



AMES S.P.A.

AZIENDA MULTISERVIZI ECONOMICI E SOCIALI SPA

Isola Nova del Tronchetto, 14 - 30135 Venezia – ITALIA

APPALTO RELATIVO ALLA FORNITURA

DEL SOFTWARE PER LA GESTIONE ORDINARIA

DI FARMACIE E SERVIZI CONNESSI

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Sommario

Art. 1 – Oggetto e valore del contratto	3
Art. 2 – Durata.....	5
Art. 3 – Architettura tecnica e funzionale del software.....	5
Art. 4 - Requisiti tecnici e funzionali del software	6
Art. 5 – Funzioni da supportare	8
Art. 6 – Ulteriori funzionalità: gestione sistemi Fidelity.....	11
Art. 7 - Incontri con AMES SpA.....	11
Art. 8 - Sviluppo di nuovi progetti	12
Art. 9 - Servizi aggiuntivi	12
Art. 10 – Garanzie e adeguamenti tecnologici.....	12
Art. 11 – Assistenza.....	13
Art. 12 - Consegna e collaudo.....	15
Art. 13 - Formazione ed avvio	16
Art. 14 - Corrispettivo dell'appalto	16
Art. 15 – Opzioni	17
Art. 16 – Penali	18
Art. 17 - Cessione del contratto	19
Art. 18 – Subappalto	19
Art. 19 - Responsabilità e obblighi.....	20
Art. 20 - Clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari	21
Art. 21 – Garanzia	21
Art. 22 - Clausola di revisione dei prezzi.....	22
Art. 23 - Risoluzione del contratto.....	23
Art. 24 - Obbligo di rispettare il codice etico, il codice di comportamento interno, gli ulteriori protocolli ex d. lgs. 231/2001, legge 190/2012 e manleva.....	23
Art. 25 - Registrazione del contratto	24
Art. 26 – Controversie	24
Art. 27 – Riservatezza delle informazioni.....	24
Art. 28 – Informazioni sul trattamento dei dati personali.....	25
Art. 29 – Nomina del Responsabile del trattamento e Amministratore di sistema	26
Art. 30 - Disposizioni finali	30
Allegati al capitolato	30

Art. 1 – Oggetto e valore del contratto

Il presente capitolato speciale d'appalto ha per oggetto la fornitura del software per la gestione ordinaria delle farmacie comunali di Venezia e Salzano nonché l'affidamento del servizio di gestione e dei relativi servizi di installazione, migrazione dati esistenti, start up, assistenza e manutenzione ordinaria ed evolutiva.

Il software dovrà essere utilizzato nelle 15 farmacie comunali gestite da AMES S.p.A. (in seguito AMES).

Nel dettaglio, rientrano nell'oggetto del contratto:

a) La fornitura del software per la gestione ordinaria front e back office della farmacia comprensivo del servizio di migrazione dei dati esistenti e start up.

Il fornitore dovrà fornire la licenza d'uso per un numero illimitato di utenti e postazioni relative al software per la gestione informatizzata della farmacia. Le caratteristiche del software non dovranno essere inferiori ai requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato.

b) Prestazione di servizi connessi

La ditta aggiudicataria dovrà fornire i seguenti servizi:

- i. Consegna, installazione, configurazione ed avvio operativo della fornitura software;
- ii. Conversione e migrazione alla nuova piattaforma, delle banche dati esistenti nella Società;
- iii. Formazione del personale.

c) Il servizio di assistenza e manutenzione dell'applicativo gestionale

L'operatore economico affidatario dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- i. Aggiornamento software.
- ii. Assistenza on line e on site (qualora necessario), manutenzione, aggiornamento software applicativi e integrazioni.
- iii. Adeguamento normativo.
- iv. Monitoraggio del sistema.
- v. Assistenza H24 7X7 per errori bloccanti, per le sole farmacie in turno 24h.
- vi. Servizio di troubleticketing.
- vii. Assistenza nelle attività di installazione e configurazione del software in hardware acquistato in data successiva alla fase di start up per tutta la durata del contratto.

d) **Servizi specialistici** da garantire mediante le attività di seguito indicate:

- i. Project management;
- ii. Sviluppo software o assistenza software on site;
- iii. Sviluppo software presso la software house;
- iv. Formazione e/o affiancamento, start up.

Le farmacie gestite da AMES SpA sono le seguenti:

Farmacia Com.le n. 1 "S. Elena"	S. Elena (Venezia) Riviera IV novembre, 28	041.5225468
Farmacia Com.le n. 3 "Al Bivio"	Favaro V.to (Venezia) Via Altinia, 133	041.631222
Farmacia Com.le n. 4 "Serenissima"	Campalto (Venezia) P.le Zandrini, 21	041.900616
Farmacia Com.le n. 5 "Ducale"	Mestre (Venezia) V.le S. Marco, 142/ab	041.5317242
Farmacia Com.le n. 6 "Rialto"	Mestre (Venezia) Via S. Donà, 170/cd	041.611130
Farmacia Com.le n. 7 "Garibaldi"	Mestre (Venezia) V.le Garibaldi, 43/45	041.5350422
Farmacia Com.le n. 8 "Alla Stazione"	Mestre (Venezia) Via Piave, 182	041.929439
Farmacia Com.le n. 9 "Ambasciatori"	Mestre (Venezia) Via Torino, 33	041.5311065
Farmacia Com.le n. 10 "Alla Pace"	Mestre (Venezia) Via Gazzera Alta, 133	041.914535
Farmacia Com.le n. 11 "Alla Chiesa"	Trivignano (Venezia) Via Castellana, 204/ab	041.908502
Farmacia Com.le n. 12 "Al Brenta"	Marghera (Venezia) Via Beccaria, 115	041.935625
Farmacia Com.le n. 13 "Risorta"	Saccafisola (Venezia) C.po de la Chiesa, 30	041.5204561
Farmacia Com.le n. 14 "Colleoni"	Murano (Venezia) F.ta dei Vetrai, 139	041.739046
Farmacia Com.le n. 18 "Salzano"	Salzano (Venezia) Via D. Roma, 61-65	041.5746288
Farmacia Com.le n. 15 "Pellestrina"	Pellestrina (Venezia) Sestiere Scarpa, 976	041.5273070

Tale elenco deve intendersi indicativo, potendo AMES SpA introdurre delle modifiche sia per ciò che riguarda l'ubicazione di alcune farmacie, sia per quanto riguarda il numero delle farmacie gestite.

Eventuali variazioni verranno immediatamente comunicate alla ditta aggiudicataria.

Il valore complessivo dell'appalto ex art. 14 del D. Lgs. 36/2023, comprensivo delle opzioni, è pari ad € 742.500,00 così suddiviso:

	Importo
Importo a base d'asta	500.000,00
servizi aggiuntivi remunerati ad extra canone	50.000,00
Importo stimato in caso di proroga tecnica ex art. 120 D. Lgs. 36/2023	55.000,00
Importo stimato per opzioni ex art. 120 D. Lgs. 36/2023	110.000,00
Importo stimato in caso di revisione dei prezzi ex art. 60 D. Lgs. 36/2023	27.500,00
VALORE MASSIMO STIMATO	742.500,00

Art. 2 – Durata

Il presente affidamento ha una durata di 5 anni (60 mesi) dalla data della sottoscrizione del contratto, fatta salva la facoltà di esercitare la clausola di attivazione del periodo di proroga del servizio ai sensi dell'articolo 120 D. Lgs. 36/2023 a mente del quale l'operatore economico si obbliga ad accettare di prorogare la durata del contratto per il periodo strettamente necessario all'espletamento delle procedure concorsuali di individuazione del nuovo contraente, e comunque non oltre sei mesi dalla scadenza naturale del contratto, alle medesime condizioni economiche e normative contrattuali vigenti, senza che l'aggiudicatario possa pretendere compensi ulteriori.

Art. 3 – Architettura tecnica e funzionale del software

La soluzione proposta, oltre ad essere in linea con gli attuali standard di mercato, deve rispettare i seguenti requisiti architetturali:

- A. Il sistema deve articolarsi in diversi sistemi periferici (farmacie) ed in una componente centrale (amministrazione); quest'ultima deve avere il compito di raccolta delle informazioni nate in periferia o della trasmissione alla periferia di informazioni comuni;
- B. Il colloquio fra centro e periferia deve avvenire in tempo reale attraverso un canale di comunicazione in grado d'implementare servizi di crittografia (ad esempio, SSL); i sistemi

periferici devono comunque essere in grado di garantire la loro piena operatività anche in temporanea assenza di connettività di rete;

- C. I sistemi di allineamento della componente dati possono avvenire in tempo reale, sfruttando sistemi di interoperabilità, o in modalità asincrona, avvalendosi di procedure di esportazione e importazione;
- D. L'installazione della componente centrale della soluzione deve avvenire in modalità on-premises, ovvero presso il data-centre della Stazione Appaltante (in seguito S.A.); quella periferica presso le postazioni distribuite nelle diverse farmacie;
- E. Le tecnologie centrali e periferiche devono rispondere a standard in grado di garantire l'erogazione dei servizi in modalità continuativa ed affidabile;
- F. Le prestazioni dei servizi devono essere garantite in accordo alla tipologia di connessioni di rete che la S.A. mette a disposizione per il colloquio tra farmacie e sistemi centrali;
- G. La piattaforma deve fornire le necessarie garanzie in termini di conformità a quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) relativamente ai trattamenti di dati personali gestiti, effettuati sui sistemi centrali quanto su quelli periferici.

Art. 4 - Requisiti tecnici e funzionali del software

Il software deve rispettare, **a pena di esclusione**, le caratteristiche e funzionalità sotto riportate:

- A. Realizzare servizi d'interoperabilità e portabilità basati su standard affermati;
- B. Implementare un'architettura di servizi basata su componenti indipendenti ed integrabili, secondo una logica "service oriented", facilmente gestibili attraverso un modello "plug and play";
- C. Garantire scalabilità e capacità di adattamento in un ambiente in continua trasformazione;
- D. Prevedere politiche di accesso ai servizi basate sulla puntuale gestione delle identità digitali degli utenti;
- E. Fornire garanzie sulla sicurezza e sulla riservatezza dei flussi informativi, in funzione della tipologia dei trattamenti gestiti, con particolare attenzione per gli ambiti d'interoperabilità verso sistemi esterni. Devono essere descritti i processi e le strategie di protezione dei trattamenti di dati personali e le modalità con cui la piattaforma realizza il colloquio verso sistemi terzi. Va posta attenzione, inoltre, alla descrizione delle strategie finalizzate alla data protection come, ad esempio, i servizi di backup;

- F. Fruibilità del prodotto proposto assicurata da un'interfaccia grafica, da funzioni di validazione dei dati e messaggistica per errori, dalla disponibilità di help e guida in linea, nonché adeguata manualistica e documentazione utente a corredo;
- G. Sistema di autenticazione e profilazione, sia per il software applicativo che per il DB, tale da permettere di gestire log dettagliati sugli accessi e sulle attività degli operatori;
- H. Il software proposto dovrà prevedere la possibilità, da parte degli operatori, di esportare i dati secondo formati standard per consentirne l'utilizzabilità in procedure di elaborazione diverse;
- I. Possibilità di impostare report di stampa personalizzati, memorizzabili e riutilizzabili secondo modalità di facile utilizzo per l'utente. I moduli per la costruzione dei report dovranno permettere di leggere i dati di tutte le tabelle e dovranno essere dotati di un grado significativo di intelligibilità e comprensibilità per gli utilizzatori;
- J. Capacità d'integrare strumenti avanzati di data analytics;
- K. L'Impresa Aggiudicatrice (in seguito I.A.) dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante la struttura del DB proposto e utilizzato (diagramma entità-relazioni). Dovranno essere indicate le tabelle utilizzate dall'applicazione, i campi che compongono tali tabelle e per ognuno di questi deve essere indicato il tipo e la descrizione. Devono essere documentate le chiavi primarie, le eventuali chiavi secondarie, gli eventuali vincoli di integrità referenziale utilizzati a livello di database e il tipo degli stessi, gli indici ed ogni altro oggetto e struttura presente. I tracciati record verranno richiesti alla ditta aggiudicataria prima della sottoscrizione del contratto e non dovranno essere allegati all'offerta;
- L. I dati sono e rimangono, anche dopo la scadenza contrattuale, di proprietà della stazione appaltante;
- M. La piattaforma applicativa dovrà garantire l'apertura verso la rete pubblica e le banche dati esterne, attraverso strumenti di piena interoperabilità o di importazione/esportazione di strutture di dati, garantendo gli standard di sicurezza prescritti;
- N. La piattaforma deve garantire un'availability, ovverosia la percentuale di tempo in cui si garantisce la disponibilità e funzionamento del Servizio pari o superiore al 99% e un downtime di 2%, ovverosia il tempo – nell'arco di un mese – totale di indisponibilità del servizio, esclusi gli interventi di manutenzione;

Caratteristiche del prodotto dal punto di vista della sicurezza IT:

- O. Il software dovrà essere a norma con le previsioni del "Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei

servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione” (“Regolamento Cloud”) adottato dall’Agid;

- P. Il software/servizio dovrà garantire il rispetto delle previsioni del Reg UE 679/2016, e avere server situati all’interno dell’Unione Europea, o in Paesi i quali garantiscano – ai sensi del GDPR – gli stessi livelli di sicurezza di cui al citato regolamento UE;
- Q. Il software dovrà garantire le caratteristiche di sicurezza e resilienza previste dalla Direttiva NIS2, ed garantire i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico, affidabilità richiamati nell’Allegato A al Regolamento Cloud sopra citato e/o dovrà presentare le caratteristiche di base di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità di cui all’Allegato B al Regolamento Cloud;

In ogni caso, il prodotto dovrà presentare le più affidabili misure che garantiscano:

- a) la protezione delle configurazioni del software sui dispositivi mobili, laptop, workstation e/o server della Committente;
- b) la valutazione e correzione continua di vulnerabilità;
- c) l’individuazione degli amministratori di sistema e dei privilegi loro affidati;
- d) difese contro i malware/virus/agenti malevoli;
- e) l’esecuzione di copie di sicurezza e l’impostazione di sistemi adeguati di backup;
- f) la protezione dei dati, anche mediante eventuali sistemi di cifratura;
- g) un sistema di disaster recovery con tempi definiti;
- h) adeguate SLA di servizio, relative ai tempi di presa in carico e risoluzione dei ticket e indicazione chiara della percentuale di funzionamento e disponibilità.

Art. 5 – Funzioni da supportare

Come detto in premessa, il software deve essere in grado di supportare sia funzioni di “periferia” da svolgersi in ognuna delle 15 farmacie di AMES, che “centrali” da svolgersi centralmente negli uffici amministrativi di AMES.

Funzioni “periferiche”

Lo scopo dell’I.A. è quello di offrire, rispettando gli standard evoluti presenti nel mercato, un prodotto in grado di supportare tutte le funzioni di gestione ordinaria *front* e *back office* di una farmacia, in particolare:

- Gestione vendite:

- Gestione ricette cartacee e dematerializzate secondo la normativa nazionale e regionale vigente;
- Gestione mancate vendite (registro richieste prodotti non presenti a magazzino);
- Integrazione con piattaforme del sistema informativo veterinario e per la gestione di prodotti DPC e AIR;
- Possibilità di indirizzamento forzato di articoli a reparto specifico del Misuratore Fiscale;
- Emissione di fattura elettronica;
- Gestione acquisti:
 - Gestione listini fornitori da file formato standard;
 - Gestione listini interni con acquisizione da file formato standard;
 - Visualizzazione listini in fase di ordine;
 - Visualizzazione giacenze altre farmacie in fase di ordine;
 - Indirizzamento automatico degli ordini telematici al grossista/ai grossisti di riferimento sulla base dei quantitativi definiti in fase di gara per l'approvvigionamento dei prodotti (es. in caso di suddivisione in lotti, prevedere la possibilità di smistamento automatico degli ordini ai singoli fornitori aggiudicatari sulla base del peso del lotto di loro competenza);
- Gestione multi utente con differenti livelli di accesso alle funzioni;
- Gestione tariffazione;
- Gestione magazzino;
 - Gestione datamatrix con relative informazioni (codice prodotto, numero seriale, numero del lotto, data di scadenza);
 - Gestione inventari fisici delle farmacie: possibilità di acquisire tracciati in formato .csv con decodifica di tutti i codici utilizzati nelle confezioni di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici in commercio;
 - Gestione magazzino robotizzato con possibilità di visualizzazione separata giacenze e di gestione separata in fase di inventario;

Il prodotto offerto deve garantire le seguenti prescrizioni minime:

- Massima rapidità nell'acquisizione degli aspetti normativi nazionali e regionali;

- Accesso ad una banca dati farmaceutica;
- Servizi e supporto completo agli utenti finali (personale di farmacia), in modo da renderli completamente indipendenti nello svolgimento del proprio lavoro;
- Completa e totale assistenza post-vendita del pacchetto software proposto;
- Servizio tempestivo ed altamente qualificato, il tutto al fine di agevolare le attività operative ed amministrative.

Funzioni “centrali” di multi-farmacia

L'I.A. si impegna, come specificato in precedenza, a garantire l'interoperabilità ovvero ad offrire un sistema di esportazione/importazione dati secondo tracciati standard da generare entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, per consentire il popolamento di una base dati a supporto di un eventuale software di analisi proposto, su hardware, con caratteristiche e posizione che verranno definite da AMES.

Nella gestione multi-farmacia l'impresa aggiudicatrice dovrà:

- 1) Assicurare flussi informativi dal sistema di gestione dati centrale verso sistemi esterni, secondo standard proposti dalla I.A. e validati da AMES, compatibili con l'attuale struttura tabellare del DataWarehouse di AMES (vd. dettaglio in all. B);
- 2) Garantire la possibilità di visualizzazione ed esportazione di tutti i campi presenti nel DB, con sistema di reportistica modificabile dall'utente;
- 3) Gestione anagrafiche centralizzata, con possibilità di inserimento dati di interesse della farmacia (es.: fornitori; clienti ai fini della fatturazione; codici articolo personalizzati) e conferma/inserimento, modifica, cancellazione da parte della sede centrale
- 4) Occuparsi della gestione ordini/magazzino, in particolare:
 - Assicurare sistemi di gestione centralizzata di ordini per singola farmacia e per gruppi di farmacie con accesso giacenze in tempo reale e tendenziale vendite sia per singola unità che aggregato;
 - Controllo ordini e fatture con possibilità di rettifica e aggiornamento dati sia centralmente che nei DB delle singole farmacie;
 - Possibilità di inserimento di listini e/o condizioni di acquisto da file in formato .csv, .xls, .xlsx e/o .xml e di visualizzazione delle condizioni nella fase di inserimento e controllo ordini;
 - Possibilità di ricezione tracciati DDT, fatture e note di credito elettroniche secondo principali standard presenti sul mercato;

- Possibilità di confronto ordini ricevuti con tracciato fatture, evidenziando lo scostamento in termini di quantità e prezzo per singola riga prodotto;
- Possibilità di inserire nella fase di carico i seguenti campi e renderli disponibili per esportazione:
 - Data ddt;
 - Data ricezione merce;
 - Data carico merce;
- Possibilità di effettuare inventari per data di ricezione e data di carico;
- Possibilità di emissione centralizzata di fatture in differita;
- Gestione prezzi al pubblico e promozioni;
- Possibilità di acquisire listini prezzi da file in formato .csv, .xls, .xlsx o .xml;
- Possibilità di gestire listini prezzo al pubblico per singole unità operative o per gruppi;
- Possibilità di gestire listini prezzo promozione per singole unità operative o per gruppi con data di validità offerta o per quantità prodotto.

Art. 6 – Ulteriori funzionalità: gestione sistemi Fidelity

L'I.A. si impegna ad offrire un sistema integrato per la fidelizzazione della clientela in linea con le moderne tecnologie a disposizione in questo ambito. Il sistema dovrà consentire la gestione di convenzioni con società, associazioni, gruppi di clienti e simili, prevedendo la gestione simultanea di n. tipologie di fidelizzazione/convenzione, ognuna con possibilità di prevedere campagne promozionali specifiche e variamente articolate.

Il sistema dovrà contemplare la possibilità di gestione dell'attuale sistema di fidelizzazione di AMES S.p.A. che prevede la registrazione al circuito attraverso le tessere rilasciate dal gruppo AVM S.p.A. (Venezia Unica e iMOB), con possibilità di interrogazione tramite web service per l'acquisizione dell'anagrafica clienti.

Il sistema dovrà consentire la possibilità di analizzare i dati – nel rispetto della normativa di settore in termini di trattamento dei dati e consenso - con possibilità di inviare flussi informativi a sistemi di marketing esterni.

Art. 7 - Incontri con AMES SpA

L'I.A. si impegna ad assicurare un minimo di 3 incontri all'anno presso la sede AMES, a proprie spese, in cui sarà possibile discutere e definire l'introduzione di modifiche o nuove funzionalità del sistema di gestione.

Art. 8 - Sviluppo di nuovi progetti

L'I.A. si impegna ad assicurare un minimo di 110 giornate/professionista nel quinquennio per lo sviluppo del software e l'eventuale sviluppo di nuovi progetti. Questi devono essere condivisi ed originare un documento con descrizione e tempi certi di rilascio.

Art. 9 - Servizi aggiuntivi

Le Ditte partecipanti dettaglieranno nell'offerta Tecnica, gli eventuali servizi aggiuntivi e migliorie che intendono apportare, oltre quanto specificatamente richiesto nel presente capitolato d'appalto.

Art. 10 – Garanzie e adeguamenti tecnologici

L'I.A. garantisce espressamente che ciascun componente software della fornitura:

è esente da vizi dovuti a progettazione o ad errata esecuzione, che ne diminuiscano il valore e/o che lo rendano inidoneo, anche solo parzialmente, all'uso cui è destinato;

è esente da vizi o difetti di funzionamento da esso conosciuti e che lo stesso è conforme alle specifiche e caratteristiche tecniche definite nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.

Il Fornitore garantisce che il Software sia conforme alle previsioni del Reg UE 679/2016, anche in relazione agli eventuali aspetti di cancellazione o anonimizzazione dei dati, e che presenti – e vengano adottate – le misure di sicurezza informatica previste sia dal predetto regolamento, nonché da norma o linea guida (ivi comprese le Linee Guida AgID, nonché gli standard ISO 27001) – codice o provvedimento rilasciati da organi o Autorità competenti (quali ad esempio, Autorità Garante per la privacy) o altre autorità di controllo.

È compito dell'Aggiudicataria garantire che i programmi siano esenti da vizi o difetti di funzionamento e che gli stessi siano conformi alle specifiche definite nel Capitolato Tecnico, nella Offerta Tecnica e nei relativi manuali d'uso.

In particolare, il Fornitore adotterà tecnologie idonee per garantire che i programmi siano esenti da ogni tipo di virus, ivi compresi “bugs”, “cavalli di Troia”, “time locks”, “worms”, nonché idoneo all'uso per il quale è destinato e supportato da idonea documentazione.

Peraltro, per ogni singolo intervento il Fornitore garantisce l'eliminazione dei difetti del software o delle personalizzazioni realizzate in esecuzione del Contratto stesso, le conseguenze sulle basi di dati, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per A.M.E.S. S.p.A., essendo tale attività compresa e compensata nel corrispettivo contrattuale.

L'appaltatore si impegna mettendo a disposizione tutte le informazioni e mezzi necessari, per consentire il subentro di un nuovo fornitore – sia a seguito della cessazione del presente contratto per fatti occorsi tra le Parti (ad es. recesso, risoluzione), sia per il fatto del Terzo (ad es. cessazione dei

contratti con Provider o subfornitori chiave, ivi compreso il caso di fallimento o procedura concorsuale a cui questi ultimi dovessero essere sottoposti) – e la migrazione in sicurezza dei dati ad altra piattaforma o software, in modo tale da evitare l'indisponibilità dei servizi o comunque che si verifichino danni al Cliente stesso.

Art. 11 – Assistenza

A. Assistenza telefonica on line illimitata e on site, reperibilità, Call Center e TMS (Ticket Management System)

L'Aggiudicatario si impegna a fornire il servizio di assistenza per mezzo di personale adeguatamente qualificato attraverso sistemi di troubleticketing e contact-center telefonico.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre ad istituire un Call Center interno, strutturato con un adeguato numero di risorse, in modo da assicurare il servizio continuativo di ricezione e gestione delle richieste d'intervento nei seguenti termini:

- Richieste di intervento non bloccanti, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.45 alle 19.30 + sabato 9-12.45;
- Richieste di intervento bloccanti, da lunedì a domenica dalle 8.00 alle 20.00 esteso a 24/24h 7/7 giorni per 365 giorni l'anno per le sole farmacie in turno 24h;

Il Call Center dell'Appaltatore deve:

- Raccogliere le richieste di intervento e le segnalazioni di anomalie;
- Inoltrare le chiamate ai tecnici incaricati dell'esecuzione degli interventi;
- Gestire lo scambio di informazioni con i tecnici in merito all'esecuzione degli interventi e ad eventuali criticità;
- Alimentare il sistema informativo per la gestione delle richieste di intervento (TMS);

Gli interventi di manutenzione saranno aperti, gestiti, archiviati e documentati tramite il TMS, messo a disposizione per tutta la durata dell'appalto all'Impresa aggiudicataria dalla committente, la quale si riserva di effettuare periodici casuali verifiche relativamente al corretto mantenimento aggiornato del proprio TMS.

I dati contenuti nel TMS sono e rimangono, anche dopo la scadenza contrattuale, di proprietà della Committente.

Le eventuali modalità di interfacciamento con altri sistemi TMS della IA saranno definite in fase di start up.

Laddove non è possibile effettuare un intervento da remoto, la IA si impegna ad effettuare le attività di assistenza on site mediante propri operatori.

B. Manutenzione correttiva

Comprende la diagnosi e la rimozione, in via continuativa, delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, assicurando il tempestivo ripristino dell'operatività.

- Nel caso di **errore bloccante** che impedisca l'operatività parziale o totale dei programmi e non consenta il regolare svolgimento del lavoro, è richiesta assistenza 24 h, 7x7, anche con sistemi di comunicazione indiretti, purché si assicuri un effettivo intervento per la risoluzione del problema:
 - entro 2 ore dalla segnalazione in orario diurno
 - entro 6 ore dalla segnalazione in orario notturno.
- Nel caso di **errore non bloccante**, collegato a specifiche funzionalità che non compromettono il regolare svolgimento del lavoro, il fornitore è tenuto ad intervenire per la risoluzione del problema entro 8 ore lavorative dalla segnalazione.

Le segnalazioni potranno essere effettuate tramite richiesta scritta di intervento, inoltrata a mezzo posta elettronica o PEC al referente segnalato dall'Impresa Aggiudicataria, ovvero tramite l'Help Desk.

C. Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa ha lo scopo di adattare il sistema, senza modificarne le funzionalità. Con manutenzione adeguativa si intendono tutti gli adeguamenti necessari a seguito di cambiamenti di condizioni di contorno, quali ad esempio per adeguamenti a normative o regolamenti, per miglioramento delle performance delle applicazioni, per aumento delle dimensioni delle base dati ecc.

A seguito di un adeguamento normativo, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire un aggiornamento dei programmi entro la data di entrata in vigore della nuova disposizione.

Si specifica che devono essere materia di manutenzione adeguativa tutte le variazioni normative che coinvolgono delle attività del personale farmacista per tramite del gestionale di farmacia, compresi anche gli invii dati ad enti esterni (a titolo di esempio: tracciati articolo 50 legge 326/ 2003 o articolo 34 del D.L. 73/2021).

D. Manutenzione migliorativa

L'I.A. è tenuta ad adeguare i programmi al fine di garantire un livello di qualità necessario e sufficiente a soddisfare le esigenze degli utenti, esplicite ed implicite.

A tal fine AMES SpA può indicare al fornitore gli interventi necessari al miglioramento della qualità dei programmi tramite una segnalazione scritta. Il Fornitore è tenuto a valutare la richiesta e comunicare alla Stazione Appaltante, entro 10 giorni lavorativi, se l'intervento può essere effettuato indicandone il tempo di realizzazione e la sua pianificazione temporale.

Nel caso in cui le variazioni richieste abbiano carattere sostanziale, siano particolarmente complesse ovvero consistano nell'introduzione di nuovi servizi, entro lo stesso termine, l'aggiudicatario dovrà altresì fornire un preventivo tecnico economico.

Art. 12 - Consegna e collaudo

L'attività di consegna riguarda l'installazione del prodotto software sviluppato nell'ambiente di esercizio e l'esecuzione di compiti, volti a rendere operativo il sistema e l'ambiente di erogazione del servizio. Detti compiti riguarderanno, senza la pretesa di essere esaustivi: l'attivazione di profili utente per la sicurezza; l'attivazione di postazioni di lavoro; la configurazione di prodotti software; il caricamento iniziale di dati delle basi dati, a partire dai sistemi preesistenti per il tramite delle attività di migrazione, o tramite attività di acquisizione dati (data entry).

L'attività è svolta secondo un Piano di installazione, migrazione e messa in esercizio fornito dall'aggiudicatario, nel quale sono indicati attività, tempi, modi e risorse necessarie.

Il risultato dell'attività è il sistema che ospita l'ambiente di erogazione del servizio, con il prodotto software sviluppato e le relative basi dati installate e correttamente funzionanti, secondo i requisiti contrattuali e progettuali, ossia con tutto quanto necessario a garantire l'erogabilità dei servizi oggetto di fornitura, nel rispetto dei requisiti contrattuali e di progettazione.

L'attività di collaudo/verifica di conformità è eseguita dal Referente societario il quale opera con autonoma responsabilità e secondo le prescrizioni della normativa di riferimento ed ha il compito di verificare che quanto realizzato dal Fornitore sia conforme ai requisiti indicati nella baseline di contratto.

Saranno oggetto di collaudo, secondo quanto richiesto nel contratto, il prodotto software realizzato, il sistema che ospita l'ambiente di esercizio, il modello di funzionamento del servizio oggetto di fornitura e tutta la documentazione utente.

Le prove di collaudo sono eseguite nell'ambiente di collaudo predisposto dalla Stazione Appaltante secondo quanto specificato nel Piano di collaudo che viene allegato al presente capitolato (allegato A). Il Fornitore deve supportare il Referente nella esecuzione delle prove, nel rilevamento dei risultati, nella stesura del rapporto finale.

La documentazione di esecuzione delle prove e le non-conformità rilevate dovranno essere formalizzati in documenti.

La verifica con esito positivo della fornitura termina con l'emissione di un Verbale di collaudo positivo sottoscritto dalle parti, che sancisce la conformità ai requisiti contrattuali del prodotto software e l'erogabilità del servizio oggetto di fornitura.

L'accettazione da parte della Stazione Appaltante dell'esito positivo del collaudo dà luogo all'accettazione della fornitura.

In caso di esito negativo dei collaudi e test, il Fornitore sarà obbligato a correggere i malfunzionamenti o le incompletezze riscontrate entro i termini indicati dal Referente e comunque entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale. Le componenti della fornitura saranno quindi nuovamente sottoposte a collaudo/verifica di conformità secondo le medesime modalità. In caso di esito negativo di tale ulteriore collaudo/verifica, A.M.E.S. S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, in tutto o in parte, nonché di procedere all'esecuzione in danno.

Alla conclusione delle attività di collaudo, verrà redatta la dichiarazione attestante la conformità a quanto richiesto, che sostituisce l'attestazione di regolare esecuzione.

Il regolare collaudo non esonera il fornitore per eventuali difetti o imperfezioni che non siano emersi in sede di collaudo ma che vengano in seguito accertati.

La data del verbale di collaudo con esito positivo verrà considerata quale data di accettazione della fornitura ed inizio del periodo di assistenza e manutenzione del software.

Il termine per la consegna completa della fornitura è fissato in **50 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto**. Entro questo termine dovrà essere garantita la formazione del personale attraverso affiancamento in ogni farmacia di personale qualificato contestualmente all'installazione del software.

Art. 13 - Formazione ed avvio

Il Fornitore dovrà provvedere alla formazione del personale ed all'avvio del sistema secondo le modalità previste dal presente Capitolato. Su richiesta della SA, il fornitore si impegna altresì ad organizzare incontri collettivi in fase iniziale per fornire un'infarinatura generale sull'applicativo.

Art. 14 - Corrispettivo dell'appalto

L'importo complessivo per il quinquennio posto a base d'asta per la fornitura ed i servizi richiesti è pari ad € 500.000,00= (euro cinquecentomila/00) al netto di IVA, corrispondente a:

- Licenza d'uso del software;
- Migrazione e bonifica dati dal software attualmente in uso;

- Installazione, configurazione e avvio del sistema;
- Formazione del personale;
- Assistenza e manutenzione;
- Servizi specialistici;

L'appalto è a corpo, il canone è dovuto in misura fissa e si intende comprensivo di ogni altro onere.

Il corrispettivo stabilito è onnicomprensivo e sarà liquidato all'I.A. in rate mensili uguali posticipate pari ad un sessantesimo dell'importo contrattuale.

L'importo complessivo stimato e non garantito posto a base di gara per i servizi aggiuntivi remunerati ad extracanone a consumo ammonta ad euro 50.000,00 (euro cinquantamila/00) al netto dell'IVA.

Relativamente al corrispettivo relativo ai servizi extracanone lo stesso dovrà essere calcolato sul costo della manodopera necessaria ad implementare il servizio aggiuntivo o attività richiesta. In particolare, il corrispettivo sarà composto dal costo della manodopera ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine nonché dei prezziari o listini ufficiali vigenti – cui si aggiunge un importo percentuale pari al 26,50% calcolato sul costo della manodopera di cui sopra, per tenere conto dei costi generali e dell'utile d'impresa. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al 26,50% di cui sopra (costi generali e utile d'impresa).

Esempio:

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%; il prezzo di liquidazione delle prestazioni gestite in economia Ppge sarà pari a:

$$\mathbf{Ppge = CM + CM \times 0,265 \times (1 - 0,1)}$$

La liquidazione della fattura avverrà solo ed esclusivamente a seguito della eseguita verifica di conformità della prestazione ed attestazione di regolare esecuzione della fornitura o servizio, da parte del direttore dell'esecuzione.

La liquidazione delle fatture avverrà in base ai prezzi pattuiti, dopo aver dedotto tutte le somme delle quali l'aggiudicatario fosse debitore.

Art. 15 – Opzioni

In conformità a quanto previsto dall'articolo 120 D. Lgs. 36/2023 il contratto derivante dalla presente procedura potrà subire modifiche nel corso della sua vigenza per gli aspetti quantitativi e qualitativi attinenti ai seguenti elementi:

1. Quantità di prestazioni specialistiche erogate in numero di giornate/professionista che si rendesse necessario acquisire entro il periodo di vigenza del contratto, eccedenti il numero di ore indicate dall'art. 8 per lo sviluppo software. Le tariffe applicabili sono quelle offerte in sede di gara per i servizi aggiuntivi;
2. Servizi complementari e ulteriori rispetto a quelli indicati in sede di esperimento di procedura di gara la cui quotazione dovrà risultare dalla documentazione prodotta su richiesta della Società durante la vigenza del contratto.

Le variazioni descritte potranno trovare esecuzione entro il limite di valore contrattuale massimo pari al 20% del valore complessivo aggiudicato.

In ogni caso l'operatore economico aggiudicatario ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune per la Società procedente e che il Direttore dell'Esecuzione del contratto abbia ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.

Art. 16 – Penali

L'impresa aggiudicataria, nell'esecuzione del presente capitolato, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni normative, regolamentari e contrattuali concernenti le forniture stesse.

In caso di inadempimento, o di violazione delle prescrizioni del presente capitolato, oltre a quanto già previsto agli articoli precedenti, AMES SpA avrà facoltà di applicare una penale che potrà variare da un minimo di euro 50,00 (euro cinquanta/00) ad un massimo di euro 500,00 (euro cinquecento/00) in relazione alla gravità dell'inadempienza e della recidività, salvo il risarcimento del maggior danno e salva comunque l'applicazione di eventuali ulteriori sanzioni previste dalle norme di legge e regolamentari.

L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da formale contestazione dell'inadempienza con facoltà dell'aggiudicatario di presentare le proprie osservazioni riguardo l'oggettiva impossibilità di rispettare le prescrizioni del presente capitolato, ovvero le disposizioni normative e regolamentari, entro 10 gg. dalla notifica della contestazione stessa.

Qualora dette giustificazioni non vengano tempestivamente presentate, ovvero non siano ritenute accoglibili, AMES SpA applicherà le penali previste, mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale è stato assunto il provvedimento.

Ogni contestazione sarà notificata all'aggiudicatario, presso la sede legale, mediante invio a mezzo posta elettronica certificata.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, AMES SpA avrà la facoltà di applicare le seguenti penalità:

1. Malfunzionamenti bloccanti:

- Per malfunzionamento bloccante l'intero applicativo e l'utenza ad esso collegata: In valore pari all'1% del valore annuo del canone di manutenzione relativo al software per ogni ora completa di blocco eccedente il tempo di risoluzione indicato nell'articolo 10, fino all'importo massimo pari al canone di manutenzione annuo definito per l'applicativo; Nel caso di blocchi delle eventuali integrazioni con applicativi di terze parti la penale è applicabile solo se documentata oggettivamente da AMES SpA.
 - Per malfunzionamento bloccante la singola postazione: In valore pari allo 0,1% del valore annuo del contratto per ogni ora completa, dopo le prime 6 ore dalla segnalazione.
2. Malfunzionamenti non bloccanti: penalità pari ad euro 0,1% per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del malfunzionamento eccedente il tempo di risoluzione indicato nell'articolo 10.
 3. Per ogni settimana lavorativa completa di ritardo nell'esecuzione di servizi extra canone richiesti dalla stazione appaltante rispetto ai tempi definiti dal preventivo tecnico economico concordato e approvato tra le parti, si prevede l'applicazione di una penale pari al 5% del valore del preventivo stesso fino ad un massimo del 20% complessivo dell'appalto.
 4. Per mancata gestione degli interventi all'interno del TMS della SA, fatta eccezione per gli eventi legati al weekend, festivi e attività in attesa di approvazione da parte della SA, con un ritardo superiore a 3 giorni lavorativi, si applica una penale di 50,00 euro per intervento.
 5. Mancato rispetto dei tempi indicati di availability e/o downtime, così che si verificano tempi di malfunzionamento del software superiori ai minimi indicati, si applica una penalità di 50 euro per ogni giorno di malfunzionamento eccedente i tempi minimi.

L'applicazione della penale comporta la decurtazione dell'importo da addebitare rivalendosi sulle fatture in scadenza e sulla cauzione definitiva quale penale, nel caso di gravi violazioni contrattuali non eliminate oppure nel caso di mancata esecuzione del servizio dovuto per qualsiasi causa.

Art. 17 - Cessione del contratto

La cessione, anche parziale del contratto, è vietata.

Art. 18 – Subappalto

Il subappalto è ammesso secondo le disposizioni dell'art. 119 del Codice così come modificato e integrato dall'art. 41 del D. Lgs. 31/12/2024, n. 209.

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto sia oggetto di ulteriore subappalto si applicano a quest'ultimo le disposizioni previste dal presente articolo e da altri articoli del codice in tema di subappalto.

I contratti di subappalto sono stipulati, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni subappaltabili, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1. Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

Nei contratti di subappalto o nei subcontratti comunicati alla stazione appaltante ai sensi del comma 2 è obbligatorio l'inserimento di clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del subcontratto e determinate incoerenza con quanto previsto degli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, è tenuto ad applicare il medesimo contratto collettivo di lavoro del contraente principale, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative di quello applicato dall'appaltatore, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto oppure riguardino le prestazioni relative alla categoria prevalente.

Art. 19 - Responsabilità e obblighi

L'impresa aggiudicataria si impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'aggiudicatario deve attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità, vecchiaia, alle eventuali malattie professionali e ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

Si obbliga ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di lavoro applicabili (sia nazionali che territoriali).

La ditta aggiudicataria deve attuare l'osservanza di tutte le norme riguardanti la prevenzione e protezione dei rischi lavorativi ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.

L'aggiudicatario è responsabile di ogni danno che possa derivare ad AMES SpA e a terzi dall'esecuzione di quanto previsto nel presente capitolato.

L'accertamento dei danni sarà effettuato da AMES SpA alla presenza del Responsabile identificato dall'aggiudicatario, previamente avvertito in modo tale da consentire allo stesso di esprimere la propria valutazione. Qualora l'aggiudicatario non partecipi all'accertamento in oggetto, AMES SpA provvederà autonomamente. I danni così accertati costituiranno titolo sufficiente al fine del risarcimento ad AMES SpA.

Qualora la ditta aggiudicataria non dovesse provvedere al risarcimento del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, AMES SpA è autorizzata a provvedere direttamente, trattenendo l'importo in occasione del pagamento del corrispettivo di prima scadenza ed eventualmente dai successivi o escutando la garanzia di cui all'art. 22 del presente capitolato, con obbligo di immediato reintegro.

Art. 20 - Clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'I.A. assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. L'I.A., in particolare, si impegna a trasmettere ad AMES SpA, entro 7 giorni dall'accensione del conto (o dei conti) dedicato/i al presente contratto o, se già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni connesse al presente contratto, gli estremi del/i conto/i, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate alle operazioni sullo/gli stesso/i. L'I.A. si impegna, inoltre, a comunicare ad AMES SpA ogni vicenda modificativa che riguardi il conto in questione, entro 7 giorni dal verificarsi della stessa.

Nel caso in cui l'I.A. non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al punto precedente, AMES SpA avrà facoltà di risolvere immediatamente il contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo di raccomandata A.R. o a mezzo pec, salvo in ogni caso, il risarcimento dei danni prodotti da tale inadempimento.

Art. 21 – Garanzia

Al momento della stipula del contratto, a garanzia dell'esatta osservanza di tutte le obbligazioni contrattuali, l'I.A. è obbligata a costituire una cauzione definitiva pari al 10 per cento dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. 36/2023 fatta salva la possibilità di applicare le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8, del citato decreto. Qualora la garanzia venga costituita sotto forma di polizza fideiussoria, questa deve essere rilasciata da primaria compagnia assicurativa.

La fidejussione dovrà contenere esplicito impegno a versare la somma stessa a semplice richiesta scritta di AMES SpA entro 15 giorni dovrà in ogni caso escludere la preventiva escussione del debitore principale. Qualora l'I.A. non versi la cauzione definitiva nel termine stabilito, AMES SpA, senza

bisogno di messa in mora, può dichiarare l'aggiudicazione decaduta, incamerare la cauzione provvisoria e rivalersi sull'I.A. per le spese e per i maggiori danni sostenuti dalla società.

La garanzia ha validità temporale pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte di AMES SpA, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

In caso di decadenza dell'I.A. o di inadempienza o di grave negligenza che comporti la risoluzione del contratto, anche nel corso dell'esecuzione dello stesso, AMES SpA ha diritto di incamerare tutto o parte della cauzione prestata, salva l'azione di risarcimento danni. Resta salvo per AMES SpA l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione dovesse risultare insufficiente.

Ai sensi del comma 5 del citato articolo la garanzia è progressivamente svincolata sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione del servizio, nel limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito; l'importo residuo permane fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Art. 22 - Clausola di revisione dei prezzi

Ai sensi dell'art. 60 del codice la revisione prezzi, applicabile ai contratti di durata il cui oggetto non costituisce un a prestazione ad esecuzione istantanea, si attiva quando la variazione dell'indice sintetico o del sistema ponderato di indici, calcolato in coerenza con la sezione III dell'allegato II-bis del Codice, supera, in aumento o diminuzione, la soglia del 5% dell'importo del contratto quale risultante dal provvedimento di aggiudicazione e opera nella misura dell'80% del valore eccedente la variazione del 5% applicata alle prestazioni da eseguire dopo l'attivazione della clausola di revisione.

L'indice revisionale di cui all'art. 10 dell'allegato II.2-bis del Codice, calcolato secondo le modalità di cui al successivo art. 11 del medesimo allegato, è il seguente: Pacchetti software operativi e base dati.

La stazione appaltante verifica la variazione del prezzo con la cadenza stabilita dall'art. 3 comma 1. La variazione è calcolata come differenza tra il valore dell'indice o del sistema ponderato di indici, individuati, ai sensi dell'art. 11, al momento della rilevazione e il corrispondente valore al mese del provvedimento di aggiudicazione. In caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione nelle ipotesi di cui all'articolo 1, commi 3, 4 e 5 dell'allegato I.3 del Codice, il valore di riferimento per il calcolo della variazione è quello relativo al mese di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione come individuato dall'art. 1 commi 1 e 2 del predetto allegato.

La revisione dei prezzi opera automaticamente, al fine di garantire la conservazione dell'equilibrio contrattuale. Qualora l'applicazione della clausola revisionale non garantisca la conservazione dell'equilibrio contrattuale e non sia possibile garantire il medesimo principio mediante rinegoziazione secondo buona fede, rimane salva, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b), la possibilità per la

stazione o per l'appaltatore di invocare la risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta del contratto. In tutti i casi di risoluzione del contratto ai sensi del presente comma, si applica l'articolo 122, comma 5, del codice.

Art. 23 - Risoluzione del contratto

È facoltà di AMES SpA procedere alla risoluzione del contratto e provvedere al servizio in questione direttamente o ricorrendo ad altra impresa, oltre che nei casi previsti dalla legge, nei seguenti casi di inadempimento:

- a) gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate dopo 3 diffide formali;
- b) sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dall'I.A. del servizio aggiudicato;
- c) in caso di concordato preventivo, fallimento o stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro/pignoramento a carico dell'I.A.;
- d) in caso di subappalto non autorizzato e, in ogni caso, quando ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che per interposta persona, i diritti o gli obblighi inerenti al presente contratto;
- e) qualora l'I.A., con le sue inadempienze nei confronti dei propri dipendenti, ponga in essere i presupposti e le condizioni per l'applicazione dell'art. 1676 del Codice Civile;
- f) nel caso in cui l'I.A. non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, come previsto dal precedente art. 20 del presente capitolato;
- g) nel caso dell'applicazione di più di tre penalità;
- h) negli altri casi previsti dalla legge.

Nei suddetti casi la risoluzione si verificherà di diritto qualora AMES SpA comunichi all'I.A., mediante raccomandata A.R. o Posta Elettronica Certificata (PEC), che intende avvalersi di questa clausola risolutiva.

Nei casi previsti dal presente articolo, l'I.A. incorre nella perdita della garanzia definitiva, che verrà escussa da AMES SpA, salvo il risarcimento del maggior danno, anche d'immagine e delle nuove procedure da instaurare.

Art. 24 - Obbligo di rispettare il codice etico, il codice di comportamento interno, gli ulteriori protocolli ex d. lgs. 231/2001, legge 190/2012 e manleva

L'aggiudicataria si obbliga a rispettare, e a far rispettare ai propri collaboratori, il Codice Etico, il Codice di comportamento interno e gli ulteriori Protocolli previsti da AMES SpA ai sensi del D. Lgs. 231/2001, della legge 190/2012 e dal Protocollo di legalità sottoscritto in data 07/09/2015 tra la Regione Veneto, le Prefetture, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto (cd. Compliance Program).

La violazione delle regole previste nei documenti sopra indicati e reperibili nel sito istituzionale www.amesvenezia.it rappresenta grave inadempimento contrattuale.

L'I.A. si impegna a segnalare all'Organismo di Vigilanza i casi di violazioni del Codice Etico e degli ulteriori Protocolli previsti nel Modello Organizzativo e di Gestione.

L'I.A. si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione i casi di violazioni del Codice di comportamento interno e dei protocolli previsti nel Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione.

La ditta aggiudicataria manleva fin d'ora AMES SpA per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione dei citati Codice Etico, Codice comportamentale e Protocolli da parte dell'I.A. medesima o dei suoi collaboratori.

Art. 25 - Registrazione del contratto

In caso di registrazione del contratto, le spese relative all'imposta di registro sono ripartite in egual misura fra le parti. Le altre spese, comprese quelle relative ai bolli, sono a carico dell'I.A.

Art. 26 – Controversie

Per qualunque contestazione o vertenza che dovesse insorgere fra le parti sull'interpretazione o esecuzione del presente contratto, competente e giudicante sarà il Foro di Venezia.

Art. 27 – Riservatezza delle informazioni

L'I.A. ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi a quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.

Tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il soggetto aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni dovute.

L'I.A. è responsabile dell'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Stazione Appaltante ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Società.

Art. 28 – Informazioni sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 Regolamento UE 2016/679, con riferimento alla attività di trattamento dati relativi alla presente procedura di gara, raccolti presso l'interessato è necessario fornire le seguenti informazioni:

a. Titolare del Trattamento

A.M.E.S. SpA

b. Finalità e base giuridica

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: adempimenti connessi all'affidamento e alla gestione del contratto per le attività in oggetto nel rispetto degli obblighi previsti dalla legge e dai Regolamenti di AMES SpA.

c. Oggetto dell'attività di trattamento

Il trattamento riguarda le seguenti categorie di attività di trattamento: acquisizione dei dati personali, anche particolari quali i dati giudiziari, di persone fisiche in osservanza del codice dei contratti e della normativa antimafia; i dati possono essere trasmessi ad altri soggetti nel caso di accesso agli atti, di controversie giudiziarie, di verifiche su dati autocertificati e di trasmissione di dati ad autorità esterne in osservanza di disposizioni normative generali.

d. Modalità di trattamento

Il trattamento si svolge nel rispetto dei principi normati dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento. Il trattamento è effettuato con modalità informatiche e cartacee e comprende le operazioni o complesso di operazioni necessarie per il perseguimento delle finalità di cui al precedente punto 2, senza profilazione dei dati.

e. Misure di sicurezza

I dati sono trattati garantendo, ai sensi dell'art. 32 del regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale. I trattamenti sono effettuati a cura delle persone fisiche autorizzate allo svolgimento delle relative procedure.

f. Comunicazione e diffusione

I dati personali oggetto di trattamento possono essere comunicati a soggetti terzi, pubblici e privati, in ottemperanza ai relativi obblighi di legge, di regolamento e/o contrattuali, Indicativamente quali ad esempio: Enti di previdenza e assistenza, Amministrazione Finanziaria e Istituti di Credito per i pagamenti, consulenti e collaboratori, uffici giudiziari e possono essere comunicati anche ai partecipanti alla procedura.

g. Periodo di conservazione dei dati

Salvi gli obblighi di legge, i dati personali saranno trattati per il periodo necessario a conseguire le finalità per cui sono raccolti e conservati per 10 anni dalla conclusione del contratto. Tuttavia, AMES S.p.A. potrà continuare a conservare i dati per un periodo superiore, al fine di poter gestire eventuali contestazioni relative al rapporto instaurato o in quanto sottoposta al controllo di Enti o Autorità terze (Comune di Venezia, Corte dei Conti, ecc.)

h. Diritti dell'Interessato

Gli interessati possono far valere i propri diritti come espressi agli artt. da 15 a 21 del Regolamento UE 2016/679 e per l'effetto:

- ottenere l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- revocare il consenso, qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- proporre un eventuale reclamo all'Autorità di Controllo Italiana - Garante per la protezione dei dati personali, fatta salva ogni altra forma di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

A tal fine ci si può rivolgere a: Segreteria AMES SpA e al Responsabile della protezione dei dati ex art. 37 del Regolamento UE 2016/679.

i. Obbligo di comunicazione di dati personali

In base all'art. 13 comma 2 lett. e) del Regolamento UE 2016/679, la comunicazione dei dati personali è obbligatoria per la partecipazione alla procedura in oggetto ed è un requisito necessario per la conclusione del contratto. La mancata comunicazione dei dati, pertanto, comporta l'esclusione dalla procedura o l'impossibilità di stipulare il contratto in caso di aggiudicazione.

Art. 29 – Nomina del Responsabile del trattamento e Amministratore di sistema

L'aggiudicatario assume il ruolo, ai sensi dell'art. 28 Reg Ue 679/2016, di Responsabile esterno del trattamento nominato da AMES SpA quale titolare del trattamento.

La nomina è riferita alle attività di trattamento dei dati personali inseriti nel gestionale fornito, per conto del Titolare, nell'ambito delle prestazioni in oggetto.

Il Responsabile, il quale conferma di disporre di una organizzazione idonea a consentire il trattamento dei dati nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, si impegna a:

- a) trattare i dati personali secondo le istruzioni eventualmente ricevute dal Titolare del trattamento;
- b) effettuare la ricognizione delle banche dati e degli archivi elettronici relativi ai trattamenti effettuati in esecuzione dell'Attività;
- c) tenere un registro, se applicabile in base a quanto disposto dall'art. 30 del RGDP, di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto di AMES in qualità di responsabile;
- d) organizzare le strutture, gli uffici e le competenze necessarie e idonee a garantire il corretto espletamento dell'Attività;
- e) astenersi dal trattare i dati personali oggetto dell'Attività per finalità proprie e/o difformi da quanto indicato nel presente contratto;
- f) non diffondere o comunicare a terzi i dati trattati attraverso l'Attività, al di fuori di quanto necessario per l'assolvimento di obblighi di legge o di contratto;
- g) garantire l'affidabilità di qualsiasi dipendente che accede ai dati personali del Titolare ed assicurare, inoltre, che gli stessi abbiano ricevuto adeguate istruzioni e formazione (quali incaricati/autorizzati al trattamento) con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali e che siano vincolati al rispetto di obblighi di riservatezza conformi alla presente Nomina. Il Responsabile esterno risponderà di eventuali violazioni ai sensi dell'art. 2049 del codice civile;
- h) assistere tempestivamente il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di procedere ad una Valutazione di impatto sulla protezione dei dati, se applicabile, ai sensi dell'art. 35 e ss. del RGPD, con obbligo di notifica quando venga a conoscenza di un trattamento di dati che possa comportare un rischio elevato;
- i) assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 32-36 RGPD, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile;
- l) astenersi dal trasferire i dati personali trattati per conto di AMES al di fuori dello Spazio Economico Europeo senza il previo consenso scritto di AMES; in caso di consenso, la Società dovrà assicurarsi che il trattamento avvenga verso Paesi terzi e Organizzazioni internazionali che garantiscano un livello di sicurezza e protezione adeguato;
- m) notificare ad AMES, senza ingiustificato ritardo e comunque non oltre le ventiquattro (24) ore da quando ne abbia avuto conoscenza, ai sensi dell'art.33 del GDPR, se si sia verificato un Data breach anche presso i propri Sub-responsabili, adottando, di concerto con il Titolare, nuove misure di sicurezza atte a circoscrivere gli effetti negativi dell'evento e a ripristinare la situazione precedente;
- n) avvertire prontamente AMES, entro tre (3) giorni lavorativi, in merito alle eventuali richieste degli interessati che dovessero pervenire al Responsabile inviando copia delle istanze ricevute all'indirizzo di posta elettronica certificata ames.pec@assofarm.postecert.it e assistere il Titolare del trattamento

con misure tecniche e organizzative adeguate al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;

o) avvisare immediatamente, e comunque entro tre (3) giorni lavorativi, il Titolare del trattamento, di qualsiasi richiesta o comunicazione da parte dell'Autorità Garante o di quella Giudiziaria eventualmente ricevuta inviando copia delle istanze all'indirizzo di posta elettronica certificata ames.pec@assofarm.postecert.it per concordare congiuntamente il riscontro;

p) adottare adeguati processi e ogni altra misura tecnica idonea ad attuare le istruzioni fornite dal Titolare e predisporre idonee procedure interne finalizzate alla verifica periodica della corretta applicazione e della congruità degli adempimenti posti in essere.

Il Titolare si riserva, altresì, ove ne ravvisasse la necessità, di integrare ed adeguare di volta in volta le presenti istruzioni.

Il Responsabile si obbliga ad adottare ed implementare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza che – ai sensi dell'art. 32 RGPD - siano adeguate ad eliminare o comunque a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale dei dati trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, di comunicazione o diffusione non autorizzate, con l'obbligo di documentarle se richiesto dal Titolare.

Il Titolare ha la facoltà di effettuare, nei modi ritenuti più opportuni, anche tramite l'invio di propri funzionari a ciò delegati presso i locali del Responsabile o tramite l'invio di apposite check list, verifiche tese a vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge e delle presenti istruzioni.

Il Responsabile può correggere, cancellare o bloccare il trattamento dei dati personali a beneficio del Titolare solo quando ha avuto istruzioni dal Titolare in tal senso. Se l'interessato fa richiesta direttamente al Responsabile per la correzione o la cancellazione dei propri dati personali, il Responsabile deve indirizzare la predetta richiesta al Titolare senza ritardo alcuno.

Alla scadenza del rapporto intercorso, il Responsabile si obbliga a restituire al Titolare tutti i dati in suo possesso, provvedendo ad eliminare definitivamente dal proprio sistema informativo e dagli archivi cartacei, i medesimi dati o copie degli stessi, dandone conferma per iscritto al Titolare, salvi gli obblighi di legge.

Il Responsabile può nominare dei Sub-responsabili previa autorizzazione di AMES SpA e nei limiti delle previsioni sul subappalto di cui al presente capitolato. Il Responsabile del trattamento è direttamente responsabile, nei confronti del Titolare, per qualsiasi atto od omissione del Sub-responsabile che comporti una violazione di dati o una violazione degli obblighi assunti.

Il Responsabile tiene indenne e manlevato il Titolare da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura (sia essa prevedibile, contingente o meno) derivante

da o connessa con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile degli obblighi della normativa applicabile o delle disposizioni contenute nella presente Nomina. L'implementazione da parte del Responsabile delle misure tecniche e organizzative previste dal presente atto sarà effettuata nell'ambito delle attività contrattualmente pattuite e del relativo corrispettivo.

Il responsabile del trattamento si impegna ad individuare e nominare, nell'ambito della propria organizzazione, le persone (dipendenti o collaboratori) munite dei necessari requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità, cui attribuire, rispetto al sistema informatico fornito al Titolare del trattamento, le mansioni di amministratore di sistema, definendone gli ambiti di operatività, in conformità al Provvedimento del Garante della Privacy del 27 novembre 2008. Si impegna inoltre a compilare, conservare, aggiornare e mettere a disposizione del Titolare del trattamento e/o degli organi di controllo, l'elenco con i dati (nome, cognome, funzione) degli amministratori di sistema designati.

In particolare, il responsabile si impegna a:

- predisporre un sistema che permetta la disponibilità dei dati trattati all'interno dell'area di software fornito concordando con il Titolare del trattamento o l'amministratore di sistema interno eventualmente individuato dal Titolare del trattamento, gli interventi che potrebbero influenzare altre aree di sistema, ambienti di sviluppo o software presenti;
- garantire l'integrità e la protezione dei dati, in conformità alla normativa vigente, che fosse necessario detenere presso la propria sede in qualunque forma o comunque presso proprie strutture informatiche anche remote;
- adottare tutti i provvedimenti necessari, nello svolgimento della propria attività, ad evitare la perdita o la distruzione, anche solo accidentale, dei dati personali assicurando sia la qualità delle eventuali copie di back-up di sicurezza dei dati realizzate, sia la necessità di eseguire copie di backup, ad esempio prima d'interventi particolarmente critici ed invasivi che potrebbero mettere in pericolo la disponibilità dei dati conservati sui sistemi del Titolare del trattamento, provvedendo anche alla loro conservazione in luogo adatto e sicuro;
- provvedere direttamente alla distruzione e smaltimento dei supporti informatici di memorizzazione logica o alla cancellazione dei dati per il loro reimpiego, eventualmente utilizzati nello svolgimento della propria attività, alla luce del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati personali del 13 ottobre 2008 in materia di smaltimento o reimpiego di strumenti elettronici.
- trattenere i dati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle mansioni assegnate, e comunque riporli negli archivi alla fine delle operazioni svolte;

- assistere il Titolare o altro amministratore di sistema da questi designato, nella predisposizione di un piano di controlli periodici dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate, per i trattamenti effettuati con l'impiego di strumenti elettronici;
- collaborare all'attività di verifica periodica del Titolare così come prevista dal provvedimento del garante relativo alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema del 27 novembre 2008 e ss.mm.ii. al fine di controllare la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti ed aggiornare eventualmente il profilo di competenze;
- riferire periodicamente al Titolare del trattamento dei dati personali sullo svolgimento dei propri compiti, anche attraverso un sistema di reportistica sia cartacea che informatica

Art. 30 - Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si fa riferimento al Codice Civile e alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Allegati al capitolato

- Allegato A: Prova di collaudo