

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

FORNITURA DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE AREU

Sommario

1	INTRODUZIONE	4
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1	SITUAZIONE ATTUALE	4
2.2	CONTESTO NORMATIVO	5
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
3.1	MODALITÀ DI EROGAZIONE E REQUISITI TECNICI OBBLIGATORI DEL SOFTWARE.....	6
4	DURATA DELLA FORNITURA E DECORRENZA CONTRATTO	7
5	VALORE DELLA FORNITURA	8
6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	8
6.1	REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA	8
6.1.1	Accessibilità e usabilità	8
6.1.2	Protezione dati personali	8
6.1.3	Autenticazione e registrazione utenti	9
6.1.4	Gestione utenze	10
6.1.5	Tempi di risposta	10
6.1.6	Documentazione tecnica	10
6.2	REQUISITI FUNZIONALI	11
6.2.1	Requisiti obbligatori	11
6.3	SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI	20
6.3.1	Servizi per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema	20
6.3.2	Servizi di formazione	21
6.3.3	Servizi di assistenza, help-desk e manutenzione	21
6.3.4	Livelli Minimi di Servizio	21
6.3.5	Manutenzione Ordinaria.....	22
6.3.6	Manutenzione Straordinaria/Evolutiva	22
6.3.7	Reportistica e monitoraggio attività	22
6.3.8	Migrazione dall'attuale soluzione	23
6.4	MACRO PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ.....	24
6.5	EXIT MANAGEMENT	24
7	NORME DI RIFERIMENTO	25
8	CONDIZIONI CONTRATTUALI	25
9	OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA FORNITRICE.....	25
10	PENALI.....	26
11	DEPOSITO CAUZIONALE	27
12	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	28
13	OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI ED ASSICURATIVI	29
14	SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO	29
15	STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA PER RISCHI INTERFERENZIALI.....	30
16	RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA	30
17	ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI.....	30
18	SUBAPPALTO E CESSIONE	31
19	REVISIONE DEI PREZZI	32
20	CLAUSOLA "T&T" - TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ	32
21	RISERVATEZZA	34
22	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE	34
23	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	35
24	FORO COMPETENTE.....	35
25	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	36

Glossario

Acronimo/dicitura	Definizione
AREU	Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
ECM	Educazione Continua in Medicina
AAT	Articolazioni Aziendali Territoriali
SOREU	Sala Operativa Emergenza Urgenza
NUE 112	Numero Unico Emergenza
NEA 116.117	Numero Europeo Armonizzato
DIPENDENTI AREU	Tutti i professionisti/operatori alle dirette dipendenze di AREU
DIPENDENTI del Sistema AREU	Tutti i professionisti/operatori giuridicamente dipendenti di ASST/IRCCS e funzionalmente dipendenti di AREU (in riferimento alle convenzioni in atto)

1 INTRODUZIONE

La Struttura Formazione di AREU identifica le strategie formative necessarie a qualificare in modo uniforme e mirato le attività di emergenza extraospedaliera, valorizzare le competenze tecniche delle singole professionalità, individuare modalità operative integrate, interdisciplinari e interprofessionali.

La Struttura Formazione di AREU è Provider ECM, con certificazione ISO 9001 e monitoraggio degli standard di qualità erogati da parte di Regione Lombardia; è inoltre Centro di Formazione certificato di Società Scientifiche internazionali: AHA (American Heart Association) e NAEMT (National Association of Emergency Medical Technicians).

Dall'emergenza sanitaria COVID-19, la struttura formazione di AREU ha deciso di dotarsi di una piattaforma e-learning in grado di offrire in tempi rapidi e con una configurazione grafica semplice e intuitiva, contenuti formativi e multimediali. Negli ultimi anni è stata inoltre implementata l'erogazione di corsi in webinar, per rispondere alle diverse esigenze formativo-didattiche in relazione all'articolato mondo che gravita attorno ad AREU: non solo professionisti del Sistema, ma anche Università, Associazioni, Enti del Terzo Settore.

Il software gestionale richiesto per l'attività formativa sopra descritta deve quindi prevedere, oltre alla certificazione dei crediti formativi, anche un modello integrato di anagrafe dei crediti e di erogazione dell'attività formativa nel suo complesso, e deve essere in linea alle direttive regionali e nazionali in cui sono definiti gli indirizzi per la realizzazione delle attività formative da parte dei provider accreditati.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 SITUAZIONE ATTUALE

La Struttura Formazione garantisce ai dipendenti AREU e a quanti a vario titolo collaborano con l'Agenzia nelle sue diverse articolazioni e servizi (AAT, SOREU, NUE 112, NEA 116.117), la disponibilità di strumenti per la crescita professionale e per la valutazione e la valorizzazione delle competenze acquisite, sia per il personale sanitario che tecnico amministrativo e offre il supporto organizzativo e logistico per una buona riuscita dei singoli interventi formativi centralizzati e locali.

AREU inoltre promuove e realizza accordi di collaborazione e convenzionali con Università, Ordini Professionali, Enti Pubblici e Privati del territorio regionale e nazionale volti a realizzare attività formative in ambito sanitario.

L'anno 2023 ha visto l'impegno della Struttura Formazione nel confermare e sviluppare l'attività didattica a favore del Sistema AREU e degli Enti Privati/Pubblici interessati. Complessivamente, nel corso dell'anno, i partecipanti agli eventi formativi sono stati 18.072, sono state erogate 110.265 ore di formazione, tramite 140 diversi eventi formativi, articolati in: 112 eventi residenziali; 10 attività di addestramento; 18 in FAD.

L'attività formativa in e-learning, tramite piattaforma AREU, ha visto la Struttura Formazione coinvolta sia nella progettazione e realizzazione dei contenuti multimediali, sia nell'organizzazione e gestione degli eventi online, permettendo di intercettare un numero elevato di risorse per i vari progetti strategici della Direzione Sanitaria e Generale, oltre che di Regione Lombardia.

L'accreditamento ECM ha riguardato 57 eventi formativi, consentendo di erogare 52.879 crediti ai professionisti sanitari (medici, infermieri, altre professioni sanitarie).

2.2 CONTESTO NORMATIVO

- Accordo Stato-Regioni del 5 Novembre 2009 (rivisto e integrato il 2 Febbraio 2017), concernente il riordino del sistema di educazione continua in medicina (ECM), detta regole relativamente alla registrazione dei crediti formativi ECM, che si realizza attraverso un'anagrafe formativa regionale ed una nazionale tra loro interconnesse.
- Delibera Giunta Regionale N° VII/18576 Seduta del 05.08.2004 "Linee di indirizzo per l'attivazione del sistema ECM" (educazione continua in medicina) in Lombardia e s.m.i. fornisce le indicazioni di Regione Lombardia sulle modalità operative per la trasmissione informatica del tracciato record relativo all'attribuzione dei crediti formativi (Circolare 22 san 2006 e s.m.i.).
- Decreto di Regione Lombardia n. 17008 del 28 dicembre 2017 Presa d'atto dell'articolo 31 comma 1 dell'accordo tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano relativo al documento "La formazione continua nel settore salute".
- Decreto D.G.W. di Regione Lombardia n. 18429 del 23 dicembre 2021 Aggiornamento del "Manuale di accreditamento per l'erogazione di eventi ECM-CPD Regione Lombardia".
- Decreto D.G.W. di Regione Lombardia n. 19280 del 29/12/2022 aggiornamento -anno 2022- del "manuale di accreditamento per l'erogazione di eventi ECM-CPD Regione Lombardia".

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della presente fornitura è l'acquisizione di una **piattaforma web-based**, con protocollo HTTPS, per la gestione dell'intera attività formativa dell'Agenzia: personale dipendente, operatori del Sistema AREU, professionisti esterni, soccorritori, studenti/specializzandi universitari. Le operatività richieste dovranno consentire la gestione dell'intero processo formativo: dalla rilevazione del fabbisogno, alla progettazione dei corsi/edizioni, alla puntuale rendicontazione dell'attività svolta da responsabile scientifico/docenti/tutor/discenti, nonché l'invio dei flussi crediti ECM dove richiesti, la gestione degli attestati e certificazioni, il costante aggiornamento del portfolio degli iscritti alla piattaforma e l'archiviazione di tutti i record generati.

La piattaforma deve inoltre garantire lo svolgimento di attività formative in e-learning (FAD asincrona e webinar) integrate con il sistema gestionale. La stessa deve essere caratterizzata da una componente gestionale, dedicata agli amministratori e da una componente pubblica, riservata agli utenti.

Inoltre, viene richiesta la realizzazione di un'**APP mobile** (Android-IOS), con protocollo criptato.

Le principali attività oggetto della gara, che saranno descritte in dettaglio nei capitoli successivi, sono di seguito elencate:

- Predisposizione e rilascio piattaforma web-based.
- Migrazione dei dati dal precedente gestionale formazione.
- Migrazione dei dati dalla precedente piattaforma e-learning.

- Predisposizione e rilascio dell'APP Mobile.
- Gestione eventi formativi intra ed extra aziendali: gestione dell'analisi fabbisogno, gestione piano formativo, validazione/autorizzazione iscrizioni, erogazione eventi, rendicontazione attività formativa, reportistica, adempimenti previsti da norme ECM.
- Personalizzazione della piattaforma e-learning.
- Caricamento ed erogazione di corsi in FAD.
- Progettazione e realizzazione di corsi in FAD.
- Caricamento di contenuti multimediali/documentali.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria del software.
- Assistenza e gestione dei servizi di customizzazione.
- Formazione.

Dovrà essere garantita la gestione completa del ciclo della formazione, nel rispetto dell'unicità organizzativa di AREU, prevedendo procedure standardizzate di:

- organizzazione dei flussi di creazione, proposta, approvazione ed erogazione degli eventi formativi;
- autorizzazione e validazione dei processi da parte di differenti soggetti;
- controllo del percorso di apprendimento dei partecipanti;
- erogazione di attestati/certificati identificati in modo univoco e tracciabili.

L'implementazione si baserà sulle regole dettate dalla normativa vigente e sulle modalità funzionali di AREU. Dovrà essere prevista la profilazione degli utenti, che si differenzieranno tra loro per ruoli, compiti e responsabilità.

Il sistema per la gestione della formazione dovrà essere necessariamente fruibile in modalità WEB da tutte le PdL aziendali e opportunamente configurato per l'accesso anche fuori dall'Azienda. Il sistema dovrà gestire la formazione sia per personale dipendente che per clienti esterni.

3.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE E REQUISITI TECNICI OBBLIGATORI DEL SOFTWARE

Di seguito vengono indicate le specifiche tecniche dei vari componenti che costituiscono oggetto della fornitura.

La soluzione dovrà essere erogata via **Web in modalità software as a service (SaaS)**, con fruibilità dei servizi applicativi anche da dispositivi mobili, sempre allineato alle più recenti versioni (Major Release) rilasciate dal Produttore.

Viene richiesta inoltre la realizzazione di un'**APP mobile** (Android-IOS).

Il Fornitore deve:

- Garantire di possedere il codice sorgente degli applicativi. In alternativa, se previsto, in parte, l'uso di applicativi e di middleware di terze parti al fine di garantire le funzionalità applicative richieste, il Fornitore deve provvedere alla fornitura degli stessi compresa nella base d'asta individuata, senza maggiori costi per AREU. Qualsiasi rapporto con eventuali soggetti terzi è demandato al Fornitore, senza alcuna responsabilità per AREU. È richiesto di esplicitare in offerta tecnica le condizioni di proprietà del codice sorgente da parte del Fornitore.

- Garantire la fruibilità dell'applicativo web-based mediante tutti i più comuni browser presenti sul mercato (ad es. Google Chrome Enterprise x64, Edge Chromium, Firefox, Safari nelle versioni dal 2020 in poi).
- Garantire la compatibilità con le nuove versioni ed aggiornamenti che dovessero essere rilasciati nel corso di vigenza della fornitura.
- Indicare puntualmente gli eventuali vincoli tecnici di riferimento della sua soluzione.
- Fornire ad AREU i nominativi dei responsabili informatici, per la sicurezza e la privacy, e i relativi riferimenti per eventuali contatti in caso di incidenti. Il Fornitore deve informare tempestivamente di qualsiasi cambio organizzativo che coinvolga i referenti di cui sopra e informare tempestivamente (entro 8 ore lavorative) i referenti della sicurezza AREU per qualsiasi violazione di sicurezza.
- Fornire le specifiche relative a tabelle, relazioni e modalità di recupero dati (al fine di poter ad es. predisporre autonomamente reportistica dedicata).
- Garantire l'accessibilità alla piattaforma da parte degli utenti, oltre che la continuità di erogazione del servizio in accordo agli standard e livelli di servizio indicati nel seguito del presente capitolato.
- Garantire al personale dei Sistemi Informativi di AREU l'accesso in sicurezza alla base dati della piattaforma.
- Indicare le misure minime di sicurezza previste per la gestione delle informazioni, riferimento <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>.

La piattaforma hardware e software deve essere ospitata all'interno di una infrastruttura Cloud, gestita dal Fornitore e di responsabilità dello stesso, progettata secondo le migliori pratiche di ridondanza per ridurre al minimo il problema di connessione e garantire l'accessibilità all'applicazione.

La Piattaforma deve essere rispondente ai requisiti imposti dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

4 DURATA DELLA FORNITURA E DECORRENZA CONTRATTO

Il contratto ha durata di 48 mesi a decorrere dalla data di collaudo dell'applicativo, successivamente alla sottoscrizione del contratto, o da altra data espressamente comunicata da AREU al Fornitore.

La sottoscrizione del contratto dovrà intervenire entro 60 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione ex art. 90 D.Lgs. 36/2023, salvo diversa indicazione da parte di AREU.

È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di recedere dal presente accordo in qualsiasi momento anche prima della scadenza da comunicarsi tra le parti con lettera A/R con un preavviso di almeno 60 giorni.

AREU si riserva la facoltà di prorogare fino ad ulteriori 48 mesi il servizio alle medesime condizioni affidate al vettore aggiudicatario dell'appalto iniziale.

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

Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione nel caso in cui, a titolo di esempio, si ritenga necessario implementare la gestione dell'attività formativa in riferimento a specifici progetti di carattere regionale o nazionale oppure emerga l'esigenza di acquisire ulteriori funzionalità, utili allo sviluppo del Sistema AREU. Tali modifiche possono prevedere un importo stimato complessivamente in € 200.000,00 al netto di Iva

5 VALORE DELLA FORNITURA

Il valore complessivo a base d'asta è pari ad € 200.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge per 48 mesi.

6 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

6.1 REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA

6.1.1 Accessibilità e usabilità

I riferimenti per l'Accessibilità digitale sono la Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i. e le Linee Guida AgID sull'Accessibilità degli strumenti informatici, in vigore dal 10 gennaio 2020. Il Fornitore deve dare evidenza dell'aderenza del sistema alla normativa.

Il rispetto dei requisiti di accessibilità sarà verificato all'atto della consegna della soluzione e, successivamente, attraverso verifiche preliminari alla messa in esercizio.

L'interfaccia utente deve essere il più possibile user friendly, allo scopo di consentire un'utile ed efficiente gestione dei documenti e dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati.

Deve, inoltre, essere possibile personalizzare alcuni elementi dell'interfaccia per renderli affini al contesto di AREU (personalizzazione con loghi e intestazioni che riportano il nome dell'Ente, label personalizzate, ecc.).

6.1.2 Protezione dati personali

Il Sistema deve prevedere, in ottemperanza di disposizioni e/o provvedimenti normativi, meccanismi di autenticazione, autorizzazione e profilazione per l'accesso alle funzionalità previste, ai dati e ai file trattati.

Per il trattamento dei dati personali deve essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", dal Regolamento UE nr. 2016/679 e ss.mm.ii.), ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

Il Sistema, inoltre, deve consentire agli Amministratori di Sistema nominati da AREU di monitorare e gestire le autorizzazioni degli accessi e deve garantire sistemi automatici che consentano l'archiviazione, cancellazione e data retention a norma di legge dei log di Sistema.

Nell'ambito della fornitura del servizio in oggetto, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia (AREU) è soggetto Titolare del trattamento dei dati personali raccolti (cfr. artt. 4 e 28 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016 (*Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali*)).

In tale contesto, il Fornitore assumerà la qualifica di Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, e dovrà essere in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità, oltre ad essere tenuta al pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali, come previsto dal D.lgs. 196/2003, così come novellato dal D.lgs. 101/2018, nonché dal citato Regolamento UE.

Contestualmente alla stipula del contratto, l'operatore economico s'impegna a sottoscrivere l'atto di nomina a Responsabile del trattamento. Tale nomina avrà la medesima validità del contratto e si considererà revocata alla data di scadenza dello stesso.

I trattamenti di dati effettuati dal Responsabile saranno disciplinati da apposito atto che vincolerà il Responsabile a mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalla predetta normativa e garantisca la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali degli interessati.

L'atto conterrà altresì indicazioni in ordine alla materia disciplinata, tipologia di dati raccolti e categorie di interessati, natura e finalità del trattamento, durata del trattamento e le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento al Responsabile, comprese eventuali clausole per la nomina di sub-responsabili del trattamento (art. 28, comma 4, del Regolamento Europeo 2016/679).

Saranno altresì fornite indicazioni in ordine alla garanzia di riservatezza ed all'adozione di idonee misure di sicurezza per evitare il rischio di distruzione, danneggiamento o perdita, anche accidentale, dei dati, nonché a pericoli di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta dei dati trattati e disciplina dei profili di responsabilità per danni cagionati a terzi.

6.1.3 Autenticazione e registrazione utenti

L'accesso all'applicativo, tramite autenticazione con username univoca e password, determinerà non solo il riconoscimento anagrafico dell'utente, ma anche il profilo corrispondente e le azioni che gli sono consentite.

Devono essere inoltre soddisfatti i seguenti requisiti:

- Per le utenze presenti nell'Active Directory (di seguito AD) di AREU
 - l'autenticazione deve transitare dall'AD di AREU
 - deve essere previsto un ulteriore meccanismo di autenticazione forte (MFA)
- Per le utenze non presenti in AD AREU
 - le regole di costruzione delle password devono rispettare gli standard utilizzati in AREU
 - per evitare problemi di spoofing il sistema deve prevedere la validazione dell'Email per convalidare il processo di registrazione
 - deve essere prevista una funzione di recupero password
- Per le utenze amministrative
 - deve essere previsto un ulteriore meccanismo di autenticazione forte (MFA)
 - deve essere previsto un controllo di password aging con cambio obbligatorio e controllo sulla cronologia delle password

Inoltre, costituiscono elementi migliorativi:

- La possibilità, tramite interfaccia amministratore, di configurare le regole di costruzione password
- La possibilità di forzare il cambio password tramite mail con link attivo con scadenza temporale

Infine, tramite interfaccia amministratore, deve essere possibile gestire direttamente le situazioni che non possono essere risolte automaticamente dal sistema.

6.1.4 Gestione utenze

Il Sistema deve disporre di funzionalità integrate di gestione di tutte le tipologie di utenze, con la possibilità di operare da interfaccia per la creazione, modifica e disabilitazione di utenti.

L'accesso al Sistema da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolato mediante la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi per ciascun ruolo. Ogni ruolo deve essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e attività del Sistema.

Indicativamente, con riserva di verifica in fase di configurazione del Sistema, la tipologia di utenza è così rappresentabile:

- Utenti amministratori di Sistema (Operatori Sistemi Informativi di AREU e tutti gli operatori della Struttura Formazione AREU) con permessi avanzati e di configurazione del Sistema (per es. creazione/cessazioni utenti, visualizzazione e modifica permessi applicativi, personalizzazione report e template documentali, modifiche minime alla configurazione iniziale del Sistema, ecc.). Tali utenze saranno utilizzate dal Fornitore per garantire gli interventi di configurazione, amministrazione e manutenzione, assistenza e supporto durante il corso della fornitura.
- Utenti Responsabili delle Strutture o Referenti della Formazione che dovranno godere di abilitazioni tali da permettere l'inserimento, modifica e/o validazione del fabbisogno formativo; validazione delle iscrizioni, visualizzazione e generazione di report di attività in riferimento ai propri collaboratori; visualizzazione e generazione del dossier formativo dei propri collaboratori.
- Utenti base abilitati alla richiesta di iscrizione ai corsi e alla visualizzazione e generazione dei propri attestati/certificati e del proprio dossier formativo; con permessi di consultazione di dati e documenti presenti nel Sistema.

6.1.5 Tempi di risposta

I tempi di risposta delle funzionalità del Sistema, misurati dai server applicativi al computer dell'utente finale ed escludendo eventuali tempi indotti dalla connessione internet, a fronte di un'interazione utente che comporti l'apertura di una pagina web devono essere adeguati agli standard di mercato e comunque non superiori a 5 secondi, anche in situazioni di pieno carico di utenti e transazioni, nel 98% dei casi.

6.1.6 Documentazione tecnica

Il Fornitore deve fornire almeno la seguente documentazione:

- Manuale d'uso del software applicativo, in lingua italiana, per amministratori e utenti finali, sia per l'applicativo web-based, sia per l'APP Mobile
- Manuale di manutenzione di I livello (modalità di accesso al servizio di help desk di assistenza) in lingua italiana.
- Descrizione del database (tabelle, relazioni, modalità di recupero dati, ...)
- Descrizione della piattaforma (sistema operativo, platform,...)

6.2 REQUISITI FUNZIONALI

Nei seguenti paragrafi sono descritte le caratteristiche funzionali minime che il Sistema deve avere per rispondere alle necessità di gestione dei processi, in continuità con quanto ad oggi offerto dal sistema in uso e implementando le attuali funzionalità. Vengono inoltre indicati eventuali ambiti per possibili aspetti migliorativi.

Dovranno essere garantiti, senza costi aggiuntivi, gli adeguamenti normativi che richiedano modifica/inserimento/cancellazione di voci di anagrafica (es. obiettivi formativi, professioni) e coefficienti (es. crediti per ora, crediti per professione).

6.2.1 Requisiti obbligatori

Nelle tabelle che seguono sono elencati i requisiti obbligatori per l'Applicativo web-based; pertanto, la piattaforma proposta dal Fornitore dovrà possederli integralmente. I requisiti obbligatori anche per l'APP Mobile sono evidenziati con una "X" nella colonna "APP Mobile".

1. Gestione delle anagrafiche e area personale

Requisito	APP MOBILE
Il Sistema deve garantire la gestione delle anagrafiche di tutti gli utenti registrati con i relativi aggiornamenti, riportando per ogni utente: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, e-mail e numero di telefono.	
Per i dipendenti del Sistema AREU, l'articolazione dell'anagrafica deve prevedere livelli gerarchici, riferiti all'organizzazione dei Servizi, allineati con quanto previsto nel POAS di AREU e nelle convenzioni in atto con le diverse ASST/IRCCS, in collaborazione con la Struttura Formazione.	
Gli utenti registrati sul sistema devono poter esprimere in modo evidente il consenso al trattamento dei dati personali e al trattamento delle immagini.	X
Per il personale dipendente AREU e per gli operatori del Sistema AREU, già presenti nell'attuale piattaforma, il gestionale dovrà acquisire, fornito in modo massivo da AREU, e attribuire a ciascun utente l'indirizzo mail generato da AREU (@areu.lombardia.it).	
Ogni utente registrato deve poter accedere a un'area personale in cui visualizzare il proprio dossier formativo, inserire le attività formative extra sede effettuate, visualizzare il proprio CV.	X

Requisito	APP MOBILE
<p>Nell'area personale, il Sistema dovrà prevedere la possibilità per gli utenti di compilare/aggiornare il proprio Curriculum Formato Europeo con produzione del CV in formato PDF. Il Sistema deve quindi prevedere un format per la gestione e l'aggiornamento dei curriculum. La compilazione di CV implica la presenza di anagrafiche precostituite su titoli di studio, ruoli ricoperti etc. e campi liberi per l'inserimento di dati personali. I CV dovranno acquisire automaticamente i dati relativi alla propria esperienza formativa per la parte registrata sul gestionale (formazione registrata nel dossier del dipendente). I modelli di curriculum, su richiesta, dovranno poter essere modificati dalla Struttura Formazione. Dovranno essere indicate le modalità con cui un qualunque software aziendale può integrarsi per reperire i curriculum in formato EU salvati come file PDF (in ottemperanza alla normativa vigente – pubblicazione dei CV sul portale aziendale). Il dipendente all'atto di compilazione del proprio CV dovrà poter inserire la data di validità dello stesso e autorizzare la consultazione e pubblicazione del documento da parte dell'azienda per gli adempimenti normativi.</p>	

2. Gestione degli iter autorizzativi

Requisito	APP MOBILE
<p>Sulla base del livello di tipologia di utenza (vedi punto 3.1.4), il Sistema dovrà garantire la validazione/autorizzazione di: proposte di fabbisogno formativo; budget formazione; inserimento progetti formativi; iscrizioni ai corsi presenti in piattaforma; validazione di attestati/certificati corsi extra sede.</p>	
<p>Per i dipendenti e professionisti del Sistema AREU l'iter autorizzativo, con possibilità di iscrizione, è assegnato al Responsabile della Struttura/Referente Formazione.</p>	X
<p>Per gli utenti esterni è richiesta la possibilità di iscrizione al singolo corso, sulla base di apposita autorizzazione rilasciata dalla Struttura Formazione. Gli utenti esterni possono richiedere la registrazione al Sistema, la cui validazione viene rilasciata dalla Struttura Formazione.</p>	

3. Gestione del fabbisogno formativo e predisposizione piano formativo annuale

Requisito	APP MOBILE
<p>Viene richiesto specifico modulo per la raccolta del fabbisogno formativo, in linea con la normativa nazionale e regionale, riferito alla Struttura proponente.</p>	

Requisito	APP MOBILE
Viene richiesta la generazione del Piano Formativo Annuale (PFA), sulla base dei fabbisogni proposti e autorizzati, disponibile sia in formato Word che PDF ed Excel. Il sistema dovrà prevedere la possibilità di replicare eventuali fabbisogni, già inseriti negli anni precedenti e notificare al personale già formato in merito ai corsi pregressi già eseguiti, con alert di scadenza eventualmente necessari.	

4. Gestione della reportistica

Requisito	APP Mobile
Predisposizione di report statistici, in formato excel e pdf, ad uso della Struttura Formazione, per l'analisi e comparazione dei dati di attività riferiti alla progettazione, all'erogazione, alla rendicontazione degli eventi formativi e agli utenti. Il programma dovrà prevedere dei report basilari quali (report statistici per ogni ruolo e profilo previsti e raggruppamenti per anno, mese, organigramma aziendale, professioni, corsi, dipendenti, tipologie formative, comprese specifiche aree di formazione o adempimenti normativi) e la possibilità di integrare nuovi report personalizzati in base alle esigenze del provider e/o della normativa in materia di ECM. Tali reportistiche devono poter essere eseguite anche da Responsabili di singoli Servizi, con possibilità di effettuare statistiche inerenti piani formativi, anche con comparazioni annuali, riferite ai propri collaboratori.	
Generazione di report, in linea alle normative vigenti, nonché estrazione di file, formato xml, per l'invio dei flussi in Regione Lombardia relativi ai crediti formativi per ogni singolo evento realizzato.	
Visualizzazione dell'elenco della reportistica producibile immediata di tutte le tipologie di stampe (es. menù a tendina o collegamenti ipertestuali).	
Produzione di report riferiti alla formazione extra aziendale (si veda punto 11)	

5. Gestione del budget della formazione

Requisito	APP MOBILE
Definizione dei capitoli di budget riferiti alla Struttura Formazione sia per la formazione aziendale (in sede) che per la formazione extraaziendale (fuori sede), con possibilità di gestione delle spese previsionali e consuntive ed eventualmente definizione del budget assegnato alle singole Strutture.	
Il Sistema dovrà gestire i costi specifici previsti a preventivo e quelli realmente sostenuti a consuntivo con un'assegnazione delle singole voci di spesa previste distinte in macroaree: docenza, manualistica, servizi, manutenzione, extra sede, altro.	

Requisito	APP MOBILE
<p>Rendicontazione delle liquidazioni dei docenti attraverso un'estrazione automatica dei dati inseriti nel sistema con possibilità di imputare i costi sui vari capitoli di bilancio. Gestione dei compensi orari in servizio e fuori servizio per i docenti interni ed i grant per i docenti esterni, con possibilità di valorizzazione economica differente per profilo (es. medico, Infermiere, Operatore Tecnico, altro professionista).</p>	

6. Gestione delle attività formative

Requisito	APP MOBILE
<p>Progettazione delle attività formative (corsi realizzati dall'Agenzia). La scheda progetto dovrà contenere tutti i dati del corso: titolo, premessa, obiettivi, risultati attesi, metodologia formativa, durata, responsabile scientifico, docenti, moderatore e tutor, professioni a cui è rivolto, numero partecipanti per ciascuna edizione, eventuali crediti assegnati, data inizio, luogo svolgimento, quote iscrizioni se previste, area di riferimento nazionale, strumenti di modalità di valutazione dell'evento e dell'apprendimento, area tematica.</p>	
<p>Il progetto formativo dovrà inoltre poter essere abbinato ad eventuali obblighi normativi, se previsto, e poter essere classificato, ove richiesto, come corso sponsorizzato. Il progetto formativo dovrà poter essere integrato con il programma del corso o tramite il caricamento di un file word (allegato) o tramite l'inserimento a sistema dei dati dettaglio del programma (dettaglio di ogni argomento con titolo, orario, docente). Si dovrà prevedere la possibilità di inserire la presenza di ricaduta formativa.</p>	
<p>Viene richiesta la possibilità di inserire nella scheda del progetto formativo eventuali allegati (pre-test, manuali, approfondimenti, slide del corso) da rendere disponibili agli iscritti sia prima dell'effettuazione del corso, sia al termine di ciascuna edizione (solo per coloro che hanno terminato l'edizione a cui sono iscritti: no per gli assenti, no per i non idonei).</p>	
<p>Il sistema dovrà essere in grado di gestire la progettazione e la gestione di tutte le metodologie formative previste dalla normativa ECM e corsi NON ECM. Riguardo le metodologie ECM è richiesta la gestione di: corsi residenziali, videoconferenze, formazione sul campo, fad elearning, fad sincrona, fad con strumenti cartacei e informatici, corsi blended. In particolare, per i corsi blended: possibilità di progettare e gestire corsi con più metodologie formative con generazione di specifico attestato, come previsto da normativa.</p>	

Requisito	APP MOBILE
Si richiedono controlli sulla progettazione in merito agli adempimenti normativi richiesti per l'accreditamento: possibilità di monitorare per ciascun Docente e Responsabile Scientifico l'acquisizione del Curriculum Formato Europeo aggiornato e del conflitto di interesse. La Struttura Formazione dovrà avere la possibilità di monitorare le scadenze dei CV dei docenti e dei Responsabili Scientifici e pertanto permettere loro di caricare, in un apposito modulo (vedi punto 1 e punto 14), il Curriculum con la data di validità. La verifica e il monitoraggio dovranno essere di competenza esclusiva della Struttura Formazione.	
Elaborazione della scheda progetto da inviare all'ente accreditante (Regione Lombardia) con tutti gli elementi richiesti per l'accreditamento, in formato xml, che non deve contenere caratteri speciali.	
Predisposizione calendario formativo e visualizzazione dello stesso da parte degli utenti. È richiesta la possibilità di consultazione del calendario formativo sia per il personale dipendente sia per utenti esterni. La consultazione dell'offerta dovrà poter essere effettuata per tipologia, titolo, data o periodo di riferimento, obiettivi, target, da parte degli utenti dipendenti che esterni.	X
Il Sistema deve prevedere la gestione del materiale didattico e delle aule per la realizzazione giornaliera degli eventi, in funzione del materiale/aule disponibili. Si richiede il controllo di eventuali incongruenze e apposito alert, in caso di sovrapposizioni di aule o mancanza di presidi/materiali sufficienti per la realizzazione di tutti i corsi in programma nella giornata.	

7. Gestione delle iscrizioni e delle presenze ai corsi

Requisito	APP MOBILE
Possibilità di gestire vincoli sulle iscrizioni in relazione ai dati del dipendente (es. basati sui ruoli e sull'organigramma aziendale, numero partecipanti per professione, data assunzione, sulla propedeuticità, etc.). Il sistema dovrà prevedere in particolare la possibilità di segnalare ai Diretti Responsabili, per provvedere all'iscrizione, i dipendenti che dovranno effettuare alcune tipologie di formazione, (per esempio BLSD, D.L. 81/08 o altri corsi obbligatori decisi dall'Agenzia). Il sistema dovrà altresì permettere la gestione delle liste di attesa delle iscrizioni.	
Iscrizioni di utenti esterni anche tramite registrazioni massive: il sistema dovrà consentire l'iscrizione di gruppi di utenti a singoli corsi o per la registrazione sulla piattaforma, con alert per eventuali errori anagrafici (per es. codice fiscale).	
Visualizzazione in tempo reale delle iscrizioni ai corsi, con evidenza dei dati degli iscritti (professione, codice fiscale, matricola, struttura di appartenenza, data iscrizione).	X

Requisito	APP MOBILE
Segnalazione/blocco se un partecipante si iscrive/viene iscritto in due edizioni diverse dello stesso corso o se risulta già formato per il corso per cui sta richiedendo iscrizione.	
Segnalazione di problematiche inerenti la non completa/corretta saturazione dei singoli corsi tramite specifico ALERT. È richiesta anche la possibilità di interrogare il sistema circa la percentuale di saturazione dell'aula e la possibilità di monitorare le edizioni dei corsi che presentano tale percentuale sotto un valore soglia prestabilito.	
Predisposizione, in tempo reale, del registro firme partecipanti e docenti con i riferimenti al programma formativo (Il formato del foglio firme generato dal sistema dovrà consentire la successiva modifica manuale da parte degli operatori della formazione e essere predisposto su modello condiviso dal committente).	
Registrazione della presenza agli eventi sia tramite foglio firma, sia tramite badge. In particolare, per i dipendenti AREU si richiede la possibilità di interfaccia con il sistema rilevazione presenze per il passaggio della timbratura con causale "formazione" dal gestionale di rilevazione presenze al gestionale formazione. Per i dipendenti del sistema AREU e per gli esterni si richiede la possibilità di inviare specifico Qr Code, da utilizzare all'ingresso e in uscita dalla Struttura Formazione, che consenta la rilevazione presenza al corso e il conseguente riversamento del dato, in tempo reale, sul gestionale. Tale funzione deve essere prevista sia per i discenti, sia per i docenti/tutor/relatori. La fornitura deve prevedere almeno 2 rilevatori, da posizionare all'ingresso della Struttura.	X
Possibilità di visualizzazione, in tempo reale, sia da parte della Struttura Formazione che dei docenti, della presenza dei discenti avvenuta con modalità informatizzate (vedi punto precedente).	X
Rendicontazione automatica delle presenze, avvenute con modalità informatizzate, direttamente sul gestionale, al termine dell'evento.	

8. Gestione delle attestazioni di partecipazione e certificati ECM e non ECM

Requisito	APP MOBILE
Il sistema dovrà generare attestati di partecipazione al corso per tutti i ruoli, anche se presenti su singole giornate di corso, con indicazione della data di presenza e delle ore effettivamente svolte.	
Il Sistema dovrà prevedere filtri di validazione e controlli dei requisiti per il rilascio degli attestati di presenza (es presenza minima partecipazione).	
Il Sistema dovrà produrre gli attestati estraendo automaticamente i dati necessari. La generazione degli attestati/certificazioni dovrà avvenire previo controllo automatico da parte del sistema dei requisiti previsti, con alert in caso di incongruenze e successiva validazione da parte della Struttura Formazione.	

Requisito	APP MOBILE
Il Sistema dovrà permettere l'estrazione dei flussi, da inviare in Regione Lombardia, relativi ai crediti ECM, generando un file xml per ogni edizione di corso svolta.	
Le certificazioni ECM dovranno essere conformi alla normativa regionale vigente e prevedere data di stampa, data di generazione (che dovrà essere contestuale o successiva alla rendicontazione dell'evento all'ente accreditante – Regione Lombardia e all'invio del flusso), firma autografa sostitutiva (D.Lgs. 39 del 12.02.1993 e s.m.i.). Su richiesta del Provider dovrà poter essere attivata anche la possibilità di firma digitale.	
Possibilità di generare attestati/certificazioni, anche differenziati nel format, forniti dalla Struttura Formazione.	
Inserimento, nell'area riservata di ciascun utente, degli attestati/certificati conseguiti, con possibilità di download.	

9. Dossier formativo

Requisito	APP Mobile
Consultazione e stampa del proprio dossier formativo da parte di ogni utente del Sistema (dettaglio della propria situazione formativa). I dipendenti dovranno inoltre poter integrare il proprio dossier con le partecipazioni a corsi esterni (si veda punto 11). Si richiede visione dei crediti acquisiti da parte dell'utente (evidenza dei crediti maturati per ogni singolo evento formativo e quindi calcolo dei crediti acquisiti nei diversi ruoli: responsabile scientifico, partecipante, docente, relatore, moderatore, tutor). Il professionista e i diretti Responsabili (Direttori, Coordinatori) devono poter visualizzare i crediti acquisiti da ciascun professionista da loro coordinato, con suddivisione dei crediti acquisiti in azienda e crediti acquisiti fuori azienda.	
Visualizzazione e stampa ufficiale (attestata dal Direttore della Struttura) del portfolio formativo (comprensivo sia dei corsi svolti con esito positivo, sia dei corsi non superati) da parte sia dell'utente che del Diretto Responsabile, per il personale assegnato. Tale funzionalità deve essere disponibile al personale della SC Formazione per tutti gli utenti registrati sul gestionale.	X

10. Sistema di messaggistica

Requisito	APP Mobile
Il Sistema deve prevedere la notifica agli utenti in riferimento a: iscrizioni, conferme di partecipazione, cambio data, solleciti automatici, compilazione customer satisfaction, etc. Per le notifiche dovrà essere prevista un'integrazione con il sistema di posta elettronica utilizzato dall'Agenzia.	X

Requisito	APP Mobile
Si richiede la funzione di messaggistica rivolta a gruppi di utenti, non riferiti a singoli eventi, per inviare notifiche rispetto a caricamento sul gestionale di documentazione, effettuazione di sondaggi, informative di carattere generale.	X

11. Gestione della formazione extra aziendale

Requisito	APP Mobile
Il Sistema deve consentire la gestione dell'attività formativa extra sede svolta dai dipendenti AREU attraverso le seguenti funzionalità:	
<ul style="list-style-type: none"> gestione delle richieste di partecipazione, inviate dai dipendenti, per la partecipazione ad eventi extra aziendali con work flow autorizzativo in carico ai diretti Responsabili del Servizio di appartenenza; 	
<ul style="list-style-type: none"> rendicontazione complessiva in carico al personale della SC Formazione, tramite report, della formazione extra aziendale (aggiornamenti obbligatori e facoltativi) sia per gli aspetti formativi che per gli aspetti economici (deve poter essere visualizzato per ogni dipendente il computo della formazione effettuata fuori azienda). 	
<ul style="list-style-type: none"> Gestione, da parte del dipendente, del completamento del corso effettuato fuori sede, con compilazione di apposita maschera e caricamento dell'attestato di presenza e/o l'attestato crediti. Nel caso l'attestato crediti non sia ancora disponibile il Sistema dovrà consentire la possibilità di inserire il documento successivamente. 	
<ul style="list-style-type: none"> Il Sistema deve notificare alla Struttura Formazione le informazioni di completamento corso e caricamento attestato da parte del dipendente, per effettuare le opportune verifiche. 	

12. Gestione dei questionari di gradimento, apprendimento e sondaggi

Requisito	APP Mobile
La funzione di rilevazione del gradimento, dell'apprendimento e dei sondaggi dovrà essere integrata nel sistema: i partecipanti ai corsi dovranno poter compilare i questionari on line, anche da tablet e dispositivi mobili, e i risultati dovranno essere disponibili sul sistema e generare specifici report e dati statistici in tempo reale, a chiusura del periodo di compilazione.	X
La Struttura Formazione dovrà avere la possibilità di configurarne scadenza e compilazione temporizzate (data e orario di avvio e termine compilazione).	
Il Sistema deve garantire per tutti i corsi il test di gradimento (customer satisfaction) su format indicato dal provider, che deve garantire l'aderenza al modello dell'ente accreditante (Regione Lombardia).	

Requisito	APP Mobile
La compilazione del gradimento dovrà essere obbligatoria e propedeutica ai fini del riconoscimento della partecipazione al corso ed erogazione crediti formativi. Dovrà essere garantito l'anonimato in sede di compilazione e nella reportistica.	X
Per la valutazione del gradimento, il sistema dovrà garantire il dato di media per ogni edizione e per ogni sezione del questionario di gradimento in vigore (es progettazione, didattica, organizzazione, docenza e valutazione complessiva). Inoltre, dovrà essere prevista l'elaborazione di report statistici, in formato excel, quali:	
<ul style="list-style-type: none"> report cumulativo dei gradimenti per corso e se composto da più edizioni report per singola edizione; 	
<ul style="list-style-type: none"> report delle valutazioni distinte per docente, anche su più corsi ed edizioni; 	
<ul style="list-style-type: none"> report complessivo delle customer satisfaction elaborate annualmente. 	
Il riepilogo del questionario di gradimento, per ciascuna edizione, dovrà essere: completo, leggibile, in formato pdf, stampabile e di facile consultazione. Lo stesso dovrà essere compilato automaticamente, comprese le domande "aperte" (es: "punti di forza" e "criticità"), senza intervento di editing da parte dell'operatore.	
I dati di correzione e valutazione del test di apprendimento dovranno essere disponibili sia in modo aggregato (file excel riepilogativo con percentuali e grafici), che per ciascun partecipante (risultati ottenuti in termini di risposte corrette/risposte totali).	X
Il Sistema dovrà permettere l'effettuazione di sondaggi rivolti a tutti gli utenti o a gruppi di utenti registrati. Al termine del periodo previsto, il Sistema dovrà generare report sia per le risposte chiuse (file excel riepilogativo con percentuali e grafici) che per eventuali risposte aperte (file excel con tutte le risposte).	

13. Albo docenti

Requisito	APP Mobile
Il Sistema dovrà prevedere la possibilità di elaborare e mantenere l'albo dei docenti/relatori/moderatori/tutor sia interni al Sistema AREU che esterni.	
Il docente iscritto all'albo, a seguito di procedura normata da AREU, dovrà inserire in apposito modulo del Sistema le informazioni rispetto alla propria area di competenza e aggiornare i dati e il CV come da normativa.	
Viene richiesto il monitoraggio dei dati/documenti presenti nell'albo formatori attraverso l'invio di un alert alla Struttura Formazione, nel caso di mancato aggiornamento (per es. scadenza del CV, dimissioni del docente dal ruolo e fuori uscita dal Sistema).	

14. Archiviazione attività formativa e attestati/certificazioni

Requisito	APP MOBILE
Il Sistema deve garantire l'archiviazione di tutti gli attestati/certificazioni generati, nonché di quelli caricati dagli utenti (per es. per la formazione extra sede).	
Il Sistema deve garantire l'archiviazione di tutta l'attività formativa realizzata per anno: analisi fabbisogno, PFA, progetti formativi, edizioni svolte, presenze docenti/discenti per edizione, questionari di apprendimento e gradimento, valutazione discenti, eventuali crediti formativi erogati.	

15. Piattaforma e-learning

Requisito	APP MOBILE
Il Sistema deve prevedere la configurazione di una piattaforma e-learning personalizzata, con indicazione delle caratteristiche grafiche fornite da AREU.	
La piattaforma e-learning dovrà essere organizzata su più livelli di accesso, per tipologia di utente, che consenta sia una larga fruibilità di contenuti e servizi, resi disponibili ad ampi settori di utenti, sia specifiche attività rivolte a target più circoscritti.	X
<p>La piattaforma dovrà garantire un ambiente virtuale attraverso il quale accedere a corsi, chat, tutorial, documenti e contenuti.</p> <p>Dovrà facilmente permettere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - caricamento (formato scorm o altri formati), erogazione e gestione di corsi in e-learning (FAD ASINCRONA); - erogazione di eventi formativi in webinar in modalità sincrona, con partecipazione fino a 1.000 (mille) utenti contemporaneamente; - rendicontazione, certificazione/attestazione, con backup giornaliero della formazione on-line e dei dati acquisiti. <p>La Piattaforma inoltre dovrà fornire ambienti di lavoro differenziati per categorie, con grafica chiara e immediata: pubblicazione di contenuti e documenti, repository di esperienze e servizi, caricamento di tutorial, condivisione di materiale multimediale, file sharing, downloading e uploading.</p>	X

6.3 SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI

6.3.1 Servizi per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema

Sono oggetto di affidamento, e compresi nella fornitura, tutti i servizi di configurazione iniziale, di set-up e messa in atto di quanto necessario ed indispensabile alla messa in esercizio del gestionale e al corretto funzionamento per tutta la durata del contratto.

Inoltre, in fase di configurazione iniziale, preventivamente alla messa in esercizio del gestionale, dovrà essere garantito un set-up iniziale di dati. Tutti i dati saranno forniti da AREU secondo modalità, tracciati e supporti che verranno condivisi con il Fornitore al momento dell'avvio delle attività.

6.3.2 Servizi di formazione

Fatta salva la responsabilità, da parte del Fornitore, di garantire tutte le attività di supporto tecnico necessario all'avvio operativo del sistema fornito, il Fornitore deve garantire l'affiancamento formativo on-site delle figure professionali aziendali della committente. Tale percorso formativo dovrà essere effettuato nelle modalità e nelle tempistiche che saranno concordate tra Committente ed Aggiudicatario in fase di Progettazione Esecutiva. L'attività di formazione deve essere erogata, da parte del Fornitore, per un totale complessivo di 60 ore, divise in sessioni di minimo 4 ore, da svolgere per almeno il 70% in presenza.

6.3.3 Servizi di assistenza, help-desk e manutenzione

Il Fornitore deve comunicare un punto di contatto (numeri di telefono e di e-mail) attivo nei giorni e negli orari lavorativi (dalle ore 8.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato, festività nazionali escluse), contattabile da parte della Committente per le richieste di intervento, oppure prevedere un servizio di assistenza via ticket, mediante apposito sistema di ticketing ad accesso riservato.

Il Fornitore deve fornire un servizio di help desk con un responsabile del servizio che deve garantire una reperibilità telefonica nei giorni e negli orari lavorativi.

Il Responsabile del servizio di Help Desk deve fornire il coordinamento ed il monitoraggio e la consuntivazione degli esiti degli interventi.

Qualora l'appaltatore avesse a disposizione un sistema di ticketing, dovrà metterlo a disposizione di AREU, per la verifica anche contestuale delle stesse.

Nel caso di assenza di un sistema di ticketing, l'appaltatore fornirà con cadenza mensile report delle chiamate effettuate e dettaglio degli interventi così attivati con riferimenti ai tempi di intervento e di risoluzione. Tale reportistica dovrà essere trasmessa tramite mail ad AREU, che si riserva di effettuare incontri/call con l'appaltatore per analizzare le problematiche; la partecipazione a tali incontri da parte del Fornitore non comporterà alcun onere per AREU. La reportistica dovrà essere inviata dal Fornitore ad AREU entro il 15° giorno del mese successivo agli indirizzi di posta che saranno comunicati una volta assegnato l'appalto.

6.3.4 Livelli Minimi di Servizio

Di seguito sono definite le tipologie di richieste di assistenza; per ciascuna tipologia è definito il relativo tempo di soluzione (costituito dalla somma del tempo di presa in carico e del tempo di risoluzione).

Livello/Criticità	Descrizione	Tempo di soluzione
1 (Alta)	Malfunzionamenti bloccanti che pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Inferiore a 12 ore lavorative consecutive a partire dalla segnalazione
2 (Media)	Malfunzionamenti non bloccanti che non pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Inferiore a 24 ore lavorative consecutive a partire della segnalazione
3 (Bassa)	Malfunzionamento relativo a funzionalità utilizzate raramente o comunque secondarie, senza un impatto	Normalmente entro 5 gg dalla segnalazione. Entro un periodo diverso, se concordato tra cliente e appaltatore per il singolo caso
4 (Assistenza generica)	La richiesta è relativa all'usabilità del sistema, a chiarimenti o ad approfondimenti	Normalmente entro 10 gg dalla segnalazione. Entro un periodo diverso, se concordato tra cliente e appaltatore per il singolo caso

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi di soluzione, salvo l'applicazione di penali come previsto al successivo art. 8.

6.3.5 Manutenzione Ordinaria

Il servizio di manutenzione ordinaria è finalizzato a riportare il software allo stato iniziale di funzionamento; comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni.

6.3.6 Manutenzione Straordinaria/Evolutiva

Il servizio di manutenzione straordinaria coinvolge tutti quegli interventi che sono posti in essere con lo scopo di migliorare il funzionamento del sistema e aumentarne la longevità, attraverso anche l'analisi, definizione e successiva implementazione di interventi a carattere evolutivo che si rendessero necessari per adeguare il sistema a nuove norme o a sopravvenute esigenze della SC Formazione AREU. Il Fornitore, per ogni intervento evolutivo, concorderà con la SC Formazione un momento di collaudo, la cui verifica positiva determinerà il rilascio dell'intervento evolutivo.

L'aggiudicatario dovrà garantire, comprese nel costo della fornitura, n. 24 giornate di manutenzione straordinaria nel corso dei 48 mesi di contratto, suddivise indicativamente in 6 giornate all'anno.

6.3.7 Reportistica e monitoraggio attività

Qualora l'appaltatore avesse a disposizione un sistema di gestione delle chiamate on line (ticketing) dovrà metterlo a disposizione di AREU, per la verifica anche contestuale delle stesse.

Nel caso di assenza di un sistema di ticketing, l'appaltatore fornirà con cadenza mensile report delle chiamate effettuate e dettaglio degli interventi così attivati con riferimenti ai tempi di intervento e di risoluzione. Tale reportistica dovrà essere trasmessa tramite mail ad AREU, che si riserva di effettuare incontri con l'appaltatore per analizzare le problematiche; la partecipazione a tali incontri da parte del fornitore non comporterà alcun onere per AREU. La reportistica dovrà essere inviata dal fornitore ad AREU entro il 15° giorno del mese successivo (v. penali) agli indirizzi l'indirizzo di posta che saranno comunicati una volta assegnato l'appalto.

6.3.8 Migrazione dall'attuale soluzione

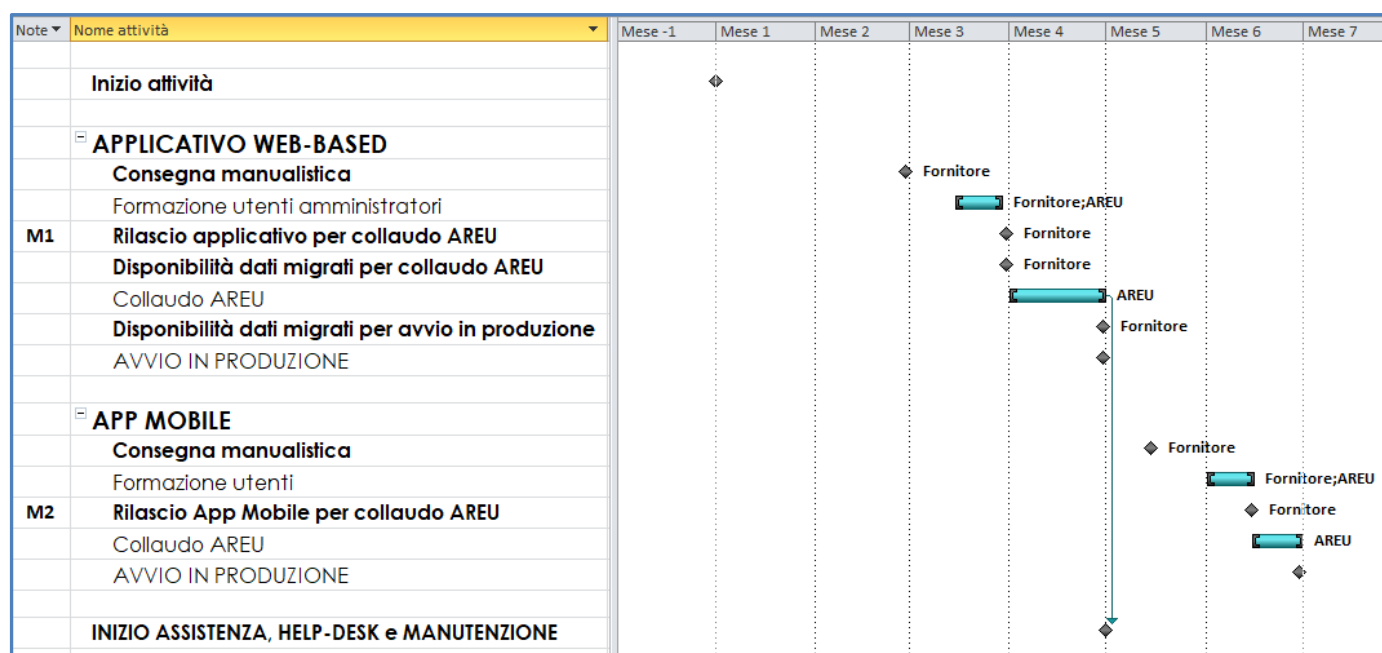
Deve essere prevista la migrazione sulla nuova Piattaforma di tutti gli eventi erogati nel corso degli anni dalla attuale Piattaforma e delle anagrafiche complete di tutti gli utenti del sistema (compreso gli attestati/certificati). L'attività dovrà essere effettuata come descritto nel Paragrafo "Macro pianificazione del progetto": il Fornitore dovrà prevedere una prima migrazione di prova, che sarà verificata da AREU, ed una seconda migrazione, in concomitanza con il passaggio in produzione dell'applicativo web-based.

Nella tabella che segue si riporta una sintesi dei volumi di dati presenti nell'attuale soluzione:

Descrizione	Numero
Utenti registrati	circa 13600
Corsi/edizioni dal 2012: corsi	circa 1050
edizioni	circa 4300
Attestati/certificati	circa 76500 per complessivi 3,2 GByte
Dimensioni database	4,7 GByte

6.4 MACRO PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ

Di seguito la pianificazione di massima del progetto.



I principali milestone sono:

M1	Rilascio applicativo per collaudo AREU	Dopo 3 mesi da inizio attività
M2	Rilascio App Mobile per collaudo AREU	Dopo 5,5 mesi da inizio attività

Il suddetto piano costituisce il punto di partenza per l'applicazione delle penali, così come descritte nel capitolo corrispondente. Eventuali modifiche al piano dovranno essere comunicate e opportunamente motivate. Il nuovo piano di progetto derivante dalle suddette modifiche dovrà essere concordato tra AREU e l'Appaltatore e costituirà la base per il prosieguo del progetto.

Per le attività progettuali sopra descritte, si richiede uno stato di avanzamento lavori (SAL) bisettimanale, da far pervenire tramite mail ad AREU entro il secondo giorno lavorativo successivo alla quindicina in questione.

In caso di ritardo nell'invio dei SAL, saranno applicate le penali previste all'art. 11 PENALI.

6.5 EXIT MANAGEMENT

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nel Sistema dovranno essere resi disponibili ad AREU secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con il Fornitore.

Con almeno sei mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza senza vantare diritto ad alcun compenso comunque denominato, il Fornitore dovrà fornire la documentazione aggiornata relativa a tutte le basi dati utilizzate ed ai sistemi di registrazione dati su ciascuno degli archivi utilizzati.

Dovrà essere fornito tutto quanto necessario affinché AREU, direttamente o per tramite di altro Fornitore appositamente selezionato, possa subentrare nella gestione delle attività mediante altro servizio analogo o una soluzione applicativa appositamente identificata.

La fase di passaggio ad un nuovo Sistema non dovrà comportare alcuna interruzione di servizio per gli utenti e il Fornitore dovrà fornire tutto il supporto ritenuto necessario, ad insindacabile giudizio di AREU, per la migrazione alla soluzione applicativa subentrante.

A conclusione del contratto, inoltre, su richiesta di AREU, il Fornitore si impegna ad eliminare in maniera permanente e sicura tutti dati presenti nel Sistema.

7 NORME DI RIFERIMENTO

Il contratto sarà costituito dalle norme del presente CSA e dei suoi allegati, dal contenuto delle offerte, dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia.

In caso di contrasto tra il contenuto delle offerte e le norme stabilite dal presente CSA e dai suoi allegati saranno queste ultime a prevalere, fatte salve naturalmente le migliori eventualmente offerte in gara ed espressamente ritenute tali dalla Stazione Appaltante. L'impresa aggiudicataria è tenuta all'osservanza del Codice Etico Comportamentale dell'Ente e del Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali.

8 CONDIZIONI CONTRATTUALI

L'impresa è tenuta a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente CSA e nei suoi allegati. Sono a carico dell'impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto e a ogni attività che si rendesse necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni.

Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche e alle specifiche indicate nei documenti di gara e contenute in offerta. In ogni caso, l'impresa si obbliga a osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno a esclusivo carico dell'impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale; l'impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi ulteriori.

9 OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA FORNITRICE

La Ditta fornitrice, successivamente al ricevimento della lettera di affidamento, deve comunicare all'AREU il nominativo del proprio referente incaricato della gestione operativa e legale del contratto.

Sono a carico della Ditta tutte le spese e gli oneri non espressamente posti dal presente Capitolato a carico dell'AREU.

10 PENALI

In caso di mancato rispetto delle prescrizioni specificate nei paragrafi **Livelli Minimi di servizio** e **Macro Pianificazione del Progetto** si applicheranno le seguenti penali:

Livello/Criticità	Descrizione	Penali
1 (Alta)	Malfunzionamenti bloccanti che pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
2 (Media)	Malfunzionamenti non bloccanti che non pregiudicano l'operatività e l'utilizzo complessivo del software o di un suo sottosistema	Penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
3 (Bassa)	Malfunzionamento relativa a funzionalità utilizzate raramente o comunque secondarie, senza un impatto	Penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
4 (Assistenza generica)	La richiesta è relativa all'usabilità del sistema, a chiarimenti o ad approfondimenti	Penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo rispetto al corrispondente tempo di risoluzione
Reportistica su Monitoraggio Attività	Vedi corrispondente paragrafo	Penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo dall'invio

Le penali sono applicabili in relazione a quanto richiamato dal presente Capitolato Speciale e rispetto a quanto offerto dal Fornitore e sono comunicate alla Società stessa. Possono essere comminate cumulativamente, in concorrenza di più inadempienze previste da diverse disposizioni, ed il loro importo viene decurtato dalla prima fattura successiva alla comunicazione delle penali da applicare oppure mediante l'incameramento del deposito cauzionale definitivo.

AREU si riserva comunque di applicare penali in caso di inadempienze, anche sopra non elencate, che Le arrechino danno, proporzionalmente al danno arrecato e fatto salvo contraddittorio con Il Fornitore.

Constatato l'inadempimento e/o ritardo, così come rilevato dal DEC, AREU comunicherà con PEC all'aggiudicataria la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultima potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto al DEC nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio di AREU e del DEC, a giustificare l'inadempimento ovvero

non pervengano nel termine indicato, saranno applicate le penali come sopra indicate. Nel caso invece di annullamento della penale, la somma trattenuta verrà restituita senza che su di essa possano essere vantati interessi da parte dell'impresa aggiudicataria.

AREU potrà applicare penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore dell'Importo contrattuale aggiudicato, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni. In caso di inadempimenti che comportano penali superiori a tale misura massima, AREU potrà procedere alla risoluzione del contratto corrispondente.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo 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.

11 DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'esatto e corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario, dovrà costituire garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. 36/2023, valido fino al termine del contratto fatto salvo quanto disposto dal citato articolo. Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rilasciato ad AREU. L'aggiudicatario potrà optare per uno dei modi previsti dall'art. 106 del D.Lgs. 36/2023 (cauzione o fideiussione); anche alla garanzia definitiva sono applicate le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8, del D.Lgs. 36/2023.

La garanzia definitiva è prestata, ai sensi dell'art. 117 comma 3 del D.Lgs. 36/2023, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato finale di regolare esecuzione.

Ai sensi dell'art. 117, comma 7, la fideiussione o polizza deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'Agenzia Sanitaria interessata. La cauzione resta vincolata fino alla scadenza del contratto e sarà restituita al contraente – a seguito di sua esplicita richiesta – entro trenta giorni dallo scadere di tale termine, salvo che non esistano contestazioni in corso, nel qual caso verrà trattenuta fino alla conclusione definitiva della controversia.

È facoltà di AREU incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penalità debitamente contestati con comunicazione PEC, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria. In caso di incameramento totale o parziale, la cauzione dovrà essere ricostituita entro 15 giorni (pena la risoluzione del contratto) dal ricevimento della relativa richiesta da parte della stazione appaltante. La ditta aggiudicataria non potrà sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che AREU impartirà, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti.

12 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

In osservanza alle disposizioni previste dal decreto legge n. 66/2014, convertito in legge, con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che ha introdotto, a decorrere dal 31 marzo 2015, l'obbligo della fatturazione elettronica nei rapporti con i propri Fornitori, di seguito si indicano le modalità di fatturazione elettronica.

Con riferimento all'adempimento previsto dalla normativa e indicato nel decreto MEF del 27 dicembre 2019, a partire dal 1° gennaio 2020 per ordini relativi a beni ed a partire dal 1° gennaio 2021 per ordini relativi a servizi sanitari e non sanitari, prevede l'entrata in vigore dell'obbligo di invio degli ordini in formato elettronico per il tramite di NSO.

Le fatture dovranno essere intestate a:

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
Viale Monza n. 223 - 20126 Milano
Partita Iva e Codice Fiscale: 11513540960
Codice Univoco Ufficio: YEEDM3
Nome dell'Ufficio: S.C. Economico Finanziario.

e devono indicare i seguenti elementi obbligatori:

- a. dati anagrafici e fiscali completi;
- b. codice IBAN relativo al pagamento a mezzo bonifico bancario;
- c. codice identificativo di gara (CIG) e codice unico di progetto (CUP), se presente.

Inoltre, si comunica che si ritengono ulteriormente obbligatori, con conseguente rifiuto della fatturazione che dovesse risultarne priva, i seguenti riferimenti:

- delibera di aggiudicazione;
- ordine di acquisto;
- chiara descrizione delle forniture di beni e/o servizi;
- bolla di consegna ove esistente.

La ricezione delle fatture elettroniche avverrà attraverso la soluzione di intermediazione (HUB) della Regione Lombardia con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel Decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244").

Le fatture elettroniche arriveranno alla S.C. Economico Finanziario per la registrazione nel sistema contabile dell'Ente che provvederà ad inviarle al DEC per le verifiche di competenza.

Le fatture dovranno essere emesse con cadenza mensile posticipata.

I pagamenti avverranno entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura, da parte della S.C. Economico Finanziario (data di arrivo sull'Hub regionale) secondo le modalità previste dalla legge.

In caso di ritardato pagamento per motivazioni esclusivamente imputabili all'Ente, verranno corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso BCE vigente al momento dell'esigibilità

del credito calcolati sui giorni di effettivo ritardo, al netto dell'eventuale periodo di sospensione per l'evasione di richieste di documentazione di supporto e/o chiarimenti da parte dell'Ente al Fornitore.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori fino a quando l'Impresa non avrà provveduto al pagamento delle penali e di tutti gli importi sostenuti dall'Ente per inadempienze contrattuali.

L'Ente non riconoscerà il corrispettivo nel caso in cui l'Impresa effettuasse prestazioni che non siano state preventivamente autorizzate dai servizi competenti.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori nel caso in cui l'Impresa non abbia istituito un conto corrente bancario o postale dedicato ai contratti con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13/08/2010.

Nessuna commissione bancaria o spesa di transazione è posta a carico dell'Ente.

13 OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI ED ASSICURATIVI

Il personale addetto all'esecuzione del servizio deve essere regolarmente assunto dal Fornitore, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con la ditta medesima o da una forma di contratto di lavoro regolare prevista dalla normativa vigente.

Lo stesso dovrà assicurare il rispetto della vigente normativa fiscale, previdenziale, assistenziale ed assicurativa nei confronti del personale in servizio, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

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

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopraindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

Il Fornitore si impegna a esibire su richiesta dell'Agenzia la documentazione attestante l'osservanza degli obblighi suddetti.

14 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

La ditta appaltatrice si obbliga ad osservare pienamente tutte le leggi in vigore e, in particolare, quelle riguardanti il collocamento al lavoro, l'assicurazione obbligatoria, la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, la responsabilità civile, la legge n. 300 del 1970, il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

L'amministrazione dei dipendenti della ditta appaltatrice, sia nel rapporto con enti pubblici preposti all'applicazione delle leggi concernenti l'amministrazione dei lavoratori dipendenti, sia nei rapporti con le organizzazioni Sindacali, è di esclusiva pertinenza della ditta appaltatrice che risponde degli obblighi di sua pertinenza.

La ditta si obbliga inoltre ad uniformarsi in tutto e per tutto alle disposizioni fissate dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla restante normativa in vigore riguardante la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché dalle norme di buona tecnica.

La ditta appaltatrice, pertanto, riconosce come sua esclusiva pertinenza l'osservanza di tutte le norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti l'esecuzione delle proprie specifiche attività, a tutela dei suoi dipendenti e dei dipendenti dell'AREU, nonché di terzi.

15 STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA PER RISCHI INTERFERENZIALI

Vista la natura intellettuale dei servizi che vengono svolti nell'ambito di locali/luoghi di AREU, si rileva che i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali sono pari a euro 0,00.

16 RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA

L'Impresa aggiudicataria si assume ogni responsabilità inerente alla fornitura ed al rispetto dei principi e delle misure di sicurezza adeguate di cui all'art. 32 del Regolamento UE n. 679/2016.

Ogni responsabilità per danni che, in dipendenza diretta o indiretta dall'esecuzione della fornitura o da cause ad essa connesse, derivassero a ciascuno dei Committenti o a terzi, a cose o a persone (compresi i dipendenti dell'Appaltatore), è senza riserve ed eccezioni a totale carico dell'Appaltatore.

La ditta aggiudicataria, a copertura dei rischi della fornitura, deve presentare, pena la decadenza dell'aggiudicazione, apposita polizza assicurativa avente durata pari a quella del contratto stipulata presso primaria Compagnia di Assicurazione, con l'espressa rinuncia - da parte della medesima - ad ogni azione di rivalsa nei confronti dell'Ente Committente.

La polizza assicurativa dovrà riguardare specificamente la responsabilità civile verso terzi, incluso l'Ente Committente, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione della fornitura, per ogni danno - anche se qui non menzionato. Copia autentica ex articolo 18 del D.P.R. n. 445/2000 di detta polizza dovrà essere consegnata, pena la decadenza dell'aggiudicazione, all'Agenda Committente in sede di contratto. Eventuali successive variazioni dovranno essere comunicate, sempre a pena decadenza, all'Ente Committente e preventivamente accettate dalla stessa.

L'importo del massimale non potrà essere inferiore ad € 2.500.000,00 per sinistro e per anno assicurativo.

17 ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI

L'Impresa aggiudicataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Impresa stessa;

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Amministrazione, che stipula il contratto;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

Il Fornitore è responsabile nei confronti dei terzi e dell'Amministrazione per i danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, Il Fornitore è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato dei propri dipendenti; pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessari, con obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse al contratto.

Il Fornitore sarà tenuto a risarcire l'Amministrazione del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato speciale d'appalto, ogniqualvolta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione delle direttive impartite dall'Amministrazione.

18 SUBAPPALTO E CESSIONE

Ai sensi dell'art. 119 del D.Lgs. 36/2023, l'impresa - in sede di offerta - dovrà indicare le parti della fornitura, che intende eventualmente subappaltare a terzi.

Le modalità del subappalto saranno quelle previste dal menzionato articolo.

Il subappalto deve essere autorizzato dall'Amministrazione.

Il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti di AREU. 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 11, lettera c), dell'art. 119, l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui sopra.

In tal caso è fatto obbligo all'Impresa di depositare, presso l'Amministrazione, il contratto di subappalto, unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei necessari requisiti, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio delle relative prestazioni.

Nel caso in cui il subappalto sia stato autorizzato, l'Amministrazione provvede a corrispondere i pagamenti direttamente all'Impresa aggiudicataria, che ha l'obbligo di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Fatte salve le ipotesi previste dall'art. 105, comma 13, come di seguito riportate:

La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore ed ai titolari di sub-contratti non costituenti subappalto ai sensi del quinto periodo del comma 2 l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi:

- a) quando il subcontraente è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso di inadempimento da parte dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subcontraente e se la natura del contratto lo consente.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

Le disposizioni relative al subappalto si applicano anche ai raggruppamenti temporanei e alle società anche consortili, quando le imprese riunite o consorziate non intendono eseguire direttamente le prestazioni scorporabili, nonché alle associazioni in partecipazione quando l'associante non intende eseguire direttamente le prestazioni assunte in appalto.

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), la cessione del contratto è nulla.

Si applicano le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52. Ai fini dell'opponibilità ad AREU, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate ad AREU. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto, concessione, concorso di progettazione, sono efficaci e opponibili ad AREU qualora AREU non le rifiuti con comunicazione notificata al cedente ed al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. AREU, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, può preventivamente accettare la cessione da parte dell'esecutore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso in cui è stata notificata la cessione, AREU può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto relativo a lavori, servizi, forniture, progettazione, stipulato.

19 REVISIONE DEI PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici indicati all'articolo 60, comma 3, lettera b del Codice.

La revisione dei prezzi di cui al presente articolo potrà essere riconosciuta alla scadenza di ogni annualità contrattuale e previa richiesta scritta dell'appaltatore, debitamente motivata e con opportuna documentazione a comprova.

La Stazione Appaltante, valutata la documentazione ricevuta e previo contraddittorio con la controparte, concluderà la procedura entro 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta.

20 CLAUSOLA "T&T" - TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ

Il Fornitore del contratto, nonché le filiere dei subcontraenti coinvolti nella sua esecuzione, saranno tenuti al pieno rispetto di quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 119 del D.lgs. 36/2023 e dal comma 1 dell'articolo 3 della legge 136/2010; sono inoltre tenuti a trasmettere alla Amministrazione aggiudicatrice, per ogni subcontratto affidato, le informazioni di cui alle sopra citate norme.

Nei contratti sottoscritti dal Fornitore con i subappaltatori ed i subcontraenti, deve essere inserita, a pena di nullità assoluta del sub appalto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui sopra, nonché il richiamo esplicito alla CLAUSOLA T&T da parte del Fornitore stesso.

L'amministrazione, ai sensi del comma 9 dell'articolo 3 della legge 136/2010 verificherà che nei contratti sottoscritti dal Fornitore e dai sub contraenti a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti, a pena di nullità assoluta, sia inclusa la norma di contratto T&T-Trasparenza e Tracciabilità con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010.

Il Fornitore dovrà far pervenire ad AREU, prima dell'attivazione del servizio, il contratto di subappalto, unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei necessari requisiti, e la SCHEDA T&T.

La pubblicazione della scheda sulla piattaforma, a cura del Fornitore dovrà avvenire a seguito di validazione da parte del RUP, in esito all'istruttoria compiuta, sul sito <https://www.trasparenza-subcontratti.servizirl.it/tet/> della regione Lombardia.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione sono pubblicati per un periodo di 5 anni decorrenti dal primo gennaio successivo al caricamento in piattaforma, ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 33/2013, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, ovvero fino alla conclusione del contratto principale. Decorso il periodo di pubblicazione i dati saranno integralmente rimossi e non conservati, salvo la eventuale conservazione per fini statistici e di ricerca, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

La mancata trasmissione delle informazioni di cui alle norme richiamate sarà sanzionata con il divieto, per l'Affidatario, di entrare a far parte del processo produttivo originato dal contratto, secondo quanto specificato nella "norma di contratto T&T - Trasparenza e Tracciabilità".

A norma di quanto previsto dall'art. 3 comma 9 della Legge n. 136/10, la mancata previsione – all'interno di qualsiasi tipologia di Subcontratto – della clausola con la quale Affidante e Affidatario assumono gli obblighi della tracciabilità dei flussi finanziari rende il subcontratto nullo.

La mancata compilazione della SCHEDA T&T da parte del Fornitore, è causa ostativa all'ingresso in cantiere/all'avvio del servizio o delle consegne da parte del Subcontraente. È equiparato al caso dell'omessa trasmissione della SCHEDA T&T quello della trasmissione all'Amministrazione di informazioni non corrispondenti al vero.

In tal caso l'Amministrazione si riserva di darne notizia alle autorità competenti.

Nel caso l'Amministrazione accerti che norma non sia stata esplicitamente richiamata o trascritta in un subcontratto, ferma restando, ai sensi del comma 9, articolo 3 della legge 136/2010, la sua nullità, l'Affidante del subcontratto è sottoposto al pagamento di una penale pari al 10% del valore del subcontratto affidato, e comunque non inferiore a 500 euro.

Nel caso l'Amministrazione accerti un ritardato invio della SCHEDA T&T, l'Affidante e l'Affidatario saranno ciascuno tenuti a pagare una penale pari all' 1 per mille del valore del subcontratto per ogni giorno di ritardo, fino alla concorrenza del 5% del subcontratto stesso. Nel caso l'Amministrazione aggiudicatrice accerti che la SCHEDA T&T contiene informazioni che non corrispondono al vero, oltre alla trasmissione della notizia alle competenti Autorità, si riserva il diritto di applicare nei confronti dell'Affidante e dell'Affidatario una penale

ciascuno, da un minimo del 5% ad un massimo del 10% del subcontratto in relazione alla gravità della non correttezza delle informazioni fornite.

21 RISERVATEZZA

Tutte le conoscenze, informazioni, notizie, dati, procedure, applicazioni software, codici sorgenti, documenti e formule segrete e nuove (in seguito "informazioni"), trasferite al Fornitore o di cui il Fornitore venga a conoscenza nell'ambito del contratto, non potranno essere divulgate e/o utilizzate – sia direttamente sia indirettamente – per fini estranei al Contratto.

Agli stessi obblighi sono tenuti i dipendenti e collaboratori del Fornitore (e/o delle Società consorziate).

L'obbligo di riservatezza si intende esteso anche al periodo successivo alla cessazione del presente accordo e in ogni modo fino a quando le relative informazioni non siano divulgate da parte del legittimo titolare o diventino legittimamente di pubblico dominio.

È fatto obbligo di non rivelare, usare o impiegare, per fini diversi da quelli stabiliti nel presente accordo, qualunque dato, documento o informazione relativi ai diritti esclusivi, alle attività, ai piani o agli affari dell'altra Parte o di terzi, acquisiti nell'esecuzione del presente contratto, salva l'autorizzazione scritta dell'altra Parte o dei terzi medesimi, per quanto di rispettiva competenza.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà pertanto restituire o distruggere tutte le informazioni qualunque sia la forma o il supporto su cui sono state trasfuse.

Tali informazioni hanno un alto valore strategico per il committente e il loro uso illegittimo o non corretto costituisce inadempienza contrattuale. Conseguentemente il Fornitore si obbliga sin da ora a risarcire ogni eventuale danno subito dal committente per effetto dell'inosservanza dell'obbligo di riservatezza.

22 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE

L'ente adotterà, fin dalla fase di avvio del servizio, un monitoraggio continuo per valutare la corretta attivazione ed erogazione dei servizi come da contratto.

Nel caso in cui la rilevazione evidenziasse situazioni di criticità, l'impresa sarà tenuta ad intervenire a ripristinare il servizio come da contratto.

Al riscontro di una diminuzione dei servizi che comprometta l'attività prevista, nell'ambito del monitoraggio e liquidazione delle competenze mensili, verranno attivate decurtazioni sul canone proporzionali al livello di disservizio accertato.

La decurtazione del canone avverrà in seguito a richiesta motivata dell'ente. L'impresa potrà opporsi con motivate controdeduzioni entro 15 gg. solari dalla notifica delle contestazioni.

Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio di AREU e del DEC, ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate le decurtazioni come sopra indicate.

23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

AREU, avrà la facoltà di risolvere "ipso facto" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- per motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure fallimentari intraprese a carico della ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione del contratto, non ammessi dalla legge;
- in caso di sub-appalto non autorizzato dall'AREU ai sensi del successivo articolo;
- qualora, dopo tre contestazioni formali comunicate con PEC da parte della stazione appaltante nello stesso anno solare, dovessero persistere ritardi nell'esecuzione del contratto o quest'ultimo continuasse ad essere svolto in modo gravemente insufficiente;
- nel caso in cui si verificano le cause di nullità previste dall'art.3 della Legge n.136/13.08.2010.

In caso di risoluzione del contratto a causa dell'impresa aggiudicataria, la stazione appaltante ha il diritto di:

- assumere le decisioni più opportune per assicurare la continuità del contratto senza che gli altri concorrenti della gara possano vantare diritto alcuno;
- addebitare al Fornitore una quota fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa), a titolo di penale e di indennizzo dovuto alle stazioni appaltanti, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni;
- rivalersi anche sugli eventuali crediti vantati dalla ditta per il contratto precedentemente svolto;
- incamerare il deposito cauzionale e/o richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti.

Nei casi di risoluzione del contratto di cui sopra, l'Amministrazione appaltante si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti e, in particolare, si riserva di esigere dal contraente il rimborso di eventuali maggiori spese incontrate rispetto a quelle che avrebbero sostenuto in presenza di un regolare adempimento del contratto.

L'impresa si dovrà attenere alla vigente normativa riguardo all'interruzione di pubblico servizio e dovrà rispettare completamente le esigenze operative dell'ente e prestare piena collaborazione per assicurare il subentro meno problematico possibile di altra Impresa nell'esecuzione del contratto.

24 FORO COMPETENTE

In caso di ricorso all'Autorità Giudiziaria nella fase di indizione e svolgimento della procedura di gara sarà competente esclusivo e inderogabile il Foro di Milano.

25 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Si informa che, ai sensi dell'art.15 e dell'allegato I.2 del D.Lgs. 36/2023, per la presente gara il Responsabile Unico del Progetto è il Dr. Stefano Sironi, Direttore S.C. Formazione, e il Responsabile della fase di affidamento è la d.sa Eleonora Zucchinalli, Direttore S.C. Gestione degli approvvigionamenti (e-mail approvvigionamenti@areu.lombardia.it).

Milano, 04.03.2024.

f.to digitalmente
IL DIRETTORE GENERALE
Massimo Lombardo