

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura/acquisto di un Sistema di gestione della flotta (Fleet Management) e di prenotazione dei veicoli aziendali (Car Sharing) per l'Azienda USL della Romagna, comprensivo di Conduzione in Esercizio/Assistenza e Manutenzione ordinaria/evolutiva.

In parte finanziata con risorse stanziare dall'Unione Europea – NextGenerationEU Progetto PNRR M5 C3 I 1.1.1 (Codice CUP G64E22000560006).

Durata: 5 anni

Base D'asta Complessiva (5 anni): euro 167.000,00 (IVA esclusa)

1. PREMESSA, OGGETTO DELL'APPALTO, COPERTURA FINANZIARIA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in acquisto di un Sistema di gestione della flotta e di prenotazione dei veicoli aziendali per l'Azienda USL della Romagna, comprensivo di servizio di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria/evolutiva.

La fornitura sopra richiamata si inserisce nel **Progetto Aziendale “Potenziamento sistemi informatici dedicati al territorio”** finanziato con il PNRR – Missione 5, **Codice CUP G64E22000560006 - Identificativo domanda 22727**, nello specifico il Sistema Informatico a disposizione degli operatori, che si muovono nel territorio, permetterà di migliorare la gestione logistica degli interventi consentendo la corretta mappatura della flotta disponibile efficientando il sistema di prenotazione, anche in caso di richieste urgenti. Ciò consente inoltre l'utilizzo dell'auto più appropriata garantendo agli utilizzatori la fruizione dell'auto più sicura ed adeguata in relazione alle necessità d'uso. La fornitura dovrà agevolare i coordinatori aziendali nella pianificazione degli interventi sia programmati, sia urgenti, tramite l'utilizzo di mappe interattive e la geolocalizzazione dei veicoli. Il sistema Software dovrà inoltre essere adatto alla gestione dei veicoli anche in ragione del sistema di alimentazione, infatti l'utilizzo di veicoli elettrici richiede ad esempio un'opportuna

assegnazione e pianificazione delle auto da assegnare anche in base alle tipologie di percorsi da realizzare, allo stato di carica disponibile ed agli eventuali tempi di ricarica intermedi necessari. Il Software dovrà inoltre supportare la gestione di un sistema di Car Sharing basato sulla condivisione dei veicoli aziendali fra le varie articolazioni organizzative ubicate nella stessa sede aziendale o fra sedi limitrofe.

Questo permetterà:

- di assicurare un utilizzo ottimale dei veicoli fra le diverse articolazioni organizzative aziendali;
- un miglior soddisfacimento del fabbisogno di mobilità di servizio.

Uno degli obiettivi del Progetto PNRR M5 C3 I 1.1.1 è volto a sviluppare e favorire l'assistenza sanitaria presso i Comuni intermedi e periferici afferenti ai territori dell'AUSL della Romagna per consentire di agevolare gli aspetti logistici dell'assistenza sul territorio rendendo più efficiente l'utilizzo dei veicoli presso le Province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini nell'ambito dei Comuni delle Aree Interne previste nel citato Progetto Aziendale PNRR – Missione 5 e come di seguito indicati:

RAVENNA: Casola Valsenio;

FORLÌ-CESENA: Bagno di Romagna – Borghi - Civitella di Romagna – Galeata - Portico e San Benedetto – Premilcuore - Rocca San Casciano - Santa Sofia - Sogliano al Rubicone – Tredozio – Verghereto;

RIMINI: Mondaino - Montefiore Conca – Montegridolfo – Casteldelci – Maiolo – Novafeltria – Pennabilli - San Leo - Sant'Agata Feltria – Talamello - Poggio Torriana.

La realizzazione delle attività progettuali dovrà essere coerente con i principi e gli obblighi specifici del PNRR relativamente al principio del “Do No Significant Harm” (DNSH) – di cui alla Circolare MEF n. 32 del 30/12/2021 aggiornata con le successive Circolari n. 33 del 13/10/2022 e n. 22 del 14/05/2024 e, ove applicabili, ai principi del Tagging clima e digitale.

La fornitura in oggetto è finanziata nel seguente modo:

- A. Per quanto riguarda le attività inerenti l'ANNO ZERO di vigenza contrattuale, pari ad euro 65.270,00 (IVA compresa), esse saranno interamente finanziate con risorse stanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU (Codice CUP G64E22000560006)** in quanto afferenti al Progetto Aziendale “Potenziamento sistemi informatici dedicati al territorio” finanziato con il PNRR – Missione 5 “Inclusione e Coesione” del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR), Componente 3:



“Interventi speciali per la coesione territoriale” – Investimento 1: “Strategia nazionale per le aree interne” - – Linea di intervento 1.1.1 “Potenziamento dei servizi e delle infrastrutture sociali di comunità”;

B. Per quanto riguarda le attività dei SUCCESSIVI 5 ANNI, pari ad euro 138.470,00 (IVA compresa) esse saranno finanziate con risorse dell’AUSL della Romagna.

Relativamente alle attività di cui al **punto A)** si dettagliano di seguito le macro funzioni richieste **per il Sistema SW in oggetto:**

A.1) Attività propedeutiche all'avvio del Sistema di Gestione/Prenotazione dei Veicoli Aziendali: Migrazione dati; installazione e configurazione; formazione; supporto all'avvio on site o con assistenza telefonica con numero dedicato;

A.2) Integrazione con i molteplici SW (aziendali e non) in uso: GRU (SW gestione risorse umane); Amministrativo contabile; ONBiomed; Sistema di gestione documentale; SW Direzionale (Controllo di Gestione); Portale GPS; Armadi Informatizzati per la gestione delle chiavi delle auto.

Relativamente alle attività di cui al **punto B)** si dettagliano di seguito le macro funzioni richieste **per il Sistema SW in oggetto:**

B.1) Conduzione in Esercizio/Assistenza e Manutenzione annuale (12 mesi) consistente nelle seguenti attività: Tenuta in esercizio dei servizi applicativi forniti; Help desk di secondo livello; Gestione e manutenzione dell'infrastruttura cloud; Manutenzione ordinaria (conservativa/normativa/correttiva, modifiche non strutturali cioè che non comportino creazione di nuovi oggetti nella base dati, se non modifiche ad oggetti esistenti con eventuali nuovi attributi, e alle logiche di funzionamento del sistema software); **per tutti e cinque gli anni (5 anni);**

B.2) Manutenzione Evolutiva: n. 14 giorni/uomo/1° anno; n. 14 giorni/uomo/2° anno; n. 12 giorni/uomo/3° anno; n. 12 giorni/uomo/4° anno; n. 11 giorni/uomo/5° anno.

Si precisa che se le giornate/uomo di cui al punto **B.2)** non vengono interamente utilizzate nell'anno di riferimento sono usufruibili nel corso del quinquennio.

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE



L'appalto in oggetto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del minor prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 3 del D.Lgs. 36/2023, previa valutazione di idoneità dell'offerta, trattandosi di una fornitura basata su precisi ed inderogabili standard tecnici/temporali (come essi rappresentati in modo dettagliato ed esaustivo all'art. 5 del presente documento) che non richiedono pertanto da parte dell'OE l'elaborazione di soluzioni personalizzate rispetto a quanto previsto all'art.5 del presente documento.

2. MODALITA' DI FATTURAZIONE E ADEMPIMENTI INERENTI AL TITOLARE EFFETTIVO

La presente procedura di gara necessita obbligatoriamente di una **FATTURAZIONE DISTINTA** fra le attività di cui al **punto A) dell'art. 1 (Progetto PNRR M5 C3 I 1.1.1, Codice CUP G64E22000560006, interamente finanziato con risorse stanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU)** e quelle di cui al **punto B) del medesimo articolo (finanziate con risorse dell'AUSL della Romagna)**.

In riferimento alla fornitura **di cui al punto A) dell'art. 1** si richiede il rispetto dei seguenti adempimenti:

2.1) al fine di ricondurre correttamente le fatture allo specifico Progetto PNRR ed al relativo CUP – in esse **devono essere indicate obbligatoriamente**, nei campi previsti nel Sistema di Interscambio Informatico SDI, le seguenti informazioni:

- Titolo del Progetto: "Potenziamento sistemi informatici dedicati al territorio";
- Finanziamento: Next Generation UE;
- Missione: M5 C3 I 1.1.1;
- CUP: G64E22000560006;
- CIG: indicato nella procedura di gara;
- Riferimento al contratto: indicare gli estremi della determina di aggiudicazione (n. e data);
- Oggetto dell'attività: Fornitura/acquisto di un Sistema di gestione della flotta (Fleet Management) e di prenotazione dei veicoli aziendali (Car Sharing) comprensivo di servizio di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria/evolutiva.

2.2) Inoltre, al fine di rispettare le indicazioni ministeriali (Circolare MEF-RGS n.30/2022, integrata con successiva Circolare n.27/2023), nonché le Linee Guida Regionali e aziendali inerenti i controlli amministrativo-contabili, **si precisa l'obbligo di trasmettere, in fase di EMISSIONE FATTURA, la relativa "Dichiarazione Titolare Effettivo"** (allegata alla presente).



Il ricevimento di detta dichiarazione - da compilare e sottoscrivere digitalmente, indicando come data quella di emissione della relativa fattura - diventa presupposto necessario, affinché questa Stazione appaltante possa procedere al pagamento della stessa, previa verifica, da parte del Servizio liquidatore, del Titolare Effettivo (tramite la Visura camerale od eventuale attivazione di supporto da parti di enti esterni qualificati).

Al fine di adempiere correttamente alle indicazioni di cui sopra, si chiede di allegare la citata Dichiarazione alla fattura elettronica tramite il Sistema di Interscambio Informativo SDI e, di trasmetterla anche via PEC al seguente indirizzo: logistica@pec.auslromagna.it.

Si precisa, infatti, che l'identificazione del Titolare Effettivo rappresenta una delle principali misure per la mitigazione di alcuni rischi, in materia di antifrode, tra cui il rischio di infiltrazioni mafiose o il rischio di riciclaggio di denaro, nonché un elemento fondamentale a supporto della verifica di eventuali conflitti di interesse.

Si precisa, inoltre, che la suddetta Dichiarazione deve essere rilasciata anche per i subappaltatori e, qualora trattasi di appaltatore in RTI, anche per tutti i componenti il Raggruppamento.

A completamento di quanto sopra, è necessario informare codesto Fornitore che, qualora non venga allegata alla fattura la relativa Dichiarazione e questo inadempimento generi, da parte della Stazione Appaltante, un mancato rispetto dei termini di pagamento previsti dalla normativa di riferimento, non verranno riconosciuti interessi di mora.

2.3) L'emissione della fattura complessiva relativa ai seguenti punti:

A.1) Attività propedeutiche all'avvio del Sistema di Gestione/Prenotazione dei Veicoli Aziendali;

A.2) Integrazione con i molteplici SW (aziendali e non) in uso.

Dorà essere emessa successivamente al collaudo finale avvenuto con esito positivo.

Relativamente alle attività di cui al **punto B)**, per quanto riguarda l'emissione delle fatture si precisa quanto di seguito:

B.1) Conduzione in Esercizio/Assistenza e Manutenzione annuale (12 mesi) per tutti e cinque gli anni (5 anni): Fatturazione Trimestrale Posticipata;

B.2) Manutenzione Evolutiva: Fatturazione a collaudo avvenuto con esito positivo.

3. DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto avrà durata complessiva di n. 5 anni a decorrere dalla data di stipula del contratto.

4. IMPORTO A BASE D'ASTA E INDICATORI DI ATTIVITA'

L'importo complessivo quinquennale a base d'asta è di euro 167.000,00 IVA esclusa.

Indicatori di attività:

Numero veicoli: 800/1.000.

Nr viaggi A/R: 520.000 anno (2 viaggi/gg x 5 gg/settimana x 52 settimane x 1000 veicoli)

Licenze / utenti: illimitati.

Copertura Servizio di Assistenza (escluso i festivi):

dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00; sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

5. STANDARD TECNICO-FUNZIONALI/TEMPORALI/NORMATIVI PRECISI E INDEROGABILI RICHIESTI (A PENA DI ESCLUSIONE)

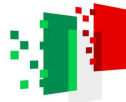
5.1) Di seguito si definiscono i rigorosi nonché inderogabili standard tecnico-funzionali/temporali/normativi richiesti per la fornitura in oggetto pena l'esclusione dell'offerta.

L'OE dovrà garantire per la **fornitura indicata al Punto A) dell'art. 1 che il collaudo definitivo finale avvenga entro e non oltre il termine del 31 marzo 2025 al fine di rispettare i termini obbligatori indicati nel Progetto Aziendale PNRR M5 C3 I 1.1.1 finanziato con risorse stanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU pena il mancato riconoscimento del finanziamento.**

La soluzione tecnologica necessaria all'erogazione dei servizi di Car Sharing e Fleet Management dovrà articolarsi nelle seguenti componenti tra loro integrate:

- hardware costituito da dispositivi installati a bordo veicolo (non oggetto della presente procedura)
- hardware costituito da armadi elettronici (non oggetto della presente procedura)
- sistema software per i servizi di Car Sharing e Fleet Management (oggetto della presente procedura);
- piattaforma informatica in cloud in grado di erogare servizi web applicativi, di cui al punto precedente, e di integrazione (oggetto della presente procedura).

5.1.A) Sistema di gestione della flotta delle auto dell'AUSL della Romagna (Fleet Management) deve prevedere/gestire:



- Anagrafica dettagliata (amministrativa-tecnica) delle auto aziendali comprensiva dei veicoli oggetto di noleggio (CDC, referenti, targa, marca, modello, dotazioni, data di presa in carico/inizio noleggio, Km contratto, data fine noleggio ecc...);
- Gestione degli scadenziari relativi agli adempimenti tecnici ed amministrativi: bollo, assicurazioni, tagliandi, revisioni (veicolo, bombole GPL/Metano), ZTL ecc..; per le attività che non vengono eseguite entro la scadenza deve generare degli allarmi ed inviare delle e-mail in automatico
- Rilevazione del chilometraggio di ogni veicolo;
- Gestione degli eventi occorsi al veicolo (guasto, incidente, soccorso stradale ecc..);
- Gestione degli interventi di manutenzione effettuati al veicolo e pianificazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (manutenzione e riparazione meccanica-elettrauto; riparazioni di carrozzeria; sostituzione pneumatici e gestione pneumatici invernali ecc..)
- Gestione delle sostituzioni temporanee dei veicoli;
- Gestione delle pratiche derivanti da infrazioni al Codice della strada;
- Gestione e monitoraggio dei rifornimenti/transiti autostradali, integrando i dati delle Fuel Card e Telepass/Viacard;
- Importazione dei dati degli addebiti da fornitori con dettaglio per singolo veicolo: fuel card e telepass/viacard;
- Importazione, con dettaglio per singolo veicolo, dei lavori di meccanica, elettrauto, pneumatici, carrozzeria, lavaggi, revisioni, sinistri ecc.. con dettaglio dei lavori eseguiti e relativa spesa; il formato di importazione dovrà rispettare gli standard internazionali in materia;
- Ricezione delle informazioni presenti sul Portale GPS (es. Km percorsi per singolo veicolo e qualsiasi altro dato reso disponibile dal portale) perché siano gestibili sul sistema Fleet Management;
- Gestione delle informazioni riguardanti i consumi e le medie dei consumi (targa, marca, modello, data inizio e fine rilevazione, rilevazione consumo medio, chilometri percorsi durante la rilevazione, tempo trascorso dal momento di inizio rilevazione, ecc..);
- sistema configurabile di segnalazione e invio automatico di e-mail a fronte di eventi anomali e scadenze programmate (configurazione degli eventi da segnalare, valori soglia ecc.)
- all'approssimarsi di una certa data di scadenza, il sistema deve programmare il



“fermo tecnico” del veicolo e generare una segnalazione e l'invio automatico di una e-mail

- Gestione delle segnalazioni da parte degli utenti relative ai veicoli utilizzati
- la registrazione a sistema di tutte le operazioni di scrittura (inserimento /modifica//cancellazione logica) per un tempo di 60gg;
- Relativamente ai dati trattati, fornitura delle necessarie strutture dati per effettuare operazioni di business intelligence con gli strumenti aziendali eventualmente prevedendo l'integrazione dei dati prodotti dal sistema (dati dei veicoli, viaggi, percorsi, consumi, interventi, eventi, anomalie, dati dai GPS ecc.) all'interno del data warehouse e/o del data lake aziendali; il formato delle strutture dati dovrà prevedere universi Business Objects oltre a data set e oggetti per la creazione di report, analisi, indicatori, cruscotti in ambiente SAP Analytics Cloud; il sistema dovrà inoltre prevedere viste, funzioni di esportazione e report nei formati elettronici interoperabili e adatti alla conservazione ai sensi delle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” AgID; le operazioni di business intelligence dovranno riguardare:
 1. percorsi/viaggi dei veicoli (targa, marca e modello veicolo, data e ora inizio viaggio, data e ora fine viaggio, consumi, luogo di partenza, luogo di destinazione (fine viaggio));
 2. letture tachimetro (targa, marca e modello veicolo, data e ora lettura, lettura chilometri);
 3. rifornimenti carburante per veicolo (targa, marca e modello veicolo, luogo di rifornimento, data e ora del rifornimento);
 4. le spese sostenute per carburante o energia, manutenzione, altre spese riportando per ciascuna di esse data, importo, causale, descrizione, classificazione ecc.;
 5. le anomalie di guida (accelerazioni/decelerazioni, contravvenzioni, ecc...) anche in conformità alle impostazioni parametriche settate (soglie di allerta).
- Integrazione con dispositivi/portali GPS, per monitoraggio del veicolo. Il Sistema di gestione della flotta deve consentire di raccogliere tutte le informazioni ricevute dai dispositivi di localizzazione (GPS) interfacciandosi con i relativi software/portali attraverso le relative API.
- Integrazione con gli armadi informatizzati, per la gestione delle consegne/riconsegne delle chiavi delle auto, di marca TRAKA attualmente in uso



- Conformità alle Linee Guida AgID in materia di accessibilità e al GDPR - Regolamento 2016/679.

Il Sistema di gestione della flotta dovrà sostituire l'attuale sistema di gestione dei veicoli aziendali e dovrà essere pertanto prevista la necessaria attività di migrazione dati dall'attuale sistema. Dovrà essere consentita la gestione completa dei dati oggetto di migrazione.

Deve essere garantito il backup giornaliero completo dell'intera base dati mantenendo tutti i dati del database in linea e consultabili.

5.1.B) Sistema di prenotazione dei veicoli (Car Sharing) deve prevedere/gestire:

Il sistema di prenotazione dei veicoli deve essere accessibile via web e in mobilità - pertanto è tenuto a rispettare il principio "mobile first" - e deve consentire di gestire le prenotazioni, il ritiro e la riconsegna dei veicoli disponibili e condivisi nelle sedi aziendali, con le seguenti funzionalità:

- controllo delle disponibilità del veicolo;
- prenotazione;
- car sharing – car pooling
- autorizzazione all'utilizzo del veicolo prenotato (gestione chiavi/accesso al veicolo);
- segnalazioni di errore e indicazioni operative per la soluzione delle anomalie riscontrate durante l'utilizzo del sistema di prenotazione.

Al dipendente dovrà essere proposta un'interfaccia moderna e user-friendly con le autovetture disponibili e un calendario-agenda tramite il quale, con una semplice operazione di selezione dei giorni interessati o delle fasce orarie, potrà effettuare l'operazione di prenotazione.

Il calendario deve poter essere visualizzabile in modalità mese, settimana e giorno.

La prenotazione potrà essere effettuata sulla singola giornata o per un determinato periodo di tempo, selezionando tutti i giorni del calendario oppure settimane da 5 a 7 giorni includendo o meno giorni festivi.

Dovranno essere previsti almeno i seguenti profili di accesso al sistema:

- amministratore di sistema: abilitato a tutte le operazioni;
- amministratore di sede: abilitato a tutte le operazioni su veicoli ubicati nella/e sede/i



- utente prioritario: con abilitazione a gestire le prenotazioni di utenti in caso di urgenze;
- utente: abilitato alla gestione delle proprie prenotazioni.

I veicoli presenti in ciascuna sede possono essere gestiti in tre diverse modalità:

- completamente condivisi: veicoli che possono essere condivisi senza riserve particolari;
- condivisi con priorità di gestione: veicoli da riservare prioritariamente ad una lista di servizi, in determinati giorni e orari, ordinati secondo una classe di priorità; completamente condivisi negli altri giorni e orari;
- non condivisi: veicoli appartenenti a determinati servizi.

Il sistema dovrà consentire:

- la limitazione della finestra temporale in cui i veicoli sono prenotabili: la limitazione deve essere parametrizzabile sul singolo veicolo, sui veicoli assegnati ad una sede, ad un parcheggio, e su tutti i veicoli, sia su giorni della settimana e intervalli di tempo specifici che su fasce orarie definite;
- la profilatura degli utenti e l'attribuzione dei diritti di accesso e dei veicoli utilizzabili;
- la visualizzazione sul calendario dello stato di tutti i veicoli (filtrabile per sede, tipologia, ecc.) che dovrà prevedere almeno i seguenti valori:
 1. prenotato dall'utente;
 2. prenotato da altri;
 3. in uso;
 4. in manutenzione;
 5. libero;
 6. non prenotabile.

Il sistema dovrà inoltre consentire la configurazione di ulteriori stati.

- la registrazione a sistema di tutte le operazioni di scrittura (inserimento /modifica/cancellazione logica) per un tempo di 60gg;
- relativamente alle attività di business intelligence si richiamano analoghe specifiche a quelle definite per il Sistema di gestione della flotta;
- Il sistema deve essere integrato con gli armadi informatizzati, per la gestione delle consegne/riconsegne delle chiavi delle auto, di marca TRAKA e dei principali produttori;



- In caso di sospensione di un veicolo per manutenzione ordinaria/straordinaria tutte le prenotazioni su veicolo sospeso devono essere automaticamente dirottate su veicoli disponibili segnalando le prenotazioni che non sono state trasferite per indisponibilità di veicoli;
- Le regole nella definizione della priorità di assegnazione dei veicoli deve essere definita dall'amministratore e non essere solo in base al chilometraggio di ogni singolo veicolo.

L'amministratore deve poter visualizzare in maniera rapida il numero di veicoli disponibili nei diversi parcheggi in date e orari impostabili dall'amministratore stesso.

La soluzione tecnologica fornita deve essere erogata in modalità cloud, e accessibile esclusivamente su canale sicuro, per la stessa durata del contratto (5 anni).

L'accesso al sistema da parte dei dipendenti deve avvenire con le proprie credenziali aziendali di dominio secondo la tecnologia di autenticazione LDAP/SAML e garantire una interazione dinamica con l'utente, senza essere cioè orientato al database ma ai processi.

Tra gli attributi associati al singolo utente dovrà essere presente il codice fiscale che dovrà essere univoco.

La soluzione tecnologica fornita deve essere in grado di interfacciarsi con i sistemi software dell'Azienda USL della Romagna tramite connessione su canale sicuro. Essa dovrà quindi prevedere opportuni servizi di integrazione tramite web services verso i sistemi software aziendali in test e in produzione al momento dell'attivazione: LDAP/SAML, sistema amministrativo contabile, gestione risorse umane, gestione ticket manutenzioni, sistema di gestione informatica dei documenti, sistemi direzionali (articolazione CDC/CDR ecc.), Portale GPS, armadi informatizzati per la gestione delle chiavi della auto.

La raccolta di specifiche, l'analisi, la progettazione, l'implementazione, i test e la messa in produzione di queste integrazioni devono essere comprese nella fornitura.

Deve essere garantito il backup giornaliero completo dell'intera base dati mantenendo 1 anno di dati in linea oltre ad un ulteriore anno di dati fuori linea comunque consultabili da un utente aziendale con un opportuno profilo di abilitazione.

6. LIVELLI DI SERVIZIO DI ASSISTENZA

A tutela della qualità e della corretta e puntuale esecuzione dei servizi forniti, il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio per la manutenzione conservativa e correttiva:

Tipo di problematica	Tempo di presa in carico	Tempo massimo di risoluzione
Liv.1 – Problematica bloccante	1h lavorativa	2h lavorative
Liv.2 – Problematica non bloccante	1h lavorativa	16h lavorative
Liv.3 – Problematica informativa	1 giorno lavorativo	4 giorni lavorativi

I tempi di presa in carico, tempi massimi di inoltro e tempi massimi di risoluzione indicati si intendono dalla segnalazione con qualsiasi canale che garantisca una tracciabilità.

Per quanto riguarda le problematiche bloccanti, la segnalazione può essere comunicata anticipatamente anche telefonicamente al Fornitore: SA dovrà effettuare successivamente la segnalazione, su canale tracciato (es. mail), riportando l'istante di tempo della segnalazione avvenuta telefonicamente. SA dovrà avere altresì evidenza delle segnalazioni effettuate con il dettaglio dell'utente che le ha effettuate e del loro stato.

Per Problematica bloccante si intende un malfunzionamento relativamente a una o più funzionalità, che blocchi l'operatività di tutti gli operatori aziendali, abilitati a quella o a quelle funzionalità, su tutte le postazioni di lavoro; oppure un malfunzionamento che comprometta o metta in pericolo l'integrità, la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Per Problematica non bloccante si intende un malfunzionamento che non è identificato come Problematica bloccante oppure una richiesta di configurazione/manutenzione/assistenza che abbia un impatto sostanziale nella fornitura dei servizi agli utenti anche in termini di tempi di esecuzione delle attività.

Per Problematica informativa si intende la richiesta di assistenza generica e/o di chiarimenti.

7. PENALI

Qualora il Fornitore aggiudicatario non abbia eseguito il servizio a regola d'arte, l'Azienda USL della Romagna procederà all'applicazione delle seguenti penali:

- € 500,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine perentorio del 31 marzo 2025 indicato quale data ultima per l'effettuazione del collaudo definitivo finale;
- € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai tempi indicati nel paragrafo **Livelli di servizio (Liv.1 – Problematica bloccante)**;
- € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai tempi indicati nel paragrafo **Livelli di servizio (Liv.2 – Problematica non bloccante)**;



- € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi indicati nel paragrafo **Livelli di servizio (Liv.3 – Problematica informativa)**;

L'importo complessivo delle penali non può superare il 10% dell'ammontare contrattuale aggiudicato iva inclusa; qualora lo superasse, si potrà dar corso alla procedura di risoluzione del contratto. Delle penali applicate è data comunicazione all'aggiudicatario a mezzo PEC

8. DOCUMENTAZIONE TECNICA RICHIESTA AI FINI DELLA VALUTAZIONE IDONEITA' TECNICA DELL'OFFERTA.

Ai fini della valutazione da parte della Stazione Appaltante dell'idoneità tecnica dell'offerta presentata l'OE deve presentare obbligatoriamente:

1. **DICHIARAZIONE** rilasciata ai sensi del DPR 445/2000 e sottoscritta digitalmente dal Legale Rappresentante nella quale si attesta che il SW proposto rispetta pienamente tutti gli standard tecnico-funzionali/temporali/normativi (es. Line Guida AgID e GDPR) richiesti per la fornitura in oggetto (dettagliati ed elencati all'art. 5 del presente documento);
2. **GANTT**, sottoscritto digitalmente dal Legale Rappresentante, con la pianificazione delle attività funzionali propedeutiche all'avvio del sistema in oggetto **da collaudare entro e non oltre il termine del 31/03/2025** (termine perentorio dettagliato all'art. 5 del presente documento);
3. **CheckList "6 - Servizi informatici di hosting e cloud"**, **debitamente compilata in ogni parte e firmata digitalmente**. A tal fine si allega la relativa "Scheda Tecnica 6" nella quale sono contenute le indicazioni gestionali ed operative utili ai fini della compilazione della richiamata CheckList 6.

Sempre ai fini della valutazione di idoneità dell'offerta presentata, si precisa che SA procederà inoltre a **convocare l'OE offerente ad una DEMO dimostrativa del SW gestionale in oggetto** (durata di almeno di n. 4 ore), dell'architettura e delle logiche di funzionamento del SW proposto

Allegati:

- Dichiarazione del Titolare Effettivo;
- CheckList 6 DNSH - Servizi informatici di hosting e cloud;
- Scheda Tecnica 6 DNSH - Servizi informatici di hosting e cloud;
- Scheda Offerta economica.