifica della consistenza dei dati recuperati e del processo di conciliazione. Dovranno inoltre essere validate le procedure di estrazione dei dati per rispondere ai debiti informativi istituzionali. Il processo di precollaudo dovrà riscontrare piena rispondenza alle specifiche previste nel presente capitolato nonché nella proposta del fornitore aggiudicatario. In questa fase dovrà inoltre essere redatto e validato il Piano di Continuità Operativa e Recupero da Disastro.

Con l'installazione del sistema dovrà essere rilasciata la documentazione tecnica di realizzazione, di installazione/parametrizzazione e della manualistica per l'utilizzo del sistema e per l'amministrazione dello stesso, principalmente al fine di monitorare tramite il sistema di monitoraggio proattivo in uso in Istituto, i livelli di utilizzo delle risorse e le performance.

Art.5.2) Fase n.2: Deployment e attivazione del sistema SIO IOR

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di:

- Project management.
- Formazione all'utenza.
- Parametrizzazione e Attivazione del software applicativo SIO IOR secondo la tempistica definita nel P.E. Validato.

- Migrazione completa archivi pregressi comprensiva delle tabelle accessorie.
- Attivazione del sistema in contesto di produzione.
- Assistenza e supporto necessari a mettere in produzione il sistema SIO IOR e permetterne l'utilizzo garantendo le tempistiche di installazione e attivazione che verranno definite nel Piano Esecutivo Validato.

La fase di deployment e attivazione sarà effettuata con la supervisione del Capo Progetto e del Gruppo SIO IOR prevedendo lo sviluppo iterativo dei piani di lavoro delle diverse fasi di implementazione del sistema. Per ogni fase di attivazione e messa in esercizio del sistema, sarà eseguita una verifica di completo e buon funzionamento attraverso il pieno utilizzo da parte dell'utenza per un periodo di osservazione comprendente la fase di formazione e avviamento. In questa fase transitoria occorrerà gestire adeguatamente il cambiamento in modo da garantire continuità nei processi primari di cura del paziente e nella produzione dei flussi informativi istituzionali con le relative scadenze.

I servizi di gestione, comprensivi di manutenzione, assistenza e supporto dovranno essere forniti a partire dalla prima messa in esercizio del sistema presso la prima articolazione aziendale. Il periodo di garanzia, stabilito in 24 mesi, dovrà partire dal collaudo del sistema. In questa fase il fornitore dovrà garantire servizi per la migrazione verso il nuovo sistema riducendo al minimo gli eventuali disservizi.

I rapporti tecnico/economici con l'attuale fornitore Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., finalizzati alla migrazione completa degli archivi pregressi comprensiva delle tabelle accessorie, saranno in carico all'Istituto Ortopedico Rizzoli.

I rapporti tecnico/economici con gli attuali fornitori, finalizzati alle integrazioni con i sistemi applicativi dipartimentali verticali, saranno in carico all'Istituto Ortopedico Rizzoli.

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di formazione e assistenza all'avviamento all'utenza del sistema SIO IOR, come richiesto di specificare nella relazione tecnica all'Allegato F. Dovrà essere predisposto un piano formativo rivolto a tutti gli utilizzatori del nuovo sistema. Il P.E. dovrà includere un Piano di Formazione rivolto agli utenti, che deve includere almeno i seguenti dati:

1) la metodologia adottata (sia per la formazione in aula che quella in campo), tenendo conto che la formazione deve necessariamente essere erogata on-site presso le sedi aziendali di Bologna e di Bagheria e presso le UO in fase di avvio.
2) la descrizione dei corsi, con evidenza in dettaglio dei rispettivi contenuti, della durata, del numero minimo e massimo di partecipanti, degli obiettivi formativi ecc.
3) il numero di giornate e ore erogate (complessivamente e per ciascuna sessione di ciascun corso).
4) evidenza della documentazione, della manualistica, del materiale informativo distribuito durante i corsi.
5) evidenza della documentazione disponibile on-line; dovrà essere fornito il manuale operativo del sistema, continuamente aggiornato con tutte le evoluzioni, fruibile on-line con la sequenza delle operazioni per i più importanti casi d'uso, comprensivo della guida interattiva che permetta all'operatore di poter formulare e condividere le domande più frequenti (F.A.Q.).
6) sistemi di formazione on-line e sistemi di autoapprendimento a integrazione della formazione in aula e per la formazione di nuovi operatori;
7) il curriculum del personale impiegato.

Il piano di assistenza all'avvio deve includere almeno i seguenti dati:

1) la metodologia adottata;
2) il numero di risorse impiegate con relativi curricula;
3) il numero di giornate impiegate (per risorsa e complessivo).

Il piano di formazione e assistenza sarà parte integrante del piano di avvio e dovrà rispondere ai requisiti richiesti per l'accreditamento ECM producendo la necessaria documentazione. La formazione dovrà essere erogata secondo un calendario definito nel progetto di implementazione e attivazione e dovrà concludersi entro i tempi di avvio in produzione.

Condizioni di fine contratto

Al termine del contratto, la ditta fornitrice dovrà farsi carico di eseguire le operazioni atte a recuperare e rendere disponibili tutti i dati e i documenti presenti negli archivi del sistema realizzato nei più comuni formati standard di esportazione e trasmissione disponibili al termine del contratto, senza alcuna limitazione, senza alcun blocco operativo, consentendo il recupero completo degli archivi. A tale proposito, a completamento della fase di deployment e attivazione del sistema SIO IOR, l'aggiudicatario della gara dovrà fornire la documentazione tecnica descrittiva della banca dati, in cui siano esplicitate le operazioni necessarie a consentire l'esportazione dei dati finalizzata all'importazione in un diverso sistema, ed una stima del tempo necessario ad eseguire tali operazioni allo scadere del contratto. Si precisa che l'onere relativo a tale attività è incluso nei costi della fornitura e nessun altro costo od onere potrà essere richiesto o imputato all'Istituto. Tale impegno dovrà essere esplicitato chiaramente nell'offerta.

Inoltre la ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione di un massimo di **40 giorni** durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi incluso il trasferimento del relativo know-how logistico-operativo, tale onere relativo a tale attività dovrà essere incluso nei costi della fornitura.

Art.5.3) Fase n.3: Gestione del sistema SIO IOR

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di:

- Manutenzione dell'infrastruttura applicativa del sistema SIO IOR.
- Assistenza e supporto all'utenza del sistema SIO IOR e al personale ICT interno.

Il Fornitore dovrà assicurare, a far data dalla data di collaudo che attesta il positivo completamento dell'attivazione del sistema SIO IOR, per la durata di 8 anni i servizi di gestione relativi all'infrastruttura applicativa. Dovrà quindi garantire la manutenzione correttiva e perfettiva della piattaforma applicativa costituita da:

- Moduli applicativi.
- Moduli di integrazione.
- Moduli di cooperazione applicativa.
- Moduli di estrazione.

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio facenti parte del sistema oggetto di acquisizione, comprensivo delle integrazioni. La manutenzione correttiva è normalmente innescata da

una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione di configurazione e attivazione del sistema o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. La manutenzione correttiva è innescata altresì da segnalazioni di malfunzionamento da parte di sistemi di monitoraggio proattivo anche relativi al sistema hardware e al sistema software di base e di ambiente.

Sono parte del servizio le seguenti attività:

- La presa in carico delle segnalazioni ricevute da parte di operatori di SIO IOR, da parte del sistema di help-desk di primo livello oppure dal sistema di monitoraggio aziendale.
- L'individuazione della componente in errore.
- L'attuazione di interventi di work around atti a minimizzare l'interruzione del servizio.
- Lo sviluppo, la verifica e il rilascio della fix risolutiva, quest'ultimo nell'ambiente di esercizio.
- La predisposizione della documentazione necessaria per l'installazione.
- Il ripristino di basi dati difettate dall'errore.
- La modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato
- ecc. …

Per qualunque motivo si rendesse necessario un blocco programmabile del sistema, questo dovrà necessariamente essere concordato con gli utenti e con i tecnici della committente, e andrà eseguito avendo cura di ridurre al minimo eventuali disservizi. Non è esclusa la possibilità di programmare le attività in orario serale/notturno, prefestivo o festivo.

Per manutenzione perfettiva si intende il perfezionamento del sistema rivolto a garantire le performance e la manutenibilità del sistema.

Il servizio dovrà comprendere inoltre la manutenzione adeguativa che dovrà garantire tutte le attività di adeguamento dell'infrastruttura applicativa ai cambiamenti normativi di livello ministeriale e regionale nel rispetto dei termini previsti negli stessi. La manutenzione adeguativa non varia la consistenza del parco applicativo del prodotto iniziale. Eventuali interventi di manutenzione adeguativa che dovessero richiedere variazioni strutturali significative potranno essere valutati come manutenzione evolutiva.

Il Fornitore dovrà garantire assistenza e supporto all'utenza mediante un servizio di help-desk di secondo livello. Per le chiamate inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza di qualsiasi genere, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le varie componenti software di SIO IOR. Tale servizio viene attivato:

- Dal servizio di help-desk di primo livello dell'Azienda, a fronte di richieste e segnalazioni di guasto, da parte degli utenti, che non possono essere risolte dallo stesso.
- Da richieste del personale ICT dell'Azienda per problematiche afferenti al sistema SIO IOR comprese le integrazioni.
- Da richieste del personale aziendale referente del sistema SIO IOR per i diversi ambiti.
- Da allarmi del sistema di monitoraggio aziendale.

Il servizio di help-desk di secondo livello deve garantire la presa in carico delle chiamate di propria competenza, la loro gestione e risoluzione entro gli SLA (Service Level Agreement) previsti. Gli operatori assegnati al servizio devono gestire le chiamate e le relative problematiche intervenendo via remota sulle postazioni del chiamante con gli strumenti di tele-assistenza presenti in Azienda. Il servizio dovrà garantire una puntuale registrazione delle chiamate di assistenza per una tracciatura delle stesse e per una consuntivazione dell'attività svolta nonché la rilevazione dei livelli di servizio al fine del controllo degli SLA contrattualizzati, delle eventuali inadempienze e della relativa applicazione delle penali. Al fine della valutazione dei livelli di servizio il fornitore deve presentare al Gruppo SIO IOR una reportistica mensile di dettaglio a supporto dell'analisi delle criticità o dell'attività, con allegata una relazione sintetica sulle criticità riscontrate e sulle proposte di recupero delle stesse.

Il servizio di assistenza dovrà essere garantito da remoto:

- dal lunedì al venerdì dalle 18.00, alle 7.30 del giorno successivo
- il sabato e prefestivi dalle 12.30 fino alle 7.30 del primo giorno feriale successivo

in modo da garantire una copertura continuativa H24/7 giorni su 7 per le sedi di Bologna e di Bagheria.

I canali di accesso al servizio saranno: portale per la gestione del sistema di ticketing, posta elettronica, telefonico.

La gestione del sistema e il relativo monitoraggio dei livelli di servizio sarà effettuata con la supervisione del Gruppo SIO IOR e del Capo Progetto.

Art.5.4) Fase n.4: Implementazione evolutiva del sistema SIO IOR

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di:

- Project management.
- Analisi.
- Progettazione.
- Implementazione software.
- Deployment.
- Formazione all’utenza e al personale ICT.
- Assistenza e Manutenzione per la realizzazione e l’attivazione di implementazioni evolutive del sistema SIO IOR.

Il fornitore dovrà fornire i servizi per tutta durata contrattuale, garantendo adeguate tempistiche per la produzione dell’analisi e dell’offerta economica in relazione alle singole richieste nel rispetto dei vincoli economici del contratto. Rientrano in tale servizio gli interventi volti ad arricchire il prodotto di nuove funzionalità. In pratica si tratta di implementazioni che modificano la consistenza del parco applicativo del prodotto iniziale. Le richieste di implementazione evolutiva, che possono essere valutate e definite solo dal Gruppo SIO IOR e dal Capo Progetto, saranno attivate secondo il seguente schema generale:

- Richiesta di implementazione evolutiva da parte della Committenza.
- Presentazione dell’offerta da parte del Fornitore contenente la precisazione della tempistica, la data di consegna concordata, le figure professionali e le modalità di impiego e la dimensione del lavoro necessario.

- Accettazione dell’offerta da parte della Committenza.
- Realizzazione dell’implementazione.
- Collaudo.

Il fornitore dovrà garantire, entro 3 giorni lavorativi, la presa in carico della richiesta di implementazione evolutiva e far pervenire per iscritto, entro 10 giorni lavorativi dall’avvenuta richiesta, previo eventuale incontro tecnico di approfondimento ed analisi, la proposta tecnica e la relativa valutazione in giornate lavoro e/o esprimendo un valore forfettario per la realizzazione dell’implementazione richiesta. Nella proposta tecnico/economica, il fornitore dovrà esplicitare la tempistica e la modalità di realizzazione degli interventi evolutivi e la relativa messa in esercizio, in un'ottica di riduzione al minimo delle interruzioni del servizio anche tramite interventi serali/notturni, prefestivi o festivi. Inoltre, il fornitore dovrà garantire un ambiente di test accessibile agli utenti, allo scopo di collaudare tutti i nuovi rilasci.

Art.6) Qualità e livelli dei servizi

La ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad erogare i servizi nel rispetto degli indicatori sotto elencati, finalizzati a garantire la qualità di caratteristiche critiche della fornitura. Il Fornitore si impegna a fornire alla Committenza, con la periodicità prevista dai diversi indicatori, opportuna reportistica atta ad individuare il rispetto degli SLA.

Art.6.1) Rispetto del Piano Esecutivo Validato

In riferimento al Piano Esecutivo Validato verrà misurato il ritardo di attuazione relativo alle fasi n.1 e n.2 di Installazione/configurazione e Deployment. Il valore dell’indicatore di tempo di ritardo, sarà calcolato sulla base delle settimane di ritardo delle tempistiche effettive di completamento rispetto a quelle previste nel Piano Esecutivo Validato.

Art.6.2) Servizio di help desk di secondo livello

I tempi di intervento per servizi di manutenzione correttiva e assistenza (SLA) dichiarati in offerta devono essere descritti come da tabella seguente, ed essere uguali od inferiori ai tempi ivi indicati. L’intervento di assistenza e manutenzione deve sempre includere tutte le attività necessarie per garantire il completo ripristino dell’operatività incluse analisi e diagnosi dei malfunzionamenti e dovrà svolgersi in collaborazione con il personale della Committenza o di altre ditte o personale da essa incaricati, quando necessario. Gli interventi di assistenza e manutenzione si riferiscono anche alle integrazioni. La ditta aggiudicataria sarà l'unico interlocutore per tutte le attività previste dal presente capitolato. Nel caso la risoluzione dell’errore preveda necessariamente il coinvolgimento di terze parti, il tempo di risoluzione si ferma dal momento dell’apertura del ticket nei confronti di queste e riprende dal momento in cui il problema viene da esse risolto. Resta compito della ditta aggiudicatari effettuare gli opportuni solleciti nei confronti della terza parte, mantenere aggiornate le informazioni relative sul sistema di ticketing e garantire il ripristino finale del sistema.

Gli interventi, a partire dall'attivazione, devono necessariamente essere risolutivi.

Tipo di Malfunzionanamento/Nonconformità	Tempo Massimo di Risposta	Tempo Massimo di Risoluzione
Grave Malfunzionamento: il sistema è indisponibile o funzionalità critica indisponibile.	30min	4h
Malfunzionamento : Il sistema è parzialmente indisponibile in funzionalità non critiche.	1h (lavorativa)	8h (lavorative)
Non Conformità –Configurazione	1h (lavorativa)	16h (lavorative)
Non Conformità – Componenti Software	1gg (lavorativo)	5gg (lavorativi)

Per funzionalità critiche si intendono quelle gestite tramite moduli applicativi verticali o trasversali all'organizzazione, la cui indisponibilità compromette il funzionamento regolare delle attività:

- Accoglienza e sportelli al pubblico.
- Pronto Soccorso.
- Funzioni di Accettazione Dimissione e Trasferimento.
- Attività correlate al percorso operatorio.
- Attività correlate alle richieste di prestazioni sanitarie (order entry).
- Prescrizione, accettazione e refertazione per attività specialistica ambulatoriale.

- Non Conformità - Configurazione: qualsiasi non conformità alle specifiche definite in capitolato o in fase di progetto che sia risolvibile tramite adeguamento delle configurazioni di uno o più moduli software (quindi con attività di amministrazione di sistema, e non con rilascio e installazione di moduli software sostitutivi o aggiuntivi).
- Non Conformità - Componenti Software: qualsiasi non conformità alle specifiche definite in capitolato o in fase di progetto che richieda per la sua risoluzione il rilascio e l'installazione di moduli software sostitutivi o aggiuntivi.

Ogni richiesta di assistenza da parte dell'Azienda (ad eccezione di quelle relative a segnalazioni di malfunzionamenti, per cui valgono i tempi definiti in tabella precedente) dovrà essere presa in carico entro 2h (lavorative) dalla trasmissione e dovrà essere data risposta entro 8h (lavorative).

Art.7) Presidio in loco

Incluso in offerta dovrà essere previsto anche un presidio tecnico di personale della ditta aggiudicataria presso le sedi di Bologna e di Bagheria (risorse uomo a tempo pieno). L'attività del personale di presidio dovrà essere organizzata come riportato nel seguito.

Tra le attività del personale di presidio vi sono le attività di configurazione e attivazione del sistema presso i vari ambiti, insieme a tutto quanto necessario alla messa in funzione di SIO IOR. Il presidio potrà garantire anche direttamente l'erogazione dei servizi di help desk telefonico e di assistenza agli utenti per il sistema proposto qualora questo non vada a compromettere il rispetto della tempistica di attivazione del sistema. In caso contrario la ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibili risorse aggiuntive senza ulteriori costi.

Il progetto, a pena di esclusione, deve prevedere la fornitura di un gruppo specializzato che deve operare on-site presso le sedi dell'Ente. Tale gruppo, la cui composizione deve essere definita dalla ditta aggiudicataria, sarà oggetto di valutazione qualitativa e dovrà rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- Presenza di n.2 tecnici presso la sede di Bologna, ripartiti in modo tale da coprire il seguente orario: dalle ore 7:30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì (con turnazione adeguata per la pausa pranzo), garantendo la compresenza massima nella fascia 9:00-17:00, per tutto l'anno festivi esclusi.
- Presenza di n.1 tecnico per la sede di Bagheria. In questo caso dovrà essere garantita la fascia oraria 7.30-16:30 (con 1 ora di pausa pranzo) dal lunedì al venerdì. Al sabato la sede di Bagheria sarà supportata da remoto.
- Presenza di almeno n.1 tecnico presso la sede di Bologna, in modo tale da coprire il seguente orario: dalle ore 7:30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì (con 1 ora di pausa pranzo), durante il mese di agosto e dal 24 dicembre al 6 gennaio. In questi periodi la sede di Bagheria sarà supportata da remoto.
- Presenza di n.1 tecnico per la sede di Bologna, dalle 7.30 alle 12.30 al sabato e prefestivi.
- I requisiti di presenza indicati sono da intendersi minimi, pertanto devono essere previste sostituzioni in caso di assenza dei tecnici per malattia o altro.
- Durante i periodi di ferie il personale dovrà essere organizzato in modo tale da non ridurre il servizio.

I requisiti in termini di orario sono da intendersi minimi. L'organizzazione del presidio e i curricula del relativo personale sarà oggetto di valutazione e ogni offerta migliorativa (ad es. con estensione delle fasce orarie di assistenza, incremento delle risorse o miglioramento dei tempi di intervento e di ripristino) costituirà un parametro di valutazione in termini di qualità.

Il personale tecnico di presidio o comunque chiunque inviato presso le strutture dell'Ente deve indossare in evidenza il cartellino di identificazione personale, riportante ben visibile fotografia, qualifica e codice identificativo e deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per l'Ente:

- di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti;
- di telefono cellulare in grado di ricevere chiamate e di effettuare le chiamate necessarie a relazionarsi con i colleghi, con il personale dell'Ente e con altri fornitori;
- di mezzi di locomozione adeguati allo svolgimento del servizio;

Il fornitore risponde della professionalità dei tecnici incaricati.

Art.8) Penali

La Committenza effettuerà verifiche finalizzate a monitorare/controllare gli SLA previsti al paragrafo precedente ed in generale le modalità di fornitura dei servizi. Qualora venissero riscontrate inadempienze rispetto al valore degli indicatori e dei livelli di servizio richiesto, la Committenza, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, potrà richiedere l'applicazione delle penali.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza la ditta aggiudicataria sarà soggetta al pagamento di penalità come segue:

- Grave Malfunzionamento: il sistema è indisponibile o funzionalità critica indisponibile: 100 euro per ogni ora di ritardo nella risoluzione
- Malfunzionamento: Il sistema è parzialmente indisponibile in funzionalità non critiche: 300 euro per ogni giorno di ritardo nella risoluzione
- Altri casi: 100 euro per ogni giorno di ritardo nella risoluzione

La ditta aggiudicataria sarà inoltre soggetta al pagamento di penalità in caso di inadempimenti contrattuali come dettagliato qui di seguito:

- Recidiva del malfunzionamento o chiusura dei ticket in mancanza di riscontro positivo: penali di 1.500 Euro per i gravi malfunzionamenti, 1.000 Euro per i malfunzionamenti e 500 Euro per le non conformità come classificate in tabella.
- Mancato rilascio di tutte le funzionalità richieste dei moduli applicativi oggetto dell'appalto o mancata realizzazione delle integrazioni prima dell'avvio in produzione: i collaudi ed i SAL correlati, vincolanti per la fatturazione, non saranno approvati fino a completamento delle attività.
- Mancato rispetto delle scadenze del piano esecutivo validato: 100 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto alle milestone di avviamento in produzione dichiarate per i singoli moduli. La penale giornaliera è progressivamente raddoppiata per ciascun mese di ritardo successivo (100 euro/die entro i primi 30 gg, 200 euro/die da 31 a 60 giorni, 400 euro/die da 61 a 90,...).
- Mancato adeguamento a quanto prescritto relativamente alla manutenzione adeguativa: verrà richiesta la compensazione delle eventuali perdite economiche causate da ritardi o mancati adeguamenti relativi a normative cogenti. Nei casi in cui non sia quantificabile una perdita economica le penali saranno pari a 100 euro per ogni giorno di ritardo.
- Ritardo nella manutenzione evolutiva: ogni giorno di ritardo rispetto alle tempistiche di consegna dichiarate verrà decurtato dalle giornate/uomo di attività concordate in precedenza con il fornitore, nei casi in cui le giornate/uomo richieste per lo sviluppo siano superiori a 10.
- Mancato aggiornamento della documentazione dei processi di sviluppo e manutenzione: il mancato aggiornamento preclude il collaudo dei moduli relativi. Successivamente al collaudo è prevista una penale pari a 500 euro per ogni carenza formalmente contestata.
- Al fine di rendere il più efficace possibile l'avvicendamento contrattuale al termine del periodo di fornitura, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la reversibilità completa dei dati e la documentazione tecnica necessaria alla loro trasferibilità al periodo successivo di fornitura entro due mesi dall'aggiudicazione ad altro fornitore. Nel caso

di incompleto trasferimento dei dati o di inadeguatezza della documentazione prodotta sarà applicata una penale pari a 100 euro per ogni giorno solare di ritardo.

L'applicazione delle penali avverrà in modo automatico, previa comunicazione formale, attraverso l'incameramento del deposito cauzionale e/o attraverso l'emissione da parte dell'ufficio amministrativo competente dell' Azienda Sanitaria, di una nota d'addebito, ai sensi dell'art.15, comma 1, D.P.R. 633/72.

La ditta prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell' Azienda Sanitaria a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danno.

Ai sensi dell'art. 113 bis comma 2 del D.lgs 50/2016 e s.m.i., l'entità delle penali legate al ritardo dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali non possono comunque superare, complessivamente il 10 per cento del valore del contratto.

Sezione 2 – Parte normativa

Art.9) Quantitativi

Qualora in corso di esecuzione del contratto si rendesse necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni, la stazione appaltante potrà imporre, ai sensi del comma 12, art. 106, D.lgs 50/2016, l'esecuzione delle stesse fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario.

Art.10) Obbligo di Riservatezza dei dati

Le notizie e i dati relativi all'Istituto Ortopedico Rizzoli, comunque venuti a conoscenza dell'Appaltatore o di chiunque collabori alle sue attività in relazione alla esecuzione del presente appalto non dovranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate, divulgate o lasciate a disposizione di terzi e non potranno essere utilizzate, da parte dello stesso Appaltatore o di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dal presente capitolato.
L'appaltatore, in relazione a quanto oggetto di prestazione ed alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'interessato, ad attuare nell'ambito della propria struttura e di quella degli eventuali collaboratori, sotto la propria responsabilità, ai sensi del D.lgs n.196/2003, tutte quelle norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alla finalità del servizio, dei dati.

Art.11) Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro -

Le Aziende Sanitarie come previsto dall'art 26 c1-lettera b del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, in un fascicolo informativo, forniscono alle ditte partecipanti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinate ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività; tali fascicoli sono disponibili sui siti delle Aziende:***Istituto Ortopedico Rizzoli:*** http://www.ior.it/il-rizzoli/servizi-e-uffici/servizio-prevenzione-e-protezione,
Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e dei lavoratori autonomi in merito alla salute e alla sicurezza sul lavoro.

Come previsto dall'art. 26 c3-ter del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, L'AUSL di Bologna in qualità di "soggetto che affida il contratto redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto." Tale documento è allegato al presente capitolato speciale.
L'Istituto Ortopedico Rizzoli, allegato al contratto di appalto, invierà alla ditta aggiudicataria, il Documento unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) specifico per la propria azienda.

Art.12) Risoluzione del contratto

L'Azienda appaltante avrà la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata via pec, secondo quanto stabilito all'art.108 del Codice e nelle seguenti ipotesi:

a) avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art.1671 c.c.;
b) per motivi di interesse pubblico, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
c) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
d) in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario;
e) in caso di cessione del contratto senza comunicazione all'Azienda USL;
f) in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda USL;
g) qualora l'Azienda capofila notifichi n.2 diffide ad adempiere senza che la Ditta ottemperi a quanto intimato;
h) in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda USL applicherà quanto previsto all'art.110 del Codice.

Nei casi di violazione degli obblighi contrattuali (ritardo o mancata consegna, non conformità o altro) l'Azienda Sanitaria incamererà il deposito cauzionale, salvo e impregiudicato il risarcimento degli eventuali maggiori oneri e danni, senza che la parte concorrente possa pretendere risarcimenti, indennizzi o compensi di sorta.

Art.13) Responsabilità

L'Azienda Sanitaria è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.
La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili a essa e ai suoi

dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Istituto Ortopedico Rizzoli che fin da ora s'intende sollevata ed indenne da ogni pretesa o molestia.

Art.14) Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto

Ai sensi di quanto previsto dall'art.1, commi da 209 a 213 della Legge 24/12/2007 n. 244, e successive modificazioni, e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture devono essere trasmesse all'Istituto Ortopedico Rizzoli esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI).
L'obbligo di fatturazione elettronica ricade nei confronti dei soggetti italiani titolari di Partita IVA. Sono pertanto esclusi dall'applicazione tutti i fornitori privi di Partita IVA e i fornitori esteri.

La fatturazione del sistema (rif. 1 e 2 dell'offerta economica) avverrà nel seguente modo: il 50% all'esito positivo del pre collaudo (cap. art. 5.1.) e il restante 50% all'esito positivo del collaudo del sistema in produzione (cap. art. 5.2)
La fatturazione dei servizi di manutenzione ordinaria e il presidio on-site (rif. 3,4,5 e 6 dell'offerta economica) decorrerà dalla data di collaudo positivo del sistema e avverrà a canoni trimestrali posticipati ,e quindi per un totale di 32 canoni complessivi.

La fatturazione della manutenzione evolutiva e/o delle integrazioni avverrà a collaudo positivo delle singole attività.

Di seguito si riportano i dati essenziali per la trasmissione delle fatture:

Istituto Rizzoli di Bologna:
I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) IOR
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFZSSP

Gli originali delle fatture dovranno essere così intestati:

ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI
Codice Fiscale: 00302030374
Sede Legale: Via di Barbiano 1/10 – 40136 BOLOGNA

Inoltre ai sensi dell'art. 25 del Decreto Legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA devono riportare:

- Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010;
- Il codice unico di progetto (CUP), (solo per gli investimenti).

Non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche qualora le stesse non riportino CIG e CUP ove previsto.

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:
- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine

- indicazione dell'ordine completo di anno e numero o,in mancanza, di ogni altro documento idoneo ad individuare la prestazione
- in caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture devono essere inviate al seguente indirizzo di posta elettronica: fatture@pec.ior.it

Inoltre, ai sensi della Legge 23 dicembre 2014, n.190 (legge di stabilità per il 2015), le Aziende Sanitarie rientrano fra le Pubbliche Amministrazioni tenute ad applicare lo Split Payment IVA, pertanto il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazioni di servizi dei fornitori sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario.

A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura seguente "Scissione dei pagamenti – art.17 TER DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015).

L'applicazione dello splyt payment non si applica ai fornitori esteri.

Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicitate non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, contattare direttamente il Servizio Unico Metropolitano Contabilità e Finanza (SUMCF) - Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.0516079538 .

L' Azienda Sanitaria procederà ai pagamenti delle fatture secondo le normative vigenti in materia.

La Ditta aggiudicataria di un contratto di somministrazione non dovrà opporre eccezioni al fine di ritardare o evitare la prestazione dovuta anche in caso di ritardato pagamento.

La ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione d'inadempimento di cui all'art.1460 del Codice Civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda Sanitaria e dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall'importanza di garantire il buon andamento dell'Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali l' Azienda USL è portatrice.
I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:
- alla regolarità contributiva della ditta (qualora la ditta aggiudicataria risultasse debitrice il pagamento delle fatture sarà in ogni caso subordinato alla regolarizzazione del debito stesso; è fatto salvo, in caso di mancata regolarizzazione dei debiti verso l'INPS il diritto dell'Istituto di trattenere dalle somme dovute alla ditta appaltatrice gli importi di contributi omessi e relativi accessori);
- alla verifica di cui all'articolo 48 bis del DPR 602/73.

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art.3, della Legge 136 del 13/08/2010 e s.m., assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuattivi, l'Istituto Ortopedico Rizzoli deve emettere, dal 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica. Inoltre, da tale data il fornitore deve garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore deve, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER http://intercenter.regione.emilia-romagna.it, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese possono utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che sono messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo https://piattaformaintercenter.regione.emila-romagna.it/portale/ previa registrazione.

Le spese di bonifico applicate dall'Istituto Tesoriere, secondo quanto previsto dalla convenzione in essere alla data di pagamento, sono a carico della ditta aggiudicataria.

Art.15 Prezzi e validità del contratto

I prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della gara resteranno fissi e invariabili per tutta la durata del contratto.

Il presente contratto ha validità di anni otto decorrenti dalla data di collaudo positivo del sistema.

Per le modifiche contrattuali durante il periodo di efficacia del contratto si applica quanto previsto all'art. 106 del D.lgs 50/2016.
I quantitativi richiesti sono puramente indicativi e potranno essere aumentati o diminuiti, per particolari esigenze organizzative interne, nei limiti previsti dalla normativa vigente senza che il fornitore possa sollevare eccezione al riguardo e pretendere compensi o indennità di sorta. In tale caso, rimarranno fisse ed invariate le condizioni economiche e contrattuali pattuite in sede di gara.

Le attività e i servizi dovranno corrispondere a quanto pattuito contrattualmente e con quanto autorizzato e riscontrato dalla Direzione ICT dell'Istituto Ortopedico Rizzoli; eventuali prestazioni non autorizzate non verranno riconosciute e di conseguenza non saranno pagate.

Rimane peraltro in obbligo della Società di proseguire nell'espletamento del servizio affidato, alle medesime condizioni contrattuali, per un ulteriore periodo di 90 giorni oltre la scadenza contrattuale senza poter pretendere compensi od indennizzi oltre a quelli derivanti dal presente contratto.

Art.16) Subappalto

E' ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art.105 del D.Lgs.50/2016.

Il contratto tra appaltatore e subappaltatore/subcontraente ai sensi della legge 13 agosto 2010, n.136 e s.m., dovrà contenere le seguenti clausole:

1. *L'impresa (…), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (…) nell'ambito del contratto sottoscritto con l'Ente (…), identificato con il CIG n. (…)/CUP n. (…), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m..*
2. *L'impresa (…), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (…), si impegna ad inviare copia del presente contratto all'Ente (…).*

Art.17) Recesso dal contratto

Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, l'Azienda USL, oltre a incamerare il deposito cauzionale, si riserva di addebitare le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione ad altra ditta.

L'Ente Appaltante potrà altresì recedere dal contratto ai sensi dell'art.109 del D.lgs 50/2016.

Art.18) Fallimento- Liquidazione – Ammissione a procedure concorsuali

Ai sensi dell'articolo 48 comma 17 del Codice degli Appalti, in caso di fallimento del mandatario ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione, inabilitazione o fallimento del medesimo, le Aziende Sanitarie possono proseguire il rapporto di appalto con altro operatore economico che sia costituito mandatario nei modi previsti dallo stesso codice purché abbia i requisiti di qualificazione adeguati ai lavori o servizi o forniture ancora da eseguire; non sussistendo tali condizioni le Aziende Sanitarie possono recedere dall'appalto.

Ai sensi dell'articolo 48 comma 18 del Codice degli Appalti, in caso di fallimento di uno dei mandanti ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione, inabilitazione o fallimento del medesimo, il mandatario, ove non indichi altro operatore economico subentrante che sia in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuto alla esecuzione, direttamente o a mezzo degli altri mandanti, purché questi abbiano i requisiti di qualificazione adeguati ai lavori o servizi o forniture ancora da eseguire.

Art.19) Brevetti industriali e diritti d'autore

La Ditta assume ogni responsabilità in ordine all'uso di dispositivi, o per l'adozione di soluzioni tecniche, o di altra natura, che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
Qualora venga promossa nei confronti dell'Azienda Sanitaria azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o presi in locazione o licenza d'uso la Società/Ditta sosterrà tutte le spese di giudizio nonché gli oneri conseguenti.
Qualora l'azione giudiziaria sia fondata l'Azienda appaltante ha diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti (danno d'immagine e divieto all'uso) e la facoltà di dichiarare risolto il contratto di diritto.

Art.20) Controversie e Foro competente

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall’esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara è competente esclusivamente il Foro di Bologna.

Allegati:

Allegato A	Architetture e integrazioni
Allegato B	Requisiti Software
Allegato C	Aspetti infrastrutturali
Allegato D	Figure professionali
Allegato E	Flussi
Allegato F	Schema/indicazioni Offerta tecnica
Allegato G	Scheda Offerta economica

FIRMA DIGITALE
DELLA DITTA PER ACCETTAZIONE