

**CONTRATTO
PER LA FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA
APPLICATIVA PER LA GESTIONE DELLA
DISTRIBUZIONE PER CONTO DI FARMACI DI
PROPRIETA' DELLE AA.SS.LL. DELLA REGIONE
CAMPANIA**

SO.RE.SA S.P.A.

~

STUDIOFARMA S.R.L.



CONTRATTO

PER LA FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA APPLICATIVA PER LA GESTIONE DELLA “DISTRIBUZIONE PER CONTO” DI FARMACI DI PROPRIETÀ DELLE AA.SS.LL. CAMPANE

CIG n. 7397415BF6

L'anno **duemiladiciotto**, il giorno **24** del mese di **Luglio**, presso la sede della So.Re.Sa SpA di Napoli, Centro Direzionale, Isola F9

SO.RE.SA. S.p.A., a socio unico con sede legale in Napoli (appresso indicata sinteticamente **Soresa**) e domiciliata ai fini del presente atto in Napoli, Centro Direzionale Isola F9, capitale sociale Euro 500.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Napoli P. IVA, Cod. Fisc. ed iscrizione al registro Imprese di Napoli 04786681215, in persona del Direttore Generale, dott. Gianluca Postiglione, nato a Salerno il 08/06/1968, giusta poteri allo stesso conferiti dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 18 Gennaio 2018

E

STUDIOFARMA S.r.L., con sede legale in Brescia (BS) alla via Brixia Zust n. 10, P.IVA/C.F. 02904460173, rappresentata ai fini del presente atto dal dott. Oscar Sommaggio nato a Budrio (BO) il 27/03/1957, C.F. SMMSCR57C27B249B, giusta procura speciale per Notar dott. Dario Restuccia di Milano del 13/03/2018, Rep. 4.360 (nel seguito per brevità anche “**Fornitore**” o “**Impresa**”);

PREMESSO che:

- con **Determinazione n. 39 del 26/02/2018** la So.Re.Sa. Spa ha disposto l'aggiudicazione definitiva della procedura aperta per la fornitura di una piattaforma applicativa per la gestione della “distribuzione per conto” di farmaci di proprietà delle AA.SS.LL. campane;
- la Ditta **STUDIOFARMA S.r.L.** è risultata aggiudicataria della procedura aperta per fornitura di una piattaforma applicativa per la gestione della “distribuzione per conto” di farmaci di proprietà delle AA.SS.LL. campane, per il periodo di 24 (ventiquattro) mesi per l'importo complessivo di Euro 116.000,00 oltre Iva, ai patti ed alle condizioni di cui al capitolato tecnico che forma parte integrante del presente contratto.

Pag. 1 a 11

Tanto premesso le parti come sopra costituite convengono e stipulano quanto segue:

Articolo 1 - Oggetto del contratto

So.Re.Sa. affida al **Fornitore**, che accetta senza riserva alcuna, il servizio per la “*fornitura di una piattaforma applicativa per la gestione della “distribuzione per conto” di farmaci di proprietà delle A.A.S.S.L.L. campane*” da svolgersi presso la sede di So.Re.Sa. Spa;

Articolo 2 - Norme regolatrici dell'appalto

Il Servizio viene affidato ed accettato sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità richiamati e risultanti:

- dalle clausole del presente atto, ivi incluse le premesse di cui sopra e gli atti richiamati nelle medesime premesse, che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto;
- dal capitolato tecnico;
- dalle disposizioni di cui al D.lgs. n. 50/2016;
- dalle norme del codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato;
- dall'offerta tecnica ed economica presentata dall'Impresa in sede di gara, che si allega a questo atto.

Articolo 3 - Durata e ammontare della fornitura

La durata del servizio è di **24 (ventiquattro) mesi** e potrà essere estesa per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi in caso di esercizio dell'opzione al rinnovo da parte della Stazione Appaltante. L'importo contrattuale, come dall'offerta presentata dalla Impresa ammonta **Euro 116.000,00** al netto dell'I.V.A.

Articolo 4 - Modalità di pagamento

La ditta STUDIOFARMA SRL emetterà mensilmente fattura intestata a So.Re.Sa. Spa che provvederà, la prima fattura verrà emessa il mese successivo alla data di effettivo avvio delle attività.

Il pagamento delle prestazioni effettuate nell'ambito del servizio di supporto avverrà in rate mensili posticipate (mese successivo), a seguito di verifica del corretto svolgimento delle attività programmate e concordate.

Articolo 5 - Certificato di verifica di conformità

Il certificato di verifica di conformità viene rilasciato dal Responsabile del Contratto, al fine di attestare la effettiva regolare esecuzione del servizio.

Il rilascio di tale certificato ha esclusivamente carattere provvisorio e rimangono salvi tutti i diritti di avanzare pretese qualora per qualunque motivo la esecuzione contrattuale mostrasse inadempienze o difetti.

Articolo 6 - Penali

Le penali sono definite all'articolo 4 del Capitolato Tecnico.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dalla Soresa che provvederà a comunicare gli inadempimenti e la conseguente applicazione di penalità secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico.

In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare per iscritto a Soresa, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, le proprie controdeduzioni supportate da una chiara ed esauriente documentazione. Qualora le predette controdeduzioni non pervengano a Soresa nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Soresa, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite in contratto a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Soresa si avvarrà della cauzione definitiva rilasciata dal Fornitore alla So.Re.Sa. S.p.a. a garanzia degli adempimenti previsti dal contratto.

Nell'ambito del Contratto si potranno applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del contratto, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali sopra indicate 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.

Articolo 7 - Risoluzione

1. So.Re.Sa. potrà risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 1, D.Lgs. 50/2016, in particolare nelle seguenti ipotesi:
 - a) il contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto, ai sensi dell'articolo 106 del Codice;
 - b) l'aggiudicatario venga a trovarsi, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;

- c) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti.
2. In caso di inadempimento del Fornitore anche di uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto che si protragga oltre il termine non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata a.r. dalla So.Re.Sa. S.p.A., la medesima ha la facoltà di considerare risolto di diritto, nei confronti del Fornitore inadempiente, il Contratto e di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. Si conviene altresì che la So.Re.Sa. S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolve di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il Contratto, nei seguenti casi:
- a) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura in esame per l'aggiudicazione dell'Appalto, nonché per la stipula del Contratto;
- b) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione del Contratto, servizi che non abbiano i requisiti stabiliti dalle normative vigenti, ovvero quelle migliorative eventualmente offerte in sede di aggiudicazione dell'appalto;
- c) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione di un Appalto, la prestazione di servizi a condizioni e/o modalità peggiorative rispetto a quelle stabilite dalle normative vigenti, nonché dall'Offerta Tecnica;
- d) mancata reintegrazione della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della So.Re.Sa. S.p.A.;
- e) nel caso di violazione di una delle obbligazioni indicate agli articoli Riservatezza, Divieto di cessione del contratto, Tracciabilità dei flussi finanziari, Adempimenti del Fornitore derivanti dal Protocollo di legalità, del presente atto;
4. La So.Re.Sa., in ogni caso, deve risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 2, D.Lgs. 50/2016, in particolare quando:
- a) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
- b) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.

5. So.Re.Sa. procede alla risoluzione del Contratto al verificarsi delle ipotesi di cui all'art. 108 comma 1, lett. b, comma 3 e comma 4 del D.Lgs. 50/2016, in particolare:
- a) quando, con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c) sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettera e) del predetto articolo, sono state superate eventuali soglie stabilite da So.Re.Sa.; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);
 - b) quando il direttore dei lavori o il responsabile dell'esecuzione del contratto, se nominato, accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni; in tal caso, invia al responsabile del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei servizi/forniture eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'appaltatore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto.
 - c) qualora, al di fuori di quanto previsto al precedente punto b), l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dei lavori o il responsabile unico dell'esecuzione del contratto, se nominato gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, So.Re.Sa. risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

In tutti i casi di risoluzione previsti nel presente Contratto, So.Re.Sa. avrà diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata a/r. In ogni caso, resta fermo il diritto di So.Re.Sa. S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore danno.

Articolo 8 – Recesso

La So.Re.Sa. S.p.A. ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di:

- a. giusta causa,
- b. reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,
- c. mutamenti di carattere organizzativo.

Si conviene che ricorre giusta causa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- in ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.

In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte di So.Re.Sa. delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

La So.Re.Sa. S.p.A. potrà recedere in qualunque tempo dal Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 109, comma 1, del Codice, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite, calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto dei lavori, servizi o forniture eseguiti.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la So.Re.Sa. prende in consegna i servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo e verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

In ogni caso di recesso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore di So.Re.Sa.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui agli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

Articolo 9 - Obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro

Il Fornitore si impegna a rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X del D.L.gs. n. 50/2016 e ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni

di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente.

Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sindacati 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 il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

Articolo 10 – Riservatezza

Ciascun Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la So.Re.Sa. S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla So.Re.Sa. S.p.A.

Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del Contratto – salvo che non sia diversamente disposto nei medesimi - nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

Articolo 11 - Responsabili del Contratto

La So.Re.Sa. nomina Direttore dell'esecuzione del contratto il **Dott. Alberto Genovese**, con il compito di emanare le opportune disposizioni alle quali l'impresa dovrà uniformarsi, di controllare la perfetta osservanza di tutte le clausole contrattuali e di curare che l'esecuzione della fornitura avvenga a regola d'arte ed in conformità a quanto previsto dagli accordi contrattuali.

L'impresa indica quale responsabile dell'esecuzione contrattuale per i rapporti organizzativi ed operativi con il Responsabile dell'esecuzione di cui sopra il signor **Dario Sala**.

L'impresa dichiara altresì che il proprio numero di fax e l'indirizzo mail/PEC al quale fare riferimento per ogni comunicazione successiva alla stipula del contratto sono: segreteria@pec.studiofarma.it

L'impresa accetta che qualunque futura comunicazione tra le parti avvenga tramite i predetti canali comunicativi. Ai fini dell'invio del fax sarà sufficiente il report di "ok" ottenuto dal fax dell'Azienda mittente per poter ritenere la comunicazione idoneamente inviata e ricevuta dall'impresa.

Ai fini dell'invio della e-mail dovrà essere invece inviato dall'impresa un messaggio di ricevuata che confermi il corretto ricevimento della mail inviata dall'Azienda.

Articolo 12 - Divieto di cessione del contratto e subappalto

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, co. 1 del Codice.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la So.Re.Sa. S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

È ammesso il subappalto con i limiti e condizioni previsti dall'art. 105 del D.lgs. 50/2016 entro la percentuale del% dell'importo complessivo del contratto e per le seguenti parti della fornitura/servizio, come indicato dal Fornitore in sede di gara.

L'affidamento in subappalto è, inoltre, sottoposto alle seguenti condizioni:

- a) che l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- b) che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

In ogni caso il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. Nelle ipotesi di cui al comma 13, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.

Articolo 13 - Spese di registrazione

Il presente Contratto, redatto in duplice esemplare è soggetta all'imposta di bollo ai sensi dell'art. 2, parte I, del DPR 16/10/1972, n. 642 e s.m.i. così come disposto dalla Risoluzione n.86/E del 13.02.2002 dell'Agenzia Entrate – Direzione Centrale Normale e Contenzioso – ed è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 10 del DPR 26/04/86 n. 131- Tariffe- parte seconda.

Le spese di bollo sono a carico di ciascun ente, ognuno per la copia di propria competenza. Le eventuali spese di registrazione sono a carico della parte che la richiede.

Articolo 14 - Rinvio alla normativa vigente

A tutti gli effetti e per quanto non previsto dal presente testo contrattuale si fa rinvio alla vigente normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia, nonché ai principi di diritto amministrativo e contabile disciplinanti la materia.

Articolo 15 - Trattamento dei dati personali

Le parti, per quanto di rispettiva competenza, si atterranno alle disposizioni ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30.06.2003, n.196, con particolare riguardo agli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati personali e di responsabilità verso gli interessati.

Articolo 16 - Tracciabilità dei flussi finanziari

L'impresa si impegna ad osservare le disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136.

Articolo 17 - Clausola risolutiva

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, il presente contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi del comma 8 del predetto art. 3.

Articolo 18 - Obblighi a carico dell'Impresa

In ottemperanza a quanto statuito dal Protocollo di legalità sottoscritto in data 9 luglio 2008 e dall'art. 3 della L. n.136/2010, l'Impresa:

- ha l'obbligo di comunicare alla Soresa i dati relativi alle società ed alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;

- deve osservare in maniera rigorosa le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro, anche con riguardo alla eventuale nomina del responsabile della sicurezza, nonché il rispetto delle norme di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando, ove siano previste, che le spese di sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta;

L'impresa assume, altresì, l'obbligo di:

- riportare nel bonifico bancario o postale, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo gara (CIG). Il CIG, ove non noto, deve essere richiesto alla stazione appaltante;
- comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Articolo 19 - Dichiarazioni rese dall'Impresa

Conformemente a quanto statuito dal Protocollo di legalità sottoscritto in data 9 luglio 2008, l'Impresa accetta espressamente le seguenti clausole contemplate dal Protocollo menzionato:

- L'Impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità, sottoscritto nell'anno 2008 dalla stazione appaltante con la prefettura di Napoli, tra l'altro consultabili al sito <http://www.utgnapoli.it>, e che qui si intendono integralmente riportate ed accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti, ad eccezione di quelle previste in tema di tracciabilità finanziaria, dall'art. 2, comma 2, punti h) ed i); dall'art.7, comma 1 e dall'art.8, comma 1, clausole 7) ed 8)
- L'Impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture, o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).
- L'Impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente Clausola n.2 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, l'attivazione di ogni conseguente iniziativa.
- L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art.10 del D.P.R. n.252/1998, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali di interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto,

sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite, le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della Soresa, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.

- L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.
- L'Impresa si impegna ad osservare il divieto imposto da Soresa di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatrici, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.

Articolo 20 - Foro Competente

Per qualsiasi controversia dipendente dal presente contratto, le parti eleggono domicilio in Napoli e riconoscono l'esclusiva competenza del Foro di Napoli.

Letto, approvato e sottoscritto

SO.RE.SA. S.p.A.
Il Direttore Generale
Dott. Gianluca Postiglione
F.to digitalmente

STUDIOFARMA S.r.L.
Il Procuratore Speciale
Dott. Oscar Sommaggio
F.to digitalmente

Sono specificamente ed espressamente approvati per iscritto gli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,18,19 e 20 ai sensi dell'art. 1341 II° comma cc.

Per espressa approvazione

STUDIOFARMA S.r.L.
Il Procuratore Speciale
Dott. Oscar Sommaggio
F.to digitalmente



Capitolato Tecnico per la fornitura di una piattaforma applicativa per la gestione della “Distribuzione per Conto” di farmaci di proprietà delle AA.SS.LL. Campane

CIG 7397415BF6

SOMMARIO

SOMMARIO	2
ACRONIMI	3
PREMESSE	4
1 SITUAZIONE ATTUALE	5
1.1. Architettura	5
1.2. Volumi Attuali del Servizio	5
2 OGGETTO, DIMENSIONI E DURATA DELLA FORNITURA	5
2.1. Requisiti funzionali obbligatori	7
2.2. Requisiti tecnici obbligatori	8
3 ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	8
3.1. Assistenza funzionale e tecnica	9
3.2. Manutenzione correttiva	9
3.3. Manutenzione preventiva	9
3.4. Manutenzione normativa	9
3.5. Manutenzione Evolutiva (MEV)	10
3.6. Reportistica	11
3.7. Figure Professionali	11
3.8. Presa in carico del servizio	11
3.9. Proprietà dei dati, sicurezza e tutela della privacy	12
3.10. Livelli di servizio (SLA)	12
4 PENALI	13

ACRONIMI

- **ASL** Azienda Sanitaria Locale
- **DB** Data Base
- **DBMS** Data Base Management System
- **DGRC** Delibera Giunta Regionale Campania
- **DPC** Distribuzione per Conto
- **CLOUD** Cloud Computing è un modello che consente di abilitare un accesso conveniente e su richiesta a un insieme condiviso di risorse informatiche configurabili
- **CO** Continuità operativa
- **DCA** Decreto del Commissario ad Acta
- **DR** Disaster Recovery
- **IA** Impresa Aggiudicatrice
- **L.R.** Legge Regionale
- **MEV** Manutenzione Evolutiva
- **RPO** Recovery Point Objective
- **RTO** Recovery Time Objective
- **RUP** Responsabile Unico Procedimento
- **SaaS** Software as a Service
- **SAL** Stato Avanzamento Lavori
- **SANIARP** SANItà a centralità dell'Assistito e della Risposta Prescrittiva
- **SLA** Service Level Agreement
- **SSR** Servizio Sanitario Regionale
- **Tier** Soluzione tecnologica per la CO/DR (classificazione AGID)
- **VPN** Virtual Private Network (Rete Privata Virtuale)

PREMESSE

La So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità - è una società per azioni unipersonale, istituita dalla Regione Campania con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione dell’art. 6, della L.R. n. 28 del 26/12/2003.

La legge regionale n. 16 del 07/08/2014 ha apportato alcune modifiche al ruolo di So.Re.Sa. ed in particolare si sostituisce il comma 15 dell’articolo 6 della legge regionale 24 dicembre 2003 n. 28 (Disposizioni urgenti per il risanamento della finanza regionale) con il seguente:

“15. Ai fini del contenimento e della razionalizzazione della spesa, in attuazione dei commi 449 e 455 dell’articolo 1 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - legge finanziaria 2007), la So.Re.Sa. costituisce centrale di committenza regionale ai sensi dell’articolo 3, comma 34 e dell’articolo 33 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - Codice degli Appalti) e soggetto aggregatore ai sensi dell’articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO, alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV Srl e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio.”.

In questo contesto So.Re.Sa. SpA (di seguito anche “l’Amministrazione”), a seguito di richiesta del Commissario ad Acta per l’attuazione del Piano di Rientro Sanitario (nota prot. 6404/c del 27/10/2016), ha ricevuto mandato di acquisire una piattaforma informatica secondo le indicazioni contenute nel DCA n. 97/2016, cui ha provveduto affidando, con determinazione n. 179/2016, alla ditta Studiofarma srl la fornitura “in service” della piattaforma denominata “WebDPC” per la gestione, via web, della “distribuzione per conto” di farmaci di proprietà delle ASL, attraverso distributori intermedi e farmacie nel territorio della Regione Campania.

In estrema sintesi, l’applicativo WebDPC è un sistema che consente, tra l’altro, di:

- gestire diversi modelli di distribuzione geografica;
- monitorare e gestire i movimenti dei farmaci sull’intera filiera;
- avere visibilità delle erogazioni e acquisizione dei dati ricetta;
- gestire i dati contabili;
- effettuare il calcolo copertura e le proposte di riordino;
- configurare filiere multiple dei distributori intermedi (capofila-raggiera, multi distributori paritetici, multi raggiera)
- gestire il procolo
- configurare integrazioni via web services con i sistemi gestionali delle ASL
- verificare l’esistenza di Piani Terapeutici e integrare Sani.Arp.

1 SITUAZIONE ATTUALE

Come già anticipato nel paragrafo precedente, nel settembre 2016, il Commissario ad Acta rappresentava, con la stesura del DCA 97/2016, la necessità di superare la grande disomogeneità presente sul territorio regionale, stabilendo che la DPC diventi un servizio essenziale e come tale obbligatorio, garantito da tutte le farmacie oltre alla distribuzione convenzionale.

Il servizio acquisito con la determinazione n. 179/2016 ha preso l'avvio a partire da marzo 2017 e, ad oggi, il *sistema* è utilizzato da tutte le ASL del Servizio Sanitario Regionale e dalla Regione Campania, Direzione Generale per la Tutela della Salute.

1.1. Architettura

Il sistema WebDPC viene utilizzato in modalità “service”, con installazione e configurazione del sistema regionale campano presso un datacenter messo a disposizione dal fornitore Studiofarma.

Nell'ambito della fornitura sono previsti:

- Sistemi in configurazione di alta affidabilità presso server farm che garantisce i massimi livelli di sicurezza fisica e logica, protezione dei dati e banda internet adeguata al traffico previsto
- Servizio di gestione del sistema
- Servizio di backup dei dati per assicurare il recupero delle transazioni effettuate in caso di guasto del sistema
- Certificato digitale per la cifratura del collegamento internet (SSL)

1.2. Volumi Attuali del Servizio

Il servizio è utilizzato nell'intera regione Campania, in cui sono presenti 7 ASL e oltre 1.600 farmacie censite.

Il numero di ricette gestito mediamente a livello mensile è 330-340.000.

2 OGGETTO, DIMENSIONI E DURATA DELLA FORNITURA

Il presente capitolato ha come oggetto la disponibilità di una piattaforma software, le cui caratteristiche e funzionalità saranno ulteriormente precisate nel seguito, per la gestione via web della “Distribuzione Per Conto” di farmaci, di proprietà delle Asl campane, attraverso Distributori Intermedi e Farmacie localizzate nel territorio della Regione Campania.

Capitolato Tecnico

La fornitura prevede l'utilizzo della piattaforma "in service", *cloud SaaS*, la gestione del sistema, la manutenzione del software, il servizio di assistenza (ad esclusione del servizio di assistenza di 1° livello alle farmacie), un pacchetto di giornate di sviluppo software personalizzato per la piattaforma.

Il servizio di assistenza dovrà mettere a disposizione un punto di raccolta delle richieste di assistenza e di gestione unico e centralizzato, accessibile attraverso l'utilizzo di più canali (almeno telefono ed e-mail), e dovrà essere erogato a tutti gli utenti fruitori del software, con le esclusioni elencate in precedenza, ovvero ai referenti incaricati delle Aziende Sanitarie della Campania, della Direzione Generale per la Tutela della Salute e di So.Re.Sa.

La fornitura prevede:

1. Utilizzo della piattaforma software, installata presso Data Center messo a disposizione dall'IA, in modalità SaaS
2. Assistenza funzionale e tecnica per il corretto e buon utilizzo del sistema (1° livello);
3. Assistenza tecnica relativa alla soluzione di errori o malfunzionamenti SW dell'applicativo (2° livello);
4. Manutenzione correttiva, preventiva, normativa;
5. Manutenzione evolutiva (di seguito MEV), da attivare a richiesta, con i massimali e le modalità specificate successivamente.

I servizi oggetto della fornitura si riferiscono a tutti i moduli della piattaforma.

I servizi di cui al punto 1 dovranno essere disponibili H24, 7 giorni su 7, ad eccezione di eventuali fermi programmati per aggiornamenti del sistema, comunicati con un congruo preavviso.

I servizi di cui al punto 2 e 3 (assistenza funzionale e tecnica) dovranno essere erogati senza alcuna limitazione sul numero di richieste dal lunedì al venerdì (giornate lavorative) dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00. In particolare dovrà essere governato l'intero processo di gestione delle segnalazioni, ovvero:

- Definizione dell'evento che genera l'apertura di un ticket;
- Risoluzione del ticket attraverso l'assistenza di 1° livello, ovvero comunicando direttamente con l'utente;
- Passaggio della segnalazione ai servizi di assistenza di 2° livello per interventi necessari su applicazioni e sistemi allo scopo della risoluzione del ticket.

Tutte le richieste dovranno essere tracciate.

Nessuna limitazione deve essere altresì prevista per i servizi di cui al punto 4 di cui sopra (manutenzione correttiva, preventiva e normativa).

La durata della fornitura è pari a due anni (più eventuali due anni di opzione al rinnovo).

Il servizio di manutenzione evolutiva (punto 5) è relativo a possibili personalizzazioni ed estensioni da realizzarsi durante il corso della fornitura e comprendono attività di analisi delle esigenze e

definizione dei requisiti, oltre che di sviluppo software vero e proprio. Nell’ambito della fornitura si stima un fabbisogno complessivo pari a:

Attività Evolutiva SW	gg/uomo complessive	gg/uomo per l’opzione al rinnovo
Analisi e definizione di requisiti	6	6
Sviluppo software	14	14

Tali servizi, intesi come servizi di sviluppo e personalizzazione del *Sistema*, saranno richiesti ed erogati a consumo, esclusivamente a fronte di una formale richiesta da parte di utenti qualificati e di successiva convalida da parte di So.Re.Sa. SpA e/o dei referenti regionali, e comunque fino al massimale previsto e sopra quantificato. Per le modalità di attivazione di tali servizi si rimanda al Paragrafo 3.5 “Manutenzione Evolutiva”.

A semplice richiesta dell’amministrazione, le giornate uomo di analisi e sviluppo potranno essere convertite in giornate di formazione e/o consulenza. Le giornate uomo comprendono le eventuali spese di trasferta.

2.1. Requisiti funzionali obbligatori

Il sistema dovrà mettere a disposizione le seguenti funzionalità:

- Configurabilità di modelli geografici di distribuzione (ASL, provinciale, regionale)
- Gestione della movimentazione dei farmaci su tutti i livelli della filiera con controllo e visibilità in tempo reale delle giacenze dei prodotti
- Gestione delle erogazioni ai cittadini, acquisizione dei dati dalla ricetta, mobilità
- Contabilizzazione delle movimentazioni, compresi i resi, e fatturazione dei servizi
- Calcolo della copertura e gestione delle proposte di riordino
- Certificazione dei prodotti mancanti
- Gestione di filiere multiple dei distributori, con possibilità di configurare
 - Capofila-raggiera (con possibilità di ripartizione automatica dei prodotti)
 - Più distributori paritetici
 - Multi-raggiera (più capofila)
- Gestione del “procuo”, finalizzata alla minimizzazione dei farmaci mancanti, con ricerca del farmaco mancante all’interno della filiera distributiva configurata
- Integrazioni via web services e/o tramite file di scambio (secondo opportunità) con i sistemi informativi regionali e delle ASL per le seguenti funzionalità:

- Proposte di ordini da applicativo DPC verso ASL
 - Ordini prodotti dalle ASL verso DPC
 - Ricette contabilizzate nel periodo di competenza da DPC verso ASL
 - Giacenze per grossista da DPC verso ASL
 - Giornale di magazzino da DPC verso ASL
 - Anagrafica pazienti dalle ASL (o Regione) verso DPC
 - Mazzette dei ricettari dalle ASL verso DPC
 - Flusso DDF3 (file F DM 31/7/2007 e s.m.i.) prodotto da DPC verso ASL, esclusivamente tramite file di scambio
 - Integrazione, configurabile, con il sistema regionale SANIARP, esclusivamente tramite webservice, per la verifica della presenza del codice fiscale nelle anagrafi regionali e della congruità delle prescrizioni con il piano terapeutico
 - Catalogo prodotti erogabili da ASL a DPC
- Gestione dei prodotti equivalenti

2.2. Requisiti tecnici obbligatori

Il servizio dovrà rispettare i seguenti requisiti tecnici:

- utilizzo della piattaforma “in service”, cloud SaaS
- certificato digitale per la cifratura del collegamento internet (SSL)
- certificazione ISO 27001 per il data center attraverso cui sono erogati i servizi
- connettività ridondata e backup
- continuità operativa e disaster recovery, valori minimi consentiti;
 - Tier 2 (classificazione AGID)
 - RPO 4 ore
 - RTO 8 ore

3 ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Per l'erogazione dei servizi di assistenza è necessaria l'attivazione di un apposito presidio tecnico da parte dell'IA, cui parteciperanno risorse professionali che dovranno possedere una perfetta padronanza sia del dominio applicativo sia degli strumenti tecnici disponibili.

L'erogazione dei servizi di assistenza dovrà essere assicurata nell'arco temporale dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Di seguito vengono dettagliate tutte le attività connesse all'oggetto della fornitura divise tra il servizio di assistenza e le manutenzioni.

3.1. Assistenza funzionale e tecnica

L'attività prevede il supporto e l'assistenza applicativa per gli utenti fruitori del sistema, per mezzo di un presidio tecnico, per l'utilizzo di tutti i moduli messi a disposizione dalla procedura.

So.Re.Sa., e/o i referenti regionali, comunicheranno l'elenco degli utenti autorizzati alla sottomissione di richieste di assistenza.

Tutte le richieste dovranno essere tracciate ed identificate attraverso l'assegnazione di un ticket.

3.2. Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso 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.

L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi compreso il software che l'IA nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

3.3. Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva riguarda le possibili non conformità o decadimento delle performance che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio rientrano in questa categoria i criteri di robustezza e monitoraggio dell'evoluzione dei volumi dei dati (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

3.4. Manutenzione normativa

Il servizio di manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta della Committente. Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali.

L'IA si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti, la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il

committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i programmi esistenti alle suddette disposizioni).

3.5. Manutenzione Evolutiva (MEV)

Lo scopo del servizio è garantire la MEV del *sistema* e dei moduli applicativi per recepire richieste specifiche (tipicamente di reportistica o di integrazione con altri sistemi) e/o personalizzazioni non significative.

Le singole richieste di MEV potranno essere lavorate esclusivamente a seguito di approvazione finale da parte di So.Re.Sa. della soluzione tecnica e della quantificazione delle attività.

A fronte di una richiesta di MEV l'IA presenterà, entro dieci giorni dalla richiesta, una proposta tecnica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica del problema;
- la quantificazione delle attività – espressa in giorni/persona;
- la calendarizzazione delle attività.

La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni successivi all'accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate.

Per progetti di sviluppo di particolare complessità, che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 10 giorni solari, i referenti So.Re.Sa. e l'IA potranno concordare modalità specifiche di esecuzione ed inizio delle attività e di monitoraggio.

L'attività di MEV include le fasi di analisi, sviluppo, test, collaudo, documentazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti, possono essere svolte dall'IA in proprie sedi utilizzando un apposito ambiente di test. Al termine di ciascuna fase dovranno essere prodotti i relativi deliverables.

Le fasi sono descritte nella tabella seguente:

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE	Obbligatorietà
Analisi	Individuazione, attraverso interviste con i referenti stakeholders delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Specifiche di Analisi	O
Sviluppo	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	Codice eseguibile Documentazione utente (manuali d'uso)	O
Test	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	Piano di Test	F
Collaudo	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione	Verbale di Collaudo	F

Avvio in Produzione	Rilascio	Pubblicazione su ambiente di Produzione	○
----------------------------	----------	---	---

La produzione dei deliverable F può essere omessa per attività inferiori a 10 giorni solari.

Non rientrano nelle attività di MEV quelle relative a modifiche del contesto normativo, che deve essere garantito come adeguamento del *sistema* ai nuovi contesti nell'ambito della manutenzione normativa.

3.6. Reportistica

L'IA dovrà consegnare trimestralmente report attestanti i servizi resi. Per i servizi di cui ai paragrafi precedenti la documentazione includerà quadri sintetici riepilogativi e report analitici di dettaglio.

Le elaborazioni effettuate dovranno essere messe a disposizione in formato elettronico e trasmesse, via e-mail, almeno al referente So.Re.Sa. Gli elaborati saranno utilizzati dall'Amministrazione nei riscontri e nelle verifiche sul servizio.

3.7. Figure Professionali

Le figure professionali da utilizzare per la prestazione dei servizi di assistenza funzionale e applicativa oggetto della fornitura dovranno fare riferimento al profilo di seguito descritto. In particolare, le figure professionali impiegate nello specifico servizio dovranno possedere, al momento dell'inizio delle attività contrattuali, l'ottima conoscenza del sistema applicativo proposto, nonché la robusta ed approfondita padronanza dell'intero dominio applicativo.

Di conseguenza, i requisiti minimi richiesti per il profilo sono:

1. Ottima conoscenza delle problematiche connesse ai modelli di erogazione della DPC;
2. Capacità di problem solving e di raccordo tra l'IA e gli utenti;
3. Minimo un anno di esperienza (documentabile) in attività di assistenza agli utenti sull'utilizzo del sistema oggetto di fornitura.

3.8. Presa in carico del servizio

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura e descritti nel presente capitolato entro un mese solare dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio lavori (da effettuarsi entro massimo 5 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto). Al momento della presa in carico del servizio, inoltre, l'IA dovrà aver caricato tutte le giacenze disponibili sulla rete, a partire dalle estrazioni messe a disposizione dalla piattaforma attualmente in esercizio.

All'avvio in produzione del sistema dovrà essere stata completata la formazione degli operatori delle farmacie, quale attività propedeutica all'avvio e parte integrante della fornitura.

Qualora, all'avvio del servizio, l'IA non si dimostrasse in grado di risolvere le problematiche connesse all'utilizzo, alla gestione, al funzionamento ed alla disponibilità del sistema, secondo quanto specificato nel presente capitolato, provocando disservizi con conseguenti disagi all'utenza diretta (farmacie) ed indiretta (cittadini), la committente potrà avviare immediatamente un procedimento di risoluzione contrattuale e l'applicazione delle relative penali così come indicato al paragrafo 4.

3.9. Proprietà dei dati, sicurezza e tutela della privacy

I dati registrati nel sistema sono di esclusiva proprietà del committente. Al termine del servizio, pertanto, l'IA dovrà fornire i dati contenuti in tutti gli archivi, in formato da definirsi.

L'IA dovrà garantire le necessarie politiche di sicurezza nella gestione e custodia dei dati, in linea con quanto previsto dalle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali e trattamento degli stessi con strumenti elettronici.

3.10. Livelli di servizio (SLA)

Salvo offerta migliorativa, per i servizi di assistenza e manutenzione dovranno essere rispettati i seguenti livelli minimi di servizio:

Servizi Assistenza applicativa		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
A1	Tempestività di risposta alle richieste di assistenza	Presenza in carico della richiesta entro 1 giorno lavorativa nel 98% dei casi
A2		Chiusura della richiesta entro 2 giorni lavorativi nel 95% dei casi
A3	Qualità ed efficacia del servizio	% delle richieste di assistenza chiuse alla prima risposta > 95%
B1	Presenza in carico del Servizio	Presenza in carico entro un mese solare dal verbale di inizio lavori
Manutenzione correttiva		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
M1	Tempestività di risoluzione anomalie bloccanti	Presenza in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa nel 98% dei casi

M2		Risoluzione dell'anomalia entro 6 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempestività di risoluzione anomalie non bloccanti	Presenza in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa nel 95% dei casi
M4		Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni lavorativi nel 100% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	% delle segnalazioni senza <i>rework</i> > 98%
Servizi MEV e manutenzione normativa		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
S1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi
S2	Tempestività di produzione del documento di analisi	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi
S3	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi
S4		Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% dei casi
S5		Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% dei casi

Le percentuali indicate verranno determinate sul totale degli interventi richiesti con periodi di osservazione consecutivi della durata di 3 mesi solari a decorrere dalla data di avvio dei servizi.

4 PENALI

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato e, ove migliorativi, dell'offerta tecnica, So.Re.Sa. potrà applicare all'IA le penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Sono previste le seguenti penali, relative al mancato rispetto degli SLA previsti al precedente paragrafo 3.10:

- A1: € 1.000,00 per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A2: € 1.000,00 per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A3: € 1.000,00 per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- B1: € 1.000,00 al giorno, per ogni giorno di ritardo, dal 1° al 5° giorno; oltre il 5° giorno si applicherà la risoluzione;
- M1: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima
- M2: € 500,00= per ogni ora lavorativa di ritardo nella risoluzione dell'anomalia
- M3: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima
- M4: € 500,00= per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risoluzione dell'anomalia
- M5: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima
- S1: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S2: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S3: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S4: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S5: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima.

Al raggiungimento del 10% dell'ammontare netto contrattuale, a seguito dell'applicazione delle penali di cui sopra, si procederà alla risoluzione del contratto.