

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA WEB BASED PER LA GESTIONE DEI CENTRI DI FORMAZIONE
BLSO CON SERVIZI CONNESSI (ACCREDITAMENTO CENTRI DI FORMAZIONE,
COMUNICAZIONE E FRONTEND) E LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE AREA ADDETTI AL
TRASPORTO SANITARIO E SOCCORRITORI**

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 OBBLIGATORI DEL SOFTWARE.....	6
4	DURATA DELLA FORNITURA E DECORRENZA CONTRATTO	7
5	VALORE DELLA FORNITURA	7
6	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	8
6.1	REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA	8
6.1.1	Accessibilità ed 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	12
6.1.6	Documentazione tecnica	13
6.2	REQUISITI FUNZIONALI	13
6.2.1	Requisiti obbligatori.....	13
6.2.2	Requisiti migliorativi	22
6.3	SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI	22
6.3.1	Servizi per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema.....	22
6.3.2	Servizi di formazione	22
6.3.3	Servizi di assistenza, help-desk e manutenzione	23
6.3.4	Livelli Minimi di Servizio	23
6.3.5	Manutenzione Ordinaria.....	24
6.3.6	Manutenzione Straordinaria/Evolutiva	24
6.3.7	Migrazione dalla attuale soluzione	24
6.4	MACRO PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ.....	25
6.5	EXIT MANAGEMENT	25
7	NORME DI RIFERIMENTO	26
8	CONDIZIONI CONTRATTUALI	26
9	OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA FORNITRICE.....	26
10	PENALI.....	27
11	DEPOSITO CAUZIONALE	28
12	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	29
13	OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI ED ASSICURATIVI	30
14	SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO	30
15	STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA PER RISCHI INTERFERENZIALI.....	31
16	RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA	31
17	ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI.....	31
18	SUBAPPALTO E CESSIONE	32
19	REVISIONE DEI PREZZI	33
20	RISERVATEZZA	33
21	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DECURTAZIONE DEL CANONE	34
22	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	34
23	FORO COMPETENTE.....	35
24	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	35

Glossario

Acronimo	Definizione
AAT	Articolazioni Aziendali Territoriali
AREU	Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
BLSD	Basic Life Support Defibrillation
CdF	Centri di Formazione
CdFI	Centri di Formazione Locali
CdFp	Centri di Formazione Privati
CeFRA	Centro di Formazione Riconosciuto e Accreditato
FSC	Formazione sul Campo
SaaS	Software as a Service
SSE	Soccorso Sanitario Extra-ospedaliero
TS	Trasporti Sanitari
TSS	Trasporti Sanitari Semplici

1 INTRODUZIONE

Ogni anno, in Italia, circa 60.000 persone muoiono in conseguenza di un Arresto Cardiocircolatorio (ACC) a insorgenza spesso improvvisa, non preceduto da alcun sintomo o segno. La letteratura scientifica ha dimostrato che un soccorso tempestivo e corretto in caso d ACC, contribuisce a salvare fino al 30% delle persone colpite. E' essenziale che le prime manovre di soccorso, soprattutto le compressioni toraciche esterne (CTE) siano eseguite il prima possibile anche da parte di personale non sanitario (laico).

Per questo motivo, l'Agenda Regionale Emergenza Urgenza di Regione Lombardia (di seguito anche "AREU") ha da anni sviluppato e realizzato interventi formativi rivolti al personale laico di tutta Regione Lombardia certificando ad oggi circa 300.000 persone.

L'implementazione di un gestionale, per il governo e il coordinamento degli eventi formativi per Operatori Laici e degli archivi degli istruttori ed esecutori abilitati, è di fondamentale importanza e pertanto AREU intende dotarsi di un Sistema che consenta il governo di tutte le fasi del processo.

In sintesi, il gestionale richiesto può essere scomposto nei seguenti moduli:

Modulo 1: Formazione rivolta alla cittadinanza. Gestione dei processi di validazione dei percorsi formativi, archivi degli istruttori e degli esecutori abilitati, rilascio automatico degli Attestati di Partecipazione e di Abilitazione.

Modulo 2: Area Formazione e Gestione dei Soccorritori (Addetti al Trasporto Sanitario Semplice, al Trasporto Sanitario e al Soccorso Sanitario Extraospedaliero). Gestione dei processi di validazione dei percorsi, rilascio automatico degli Attestati di partecipazione e di Abilitazione. Archivi degli istruttori e degli esecutori abilitati. Inserimento e verifica delle qualifiche relative alle diverse Abilità, al mantenimento delle stesse secondo quanto previsto dalla normativa.

Modulo 3: Area "accreditamento e riconoscimento dei Centri di Formazione BLS/D per Operatori Laici". Area di richiesta delle Equipollenze dei titoli extraregione.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 SITUAZIONE ATTUALE

AREU dal 2016 gestisce e realizza la formazione degli Operatori Laici attraverso l'utilizzo di un sistema informatico che permette la gestione di tutti gli eventi formativi che vengono realizzati in Regione Lombardia. Tali eventi vengono erogati sia direttamente dalla Struttura Formazione di AREU e dalle sue Articolazione Territoriali (AAT), sia tramite i Centri di Formazione accreditati (CdF). Per la realizzazione dell'attività formativa, AREU si avvale di circa 4.500 istruttori certificati appartenenti ai CdF. L'attività autorizzativa e di controllo dei percorsi formativi è articolata in livelli autorizzativi che consentono a cascata, in riferimento al ruolo ricoperto, di gestire e certificare l'attività svolta in tutti i suoi processi. Il sistema gestionale permette quindi ad AREU di monitorare costantemente l'attività formativa dalla creazione del singolo evento, da parte del Centro di Formazione Locale/Privato, all'erogazione del certificato.

2.2 CONTESTO NORMATIVO

- Legge 3 aprile 2001, n. 120 "Utilizzo dei defibrillatori semiautomatici"
- Decreto 18 marzo 2011 "Determinazione dei criteri e delle modalità di diffusione dei defibrillatori automatici esterni"
- DGR n° IX/4717 del 23/01/2013 "Determinazioni in ordine alle linee guida regionali sull'utilizzo dei defibrillatori semi-automatici esterni (DAE) e sull'attivazione dei progetti di defibrillazione semi-automatica sul territorio lombardo"
- Legge 116 del 4 agosto 2021 installazione dei DAE (defibrillatori automatici e semiautomatici) nei luoghi pubblici.
- Pdl 21 del 2 luglio 2024

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della presente fornitura è l'acquisizione di una **piattaforma web-based**, con protocollo HTTPS, per la gestione degli eventi formativi per Operatori Laici e Soccorritori, dei Centri di Formazione BLS per Operatori Laici e degli archivi istruttori ed esecutori abilitati, per AREU.

La piattaforma deve inoltre garantire lo svolgimento di attività formative in e-learning (FAD asincrona e webinar) integrate con il sistema gestionale.

La soluzione dovrà essere caratterizzata da un componente gestionale dedicato agli amministratori ed un componente pubblico, riservato agli utenti.

Inoltre, viene richiesta la realizzazione di un'APP mobile (Android-IOS), con protocollo criptato, al fine di facilitarne l'utilizzo.

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 dalla precedente piattaforma (modulo 1 e modulo 2)
- Predisposizione e rilascio dell'APP Mobile
- Gestione eventi formativi. Gestione dell'analisi fabbisogno. Gestione piano formativo, validazione/autorizzazione iscrizioni, erogazione eventi, rendicontazione attività formativa, reportistica dettagliata e articolata.
- Possibilità di erogare percorsi formativi "e-learning".
- Personalizzazione della piattaforma e-learning.
- Caricamento ed erogazione di corsi in FAD.
- Progettazione ed erogazione corsi in FAD.
- Caricamento di contenuti multimediali/documentali.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria del software
- Assistenza e gestione dei servizi di customizzazione
- Formazione degli amministratori della piattaforma al corretto utilizzo in tutti i suoi applicativi

L'applicativo richiesto dovrà gestire l'erogazione di eventi formativi in modalità residenziale "in aula", e-learning e Blended, curati e organizzati da AREU e rivolti agli Operatori Laici e agli "Addetti al Soccorso e al Trasporto Sanitario".

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 dei corsi di formazione
- 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
- previsione di monitoraggi/Alert per impedire l'utilizzo improprio della piattaforma

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.

3.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE E REQUISITI OBBLIGATORI DEL SOFTWARE

Di seguito vengono indicate le specifiche tecniche vincolanti dei vari componenti che costituiscono l'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, 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 del verbale di collaudo, successivamente alla sottoscrizione del contratto, o da altra data espressamente comunicata da AREU all'aggiudicatario.

La sottoscrizione del contratto deve avvenire entro 60 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione da parte di AREU, salvo diversa indicazione da parte di AREU.

Come previsto dall'art. 123 del D. Lgs. 36/2023, è fatta salva la facoltà della stazione appaltante di recedere dal contratto in qualunque momento, tenendo indenne l'appaltatore mediante pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti.

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni per ulteriori 48 mesi, ex art. 120 comma 10, per un importo complessivo di € 130.500,00 oltre l'IVA.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 36/2023, nei casi in cui si renda necessario attivare ulteriori forniture per un importo complessivo di € 80.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura necessaria per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto, se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11 del D. Lgs. 36/2023. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

5 VALORE DELLA FORNITURA

Il valore complessivo della fornitura, a base d'asta, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 36/2023, è pari ad € 250.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge come segue:

Valore complessivo appalto

Descrizione	Imponibile	Totale (IVA inclusa)
Base d'asta	250.000,00	305.000,00
Opzione ulteriori forniture	80.000,00	97.600,00
Opzione proroga 48 mesi	130.500,00	159.210,00
TOTALE	460.500,00	561.810,00

Nello specifico, si precisa che nella prima annualità di vigenza contrattuale è prevista la corresponsione una tantum di € 119.500 (I.V.A. escl.) per il servizio di sviluppo e acquisizione della piattaforma, oltre al canone di € 32.625 (I.V.A. escl.) per il servizio di assistenza e manutenzione ordinaria ed evolutiva, mentre nelle annualità successive è prevista la unicamente la corresponsione del canone.

6 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

6.1 REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA

6.1.1 Accessibilità ed 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:

Amministratore AREU

- Creare/gestire utenza delle Articolazioni Aziendali Territoriali 118, dei Centri di Formazione di Riferimento (Centro di Formazione Regionale) e dei Centri di Formazione Locali.
- Possibilità di delegare agli Amministratori AAT la creazione/gestione utenze dei CeFRA e dei CdFp, CdFl di competenza territoriale.
- Gestire un'area documentale con possibilità di caricamento di materiale di formazione.
- Visualizzazione di tutti i corsi presenti in piattaforma.
- Consultare il database delle persone e delle carriere, integrando eventualmente le informazioni.
- Possibilità di inserire la 2^a Firma digitale sul file PDF sugli Attestati di abilitazione regionale e re-inviarli al Centro di Formazione Regionale NON più modificabili
- Report (in formato excel, csv) in riferimento al database delle attività, Centri e persone registrate sul gestionale (per esempio: abilitazione/ corsi effettuati/qualifica...) con possibilità di estrazione per AREU, AAT, CeFRA, CdFp, CdFl.
- Possibilità autorizza/revoca di specifici corsi richiesti da AREU, AAT, CeFRA, CdFp, CdFl.
- Possibilità revoca/riaccredito di Centri di Formazione Regionale o Centri di Formazione Locali.
- Possibilità di verificare attraverso uno storico modifiche dettagliato, qualsiasi attività inserimento/modifica e gli utenti/amministratori che li hanno apportati
- Possibilità di effettuare comunicazione a vari livelli (tramite chat, mail), con eventuale invio di allegati, con modalità: uno/molti e uno/uno.
- Possibilità di Valutare carriere formative Extraregione e di consentirne o negarne l'equipollenza con codici specifici

Amministratore AAT 118

- Creare/gestire utenza dei CeFRA e dei CdFp, CdFI di competenza territoriale, su delega dell'Amministratore AREU.
- Creare/gestire utenza degli Istruttori dei Centri di Formazione Locali di competenza territoriale
- Consultare il database delle persone e delle carriere delle persone registrate sul gestionale in riferimento alla propria area di competenza, integrando eventualmente le Informazioni.
- Ricevere e autorizzare/revocare le proposte formative (Corso) da parte dei Centri di Formazione Regionali afferenti per competenza territoriale.
- Ricevere corsi conclusi da approvare per l'assegnazione dei certificati dei Centri di Formazione Regionali / Centri di Formazione Locali afferenti per competenza territoriale, con possibilità di numerazione progressiva (con riferimento numerico al Centri di Formazione Locali- Centro di Formazione Regionale - Articolazione Azienda Territoriale, da concordare) delle abilitazioni (Certificato regionale).
- Possibilità di inserire la 2^ Firma digitale sul file PDF sugli Attestati di abilitazione regionale e re-inviarli al Centro di Formazione Regionale NON più modificabili.
- Report (in formato excel, csv) in riferimento al database delle attività e persone registrate sul gestionale (per esempio: abilitazione/ corsi effettuati/qualifica...) con possibilità di estrazione per AAT, CeFRA, CdFp, CdFI di competenza territoriale.
- Possibilità revoca di specifici corsi richiesti da CeFRA, CdFp, CdFI di competenza territoriale.
- Possibilità di effettuare comunicazione a vari livelli (tramite chat, mail), con eventuali invii di allegati, con modalità: uno/molti e uno/uno.

Amministratore Centri di Formazione Regionali

- Gestire utenza dei Centri di Formazione Locali (anagrafica, iscrizioni, ecc.)
- Creare/gestire utenza dei Direttori dei Centri di Formazione Locali di competenza territoriale.
- Creare/gestire utenza degli Istruttori dei Centri di Formazione Locali di competenza territoriale
- Creare/gestire utenza dei discenti che si iscriveranno ai corsi formativi
- Ricevere e autorizzare/revocare le proposte formative (corso) da parte dei Centri di Formazione Locali afferenti per competenza territoriale.
- Generare gli Attestati di Abilitazione, con possibilità di inserire la 1^ Firma digitale sul file PDF e inviarli direttamente all'amministratore dell'Articolazione Aziendale Territoriale 118 competente per territorio
- Consultare il database dei corsi effettuati dai suoi Centri di Formazione Locali di competenza territoriale.
- Consultare il database delle persone e delle carriere, integrando eventualmente le informazioni dei Centri di Formazione Locali di competenza territoriale.
- Consultare il database delle persone e delle carriere, filtrato per gli abilitati che devono a breve effettuare un re-training dei Centri di Formazione Locali di competenza territoriale.

- Effettuare report (in formato excel, csv) in riferimento al database delle attività e persone registrate sul gestionale (per esempio: abilitazione/ corsi effettuati/qualifica...) con possibilità di estrazione per CeFRA, CdFp o CdFI di competenza territoriale.
- Possibilità di effettuare comunicazione a vari livelli (tramite chat, mail), con eventuali invii di allegati, con modalità: uno/molti e uno/uno.

Amministratore Centri di Formazione locale

- Gestire utenza dei Direttori/Istruttori (eventuali modifiche, assegnazioni).
- Inserire proposta formativa da inviare al proprio centro di riferimento per autorizzazione.
- Creare/gestire utenza dei discenti che si iscriveranno ai corsi formativi
- Consultare il database dei propri corsi effettuati.
- Consultare il database delle persone e delle carriere, integrando eventualmente le Informazioni dei corsi effettuati dallo stesso Centri di Formazione Locale con possibilità di alert per scadenze, in riferimento agli istruttori/discenti.
- Effettuare report (in formato excel, csv) in riferimento al database delle attività e persone registrate sul gestionale (per esempio: abilitazione/ corsi effettuati/qualifica...) con possibilità di estrazione per CdFp o CdFI di competenza territoriale.
- Possibilità di effettuare comunicazione a vari livelli (tramite chat, mail), con eventuali invio di allegati, con modalità: uno/molti e uno/uno.

Direttore corso

- Visualizzare lo storico della propria carriera (dati anagrafici o carriera).
- Creare/gestire utenza dei discenti che si iscriveranno ai corsi formativi
- Consultare e scaricare (ove concesso) il materiale di formazione caricato da AREU.
- Compilare la faculty e la lista partecipanti di un corso.
- Effettuare la rendicontazione del singolo corso (per esempio presenze, superamento, valutazioni...).

Utenti base

- Registrazione sul gestionale tramite autenticazione e generazione di una password casuale che l'utente potrà personalizzare dopo il primo accesso, con possibilità di modifica dei dati anagrafici (con tracciamento dell'autore della modifica).
- Possibilità di "recupero password"
- Possibilità di richiesta di iscrizione a percorsi formativi
- Visualizzare lo storico della propria carriera (dati anagrafici o carriera)
- Visualizzare i dati del corso a cui partecipano e scaricare il materiale di formazione (caricato da AREU).
- Possibilità di scaricare l'attestato di partecipazione/Abilitazione.

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 10 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 AREU 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.

Sarà cura del fornitore indicare con il maggior dettaglio possibile l'insieme delle funzionalità e le caratteristiche riguardanti i componenti della soluzione proposta in modo tale da consentire una completa valutazione del Sistema offerto.

- La soluzione proposta dovrà garantire il controllo e la gestione dell'intero ciclo della Formazione di AREU e delle sue ramificazioni (AAT-CeFRA-CdFp-CdFI)
- Ogni Centro di Formazione sopracitato potrà fare richiesta di inserimento ed erogazione di corsi di formazione, per quanto di propria competenza. Ogni richiesta sarà soggetta alla compilazione di campi specifici e ad un iter approvativo frutto di un flusso predeterminato.
- Dovrà essere possibile inserire nel Sistema, da parte dei proponenti (Centri di Formazione Regionali – Centri di Formazione Locali –Articolazioni Aziendali Territoriali del 118), le diverse tipologie di Corsi (a titolo di esempio, non esaustivo, Corsi di BLS, re-training BLS, Primo Soccorso, ecc..).
- Dovrà essere possibile prevedere flussi diversi in base all'ente proponente (CdFL - Centri di Formazione Locali e CdFp - Centri di Formazione Privati e all'ambito formativo (Modulo 1 o Modulo 2). La gestione di tali flussi dovrà essere visibile all'interno di un portale costruito ad hoc per la presa in carico diretta.
- 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 suddivisi per Moduli, per l'Applicativo web-based. La piattaforma proposta dal Fornitore dovrà quindi possederli integralmente; i requisiti obbligatori anche per l'APP Mobile sono evidenziati con una "X" nella colonna "APP Mobile".

MODULO 1 “BLS D E FORMAZIONE LAICI”

1. Ciclo di approvazione

Requisito	APP Mobile
<p>Il Sistema deve garantire la gestione dell'iter approvativo dei corsi secondo il seguente work flow:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta formativa da parte del CdFI o CdFp - Inserimento dei partecipanti a cura del Direttore del corso - Verifica e validazione/revoca della proposta da parte del CeFRA di competenza territoriale - Trasmissione del corso da parte del CeFRA alla AAT di competenza del corso - Verifica e validazione/revoca del corso da parte della AAT di competenza territoriale e comunicazione dell'esito al CdFI o CdFp - previsione di monitoraggi/Alert per impedire l'utilizzo improprio della piattaforma <p>NB: per i CdFp non afferenti a un CeFRA, il ciclo di approvazione prevede l'invio diretto all'AAT di competenza</p> <p>Lo stato di avanzamento del corso, come descritto dal work flow, deve essere visibile dai diversi utenti secondo il loro livello.</p>	

2. Gestione delle attività formative

Requisito	APP Mobile
<p>La scheda progetto del corso dovrà contenere tutti i dati: titolo, premessa, obiettivi, risultati attesi, metodologia formativa, durata, responsabile scientifico, docenti/istruttori, relatore e tutor, numero partecipanti per ciascuna edizione, data inizio, luogo svolgimento, quote iscrizioni se previste, strumenti di modalità di valutazione dell'evento e dell'apprendimento.</p>	
<p>Il corso dovrà essere visibile ai diversi livelli di utenza e agli aventi diritto all'interno di una bacheca che dovrà essere costantemente aggiornata in automatico a seguito del ciclo di approvazione</p>	X
<p>Il progetto formativo dovrà poter essere integrato con il programma del corso o tramite il caricamento di un file pdf (allegato) o tramite l'inserimento a sistema dei dati dettaglio del programma (dettaglio di ogni argomento con titolo, orario, docente).</p> <p>Si dovrà prevedere la possibilità di inserire 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>	

3. Gestione delle iscrizioni e rendicontazione

Requisito	APP Mobile
Le iscrizioni al corso devono poter essere effettuate 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). Durante l'erogazione del corso, il Direttore può variare Faculty e partecipanti fino alla chiusura definitiva dell'Aula	
Visualizzazione in tempo reale delle iscrizioni ai corsi, con evidenza dei dati degli iscritti	
Predisposizione, in tempo reale, del registro firme partecipanti e docenti con i riferimenti al programma formativo.	
Registrazione della presenza agli eventi sia tramite foglio firma, sia tramite badge. In particolare, si richiede la possibilità di inviare specifico Qr Code, da utilizzare all'ingresso e in uscita dalla sede dell'evento, 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.	X
Possibilità di accettare e visualizzazione, in tempo reale, per il Direttore e per i Docenti/Istruttori, la 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.	X
Il Direttore del corso deve poter inserire l'idoneità/superamento del corso dei partecipanti da inviare al Centro di Formazione di competenza.	

4. Gestione delle attestazioni

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 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 (esempio: non superamento del corso)	
La produzione dell'attestato ai partecipanti deve essere univoca e tracciabile. L'attestato dovrà includere un "codice" che dovrà permettere di verificare la veridicità dello stesso e dei dati riportati anche da soggetti esterni all'organizzazione di AREU, attraverso un'area pubblica e accessibile.	
Possibilità di generare attestati/certificazioni, anche differenziati nel format, forniti da AREU.	
Inserimento, nell'area personale di ciascun utente, degli attestati/certificati conseguiti, con possibilità di download.	

5. Area personale

Requisito	APP Mobile
Consultazione e stampa del proprio dossier formativo da parte di ogni utente del Sistema (dettaglio della propria situazione formativa): partecipante, docente, relatore, moderatore, tutor.	
Visualizzazione e stampa ufficiale del dossier formativo (comprensivo sia dei corsi svolti con esito positivo, sia dei corsi non superati). Tale funzionalità deve essere disponibile agli Amministratori AREU per tutti gli utenti registrati sul gestionale.	

6. Sistema di messaggistica

Requisito	APP Mobile
Il Sistema deve prevedere la notifica a tutti i soggetti presenti sul gestionale differenziati per profilo/utenza in riferimento a: iscrizioni, conferme di partecipazione, cambio data, solleciti automatici, compilazione questionari, etc.	
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.	

7. Archiviazione

Requisito	APP Mobile
Conservazione di tutti i corsi inseriti, dei dati anagrafici degli utenti.	
Conservazione di tutti gli attestati/certificazioni generati con riferimento alle norme vigenti sui dati sensibili	

MODULO 2 “AREA SOCCORRITORI”

8. Ciclo di approvazione

Requisito	APP Mobile
<p>Il Sistema deve garantire la gestione dell'iter approvativo dei corsi secondo il seguente work flow:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta formativa da parte di AREU, AAT , CeFRA e eventuali CdFP - Verifica e validazione/revoca della proposta da parte di AREU con assegnazione specifico codice. - Comunicazione dell'esito della valutazione (approvazione/diniego) da parte di AREU e trasmissione codice assegnato. - previsione di monitoraggi/Alert per impedire l'utilizzo improprio della piattaforma <p>Lo stato di avanzamento del corso, come descritto dal workflow, deve essere visibile dai diversi utenti secondo il loro livello.</p>	
<p>Il Gestionale deve prevedere per la formazione degli Istruttori il seguente workflow:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta di candidatura da parte del CeFRA alla AAT - Registrazione della prova di selezione del candidato ed esito imputato dalla AAT di riferimento - Iscrizione del candidato ritenuto idoneo al percorso formativo da parte della AAT di riferimento 	

9. Gestione delle attività formative

Requisito	APP Mobile
<p>La scheda progetto del corso dovrà contenere tutti i dati: titolo, premessa, obiettivi, risultati attesi, metodologia formativa, durata, docenti/istruttori, relatore e tutor, numero partecipanti, componenti commissione valutativa per ciascuna edizione, data inizio, luogo svolgimento, quote iscrizioni se previste, strumenti di modalità di valutazione dell'evento e dell'apprendimento. Monitoraggio delle eventuali modifiche apportate ai corsi inseriti sul gestionale con identificazione del soggetto che ha apportato la modifica.</p>	
<p>Il gestionale dovrà prevedere specifiche maschere con campi definiti per il caricamento dei corsi e delle certificazioni. La configurazione di tali maschere verrà indicata da AREU. L'utilizzo delle maschere sarà a carico dell'ente erogatore del corso.</p> <p>Il gestionale deve inoltre prevedere la generazione del verbale riepilogativo delle Certificazioni e delle sessioni d'esame, con campi predefiniti, in cui inserire i nominativi della commissione, dei partecipanti e l'esito della valutazione di idoneità.</p>	

Requisito	APP Mobile
Il corso dovrà essere visibile ai diversi livelli di utenza e agli aventi diritto all'interno di una bacheca che dovrà essere costantemente aggiornata in automatico a seguito del ciclo di approvazione.	
Il discente deve poter accedere (eventualmente scaricare) ai contenuti del corso e interagire (questionari/test finale, materiale didattico, sondaggi...) dove richiesto.	X
Il progetto formativo dovrà poter essere integrato con il programma del corso o tramite il caricamento di un file pdf (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 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).	
Per l'effettuazione dei questionari di valutazione, il gestionale deve prevedere l'acquisizione di un pool di domande, attraverso un'area depository, che consenta ogni volta di realizzare un nuovo test randomizzato (con doppia randomizzazione) con relativo correttore. Tale funzionalità deve consentire la produzione del test sia in formato cartaceo che digitalizzato. Per l'effettuazione della prova pratica il gestionale deve prevedere la possibilità dell'utilizzo di scenari e skill tecniche a punteggio, attraverso un'area depository, che consenta ogni volta di estrarre uno scenario e una tecnica per ogni candidato esaminato con relativo conteggio del risultato.	X

10. Gestione delle iscrizioni e rendicontazione

Requisito	APP Mobile
Le iscrizioni al corso devono poter essere effettuate 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). Durante l'erogazione del corso, il Direttore può variare Faculty e partecipanti fino alla chiusura definitiva dell'aula.	
Le iscrizioni devono essere approvate dai soggetti preposti con diversi livelli di competenza: AREU, AAT, CeFRA, CdFI, CdFp	
Visualizzazione in tempo reale delle iscrizioni ai corsi, con evidenza dei dati degli iscritti	
Predisposizione, in tempo reale, del registro firme partecipanti e docenti con i riferimenti al programma formativo.	

Requisito	APP Mobile
Registrazione della presenza agli eventi sia tramite foglio firma, sia tramite badge. In particolare, si richiede la possibilità di inviare specifico Qr Code, da utilizzare all'ingresso e in uscita dalla sede dell'evento, 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.	X
Possibilità di accettare e visualizzare, in tempo reale, per il Direttore e per i Docenti/Istruttori, la presenza dei discenti avvenuta con modalità informatizzate (vedi punto precedente).	X
Possibilità di effettuare il test di apprendimento e di gradimento con gestione dei criteri di superamento personalizzati sul singolo corso. Modalità di erogazione dei test informatizzata e con temporizzazione e possibilità di caricamento dei pdf dei test cartacei.	X
Possibilità di creare e inserire nuovi modelli di test anche mediante importazione file csv	
Possibilità di acquisire il risultato delle valutazioni pratiche effettuate per ogni candidato con la possibilità di aggiunta di note ed eventuali file in pdf	X
Possibilità di effettuazione dell'esame certificativo finale per un massimo di due tentativi (in due sessioni diverse), sia per la parte teorica che per la parte pratica.	
Rendicontazione automatica delle presenze, avvenute con modalità informatizzate, direttamente sul gestionale, al termine dell'evento.	X
L'Istruttore del corso deve poter inserire l'idoneità/superamento del corso dei partecipanti da inviare ad AREU.	
I soggetti erogatori del corso: amministratori AREU, AAT, CeFRA, CdFI, CdFp, devono poter rendicontare (tramite flag riferito al partecipante), il termine del periodo di tirocinio (successivo al superamento dell'esame certificativo). Tale rendicontazione deve prevedere il caricamento di un file pdf contenente i dati di presenza al tirocinio.	

11. Gestione delle attestazioni

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 gestionale dovrà produrre anche l'attestazione del tirocinio svolto, sulla base della data del flag inserito (vedi punto precedente).	
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 (esempio: non superamento del corso o non superamento del periodo di tirocinio).	

Requisito	APP Mobile
La produzione dell'attestato ai partecipanti deve essere univoca e tracciabile. L'attestato dovrà includere un codice/Qr code che dovrà permettere di verificare la veridicità dello stesso e dei dati riportati, anche da soggetti esterni all'organizzazione di AREU, attraverso un'area pubblica e accessibile.	
Possibilità di generare attestati/certificazioni, anche differenziati nel format, forniti da AREU.	
Inserimento, nell'area personale di ciascun utente, degli attestati/certificati conseguiti, con possibilità di download.	

12. Area personale

Requisito	APP Mobile
Consultazione e stampa del proprio dossier formativo da parte di ogni utente del Sistema (dettaglio della propria situazione formativa): partecipante, docente, relatore, moderatore, tutor.	
Possibilità di importare documentazione/certificazioni da parte degli utenti, in riferimento alla propria carriera. Tale documentazione deve essere visibile agli amministratori nei diversi livelli autorizzativi.	
Visualizzazione e stampa ufficiale del dossier formativo (comprensivo sia dei corsi svolti con esito positivo, sia dei corsi non superati). Tale funzionalità deve essere disponibile agli Amministratori AREU per tutti gli utenti registrati sul gestionale.	

13. Sistema di messaggistica

Requisito	APP Mobile
Il Sistema deve prevedere la notifica a tutti i soggetti presenti sul gestionale differenziati per profilo/utenza in riferimento a: iscrizioni, conferme di partecipazione, cambio data, solleciti automatici, compilazione questionari, etc.	
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.	

14. Archiviazione

Requisito	APP Mobile
Conservazione di tutti i corsi inseriti, dei dati anagrafici degli utenti.	
Conservazione di tutti gli attestati/certificazioni generati con riferimento alle norme vigenti sui dati sensibili	

MODULO 3 “AREA ACCREDITAMENTO e RICONOSCIMENTO dei CENTRI DI FORMAZIONE”, “AREA RICONOSCIMENTO EQUIPOLLENZE TITOLI SOCCORRITORI EXTRAREGIONE”

15. Ciclo di approvazione

Requisito	APP Mobile
<p>Il Sistema deve garantire la gestione dell'iter approvativo dei Centri di Formazione secondo il seguente work flow:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrazione sul Gestionale del Rappresentante Legale del centro di Formazione. - Compilazione dell'istanza di accredito/rinnovo, sulla base del modello di AREU, da parte del Legale Rappresentante del Centro o suo rappresentante, con inserimento degli allegati richiesti. - Firma digitale dell'istanza da parte del Legale Rappresentante o suo delegato. - Presa in carico dell'istanza da parte di AREU e comunicazione dell'esito della valutazione (approvazione/diniego, a seguito di delibera aziendale). <p>Lo stato di avanzamento dell'istanza, come descritto dal workflow, deve essere visibile dal richiedente.</p>	
<p>Il Sistema deve garantire la gestione dell'iter di riconoscimento dei titoli di un Soccorritore extra regione, secondo il seguente work flow:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrazione sul Gestionale del richiedente - Compilazione dell'istanza di richiesta equipollenza, sulla base del modello di AREU, da parte del soggetto richiedente, con inserimento degli allegati richiesti. - Firma digitale dell'istanza da parte del soggetto richiedente. - Presa in carico dell'istanza da parte di AREU e comunicazione dell'esito della valutazione (approvazione/diniego, a seguito valutazione dell'istanza). <p>Lo stato di avanzamento dell'istanza, come descritto dal workflow, deve essere visibile dal richiedente e dall'Amministratore (AREU).</p>	

16. Sistema di messaggistica

Requisito	APP Mobile
<p>Il Sistema deve prevedere la notifica a tutti i Centri autorizzati, presenti sul gestionale, differenziati per profilo/utenza in riferimento a: scadenze accreditalmento (con alert automatico), invio documetazioni/circolari, invio avvisi, etc.</p>	

17. Archiviazione

Requisito	APP Mobile
Conservazione di tutte le istanze, dei dati anagrafici dei Centri.	
Conservazione di tutta la documentazione allegata alle istanze	

6.2.2 Requisiti migliorativi

Saranno valutate le migliorie proposte dai concorrenti inerenti gli aspetti di seguito elencati:

- Gestione utenze: possibilità di avere report avanzati, oltre a quelli indicati (per es.: report "attività istruttori").
- Gestione delle attestazioni: possibilità di inserire personalizzazioni degli attestati prodotti con livelli di flessibilità utili a rispecchiare la complessità delle interconnessioni presenti nella realtà di AREU (per es.: inserimento di loghi riferiti ai Centri di Formazione, su approvazione di AREU).
- Area Personale: possibilità, da parte della Struttura Formazione, di poter modificare eventuali dati inseriti dal dipendente nella propria "area personale", con notifica allo stesso delle modifiche effettuate.
- Possibilità di avere format per effettuare sondaggi da utilizzare per diverse tipologie di survey.
- Disponibilità di un sistema di ticketing informatizzato efficace.

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), da parte della Appaltante, delle richieste di intervento, oppure il servizio di assistenza dovrà essere erogato via ticket, mediante apposito sistema di ticketing ad accesso riservato.

Il Fornitore deve fornire un servizio di help desk con un responsabile del servizio, indicato dal Fornitore, tale responsabile 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. In caso di ritardo nell'invio della reportistica saranno applicate le penali previste all'art. 10 - PENALI.

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 dall'istante della 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 dall'istante della segnalazione
3 (Bassa)	Malfunzionamento relativa a funzionalità utilizzate raramente o comunque secondarie, senza un impatto	Normalmente entro 5 gg dalla chiamata. 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 chiamata. 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. **PENALI**.

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 Migrazione dalla attuale soluzione

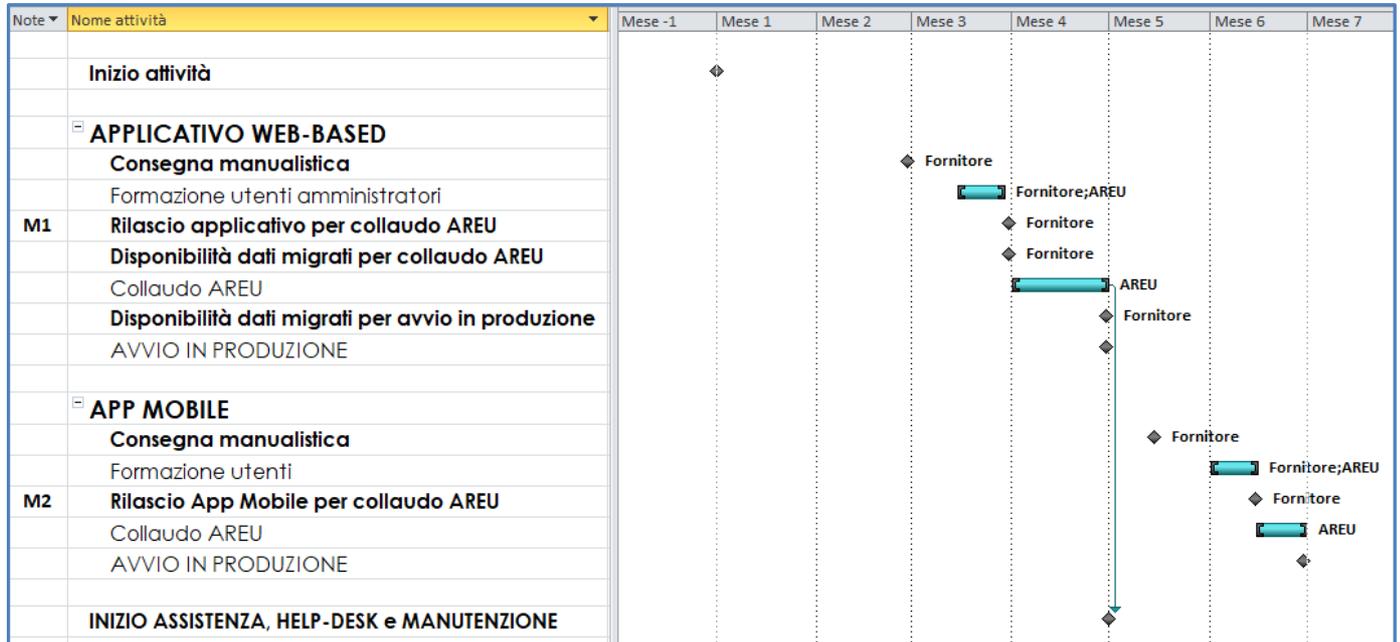
Deve essere prevista la migrazione sulla nuova Piattaforma di tutti gli eventi erogati nel corso degli anni dalla attuale Piattaforma e dal Data Base Soccorritori, delle anagrafiche complete di tutti gli utenti del sistema (compreso gli attestati/certificati). L'attività dovrà essere effettuata come 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 425.000
Corsi/edizioni dal 2016	circa 21.000
Dimensioni database	9 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	Entro 3 mesi da inizio attività
M2	Rilascio App Mobile per collaudo AREU	Entro 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. **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 e 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 Disciplinare di Gara, 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 Servizi di assistenza e help-desk	Vedi paragrafo "Servizi di assistenza, help-desk e manutenzione"	Penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo dall'invio
SAL di progetto	Vedi paragrafo "MACRO PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ"	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 al Fornitore stesso. 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. Ai fini dell'applicazione delle penali, le frazioni di giorno sono arrotondate a una giornata intera (es. 2 giorni e 1 ora diventeranno 3 giorni).

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'aggiudicatario 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 aggiudicatario.

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. 117 comma 1 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 cauzione 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 aggiudicatario 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:

<p>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.</p>

e devono indicare i seguenti elementi obbligatori:

- dati anagrafici e fiscali completi;*
- codice IBAN relativo al pagamento a mezzo bonifico bancario;*
- 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 trimestrale 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, come specificato all'art. 26 comma 3-bis del D. Lgs. 81/2008, l'obbligo della redazione del DUVRI non si applica, né si ravvisano i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali, che pertanto 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'Agenzia 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.

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. 119, comma 11.

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 consorziali, 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 PERIODICA DEI PREZZI

Qualora, nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della fornitura superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura massima dell'ottanta per cento della variazione ISTAT, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice ISTAT Generale NIC tendenziale cod.00 del mese antecedente a quello di decorrenza contrattuale (es. il contratto decorre dal mese di luglio 2025, al secondo anno di esecuzione del contratto potrà essere applicato l'indice ISTAT riferito al mese di giugno 2026 etc...).

La revisione dei prezzi di cui al presente articolo potrà essere riconosciuta alla scadenza di ogni annualità contrattuale (a partire dalla seconda annualità) e previa richiesta scritta dell'appaltatore che deve pervenire tra l'1 e il 31 gennaio, 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 60 giorni solari dal ricevimento della documentazione completa comprovante l'effettivo incremento così come richiesto. Tale documentazione dovrà dare evidenza dell'incremento delle singole voci di composizione dell'offerta così come presentata e dovrà essere inviata contestualmente alla richiesta di variazione, se non dovesse pervenire alcuna documentazione a supporto la richiesta si intenderà non accettabile e verrà rigettata immediatamente.

20 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.

21 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.

22 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.

Sono fatte salve le disposizioni degli artt. 121, 122, 123 del D. Lgs. 36/2023.

23 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.

24 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 il dott. Alessandro Gervasi, Direttore F.F. S.C. Gestione degli Approvvigionamenti (e-mail approvvigionamenti@areu.lombardia.it).

Milano, 09/09/2024.

f.to digitalmente
IL DIRETTORE GENERALE
Massimo Lombardo