



REGIONE del VENETO
Area Sanità e Sociale

SERVIZI SOFTWARE (SAAS) PER LA GOVERNANCE
IN AMBITO FARMACEUTICO, PROTESICA E DISPOSITIVI MEDICI
A SUPPORTO DELLA REGIONE DEL VENETO E DELLE AZIENDE SANITARIE

* * * * *

CAPITOLATO D'ONERI

Indice

Art. 1 - Disposizioni generali.....	3
Art. 2 - Oggetto del contratto	3
Art. 3 - Rapporti tra Appaltatore e Ente appaltante	3
Art. 4 - Aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali.....	3
Art. 5 - Stipulazione del contratto e durata del servizio.....	3
Art. 6 - Cauzione definitiva.....	4
Art. 7 - Collaudo	4
Art. 8 - Esecuzione del contratto.....	5
Art. 9 - Personale dipendente e osservanza legislazione sul lavoro.....	5
Art. 10 - Team di lavoro.....	6
Art. 11 - Subappalto	6
Art. 12 - Cessione del credito.....	7
Art. 13 - Variazioni soggettive.....	7
Art. 14 - Controlli sull'adempimento.....	7
Art. 15 - Oneri di sicurezza per la prevenzione dei rischi interferenziali	8
Art. 16 - Modalità di fatturazione e pagamenti	8
Art. 17 - Inadempimenti e penalità	8
Art. 18 - Obbligo di riservatezza.....	10
Art. 19 - Tracciabilità dei flussi finanziari	10
Art. 20 - Trattamento dati personali.....	11
Art. 21 - Risoluzione del contratto.....	11
Art. 22 - Recesso unilaterale	12
Art. 23 - Domicilio dell'appaltatore e comunicazioni	12
Art. 24 - Spese contrattuali	12
Art. 25 - Foro competente	12
Art. 26 - Clausola finale	12

Art. 1 - Disposizioni generali

L'attività contrattuale della Regione del Veneto è retta dal Codice civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla *lex specialis* di gara.

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 23 luglio 2014 e rinnovato in data 7 settembre 2015, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici, di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta regionale: <http://s01-stagingportale.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>.

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al predetto Protocollo di legalità e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Art. 2 - Oggetto del contratto

Il presente capitolato disciplina l'espletamento dei servizi software (SaaS) per la governance in ambito farmaceutico, protesica e dispositivi medici a supporto della Regione del Veneto e delle Aziende Sanitarie, per la durata di tre anni, come dettagliatamente descritto all'interno del documento denominato "**Capitolato Tecnico**", per ciascuno dei LOTTI previsti.

Art. 3 - Rapporti tra Appaltatore e Ente appaltante*Direttore dell'esecuzione del contratto*

La Regione comunicherà all'Appaltatore, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto, cui sono demandate le attività di competenza per quanto previsto dall'art. 111 del D.Lgs. n. 50/2016.

Rappresentante dell'Appaltatore

L'Appaltatore (sia singolo che in A.T.I.) dovrà nominare, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, un proprio rappresentante che avrà il compito di rapportarsi con la Regione per tutte le questioni relative al contratto medesimo.

Art. 4 - Aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali

Durante l'esecuzione del contratto, l'Ente appaltante potrà richiedere all'Appaltatore incrementi o decrementi dei servizi erogati, che comportino un aumento o una diminuzione dell'importo contrattuale entro il limite del $\pm 20\%$.

I servizi oggetto del presente appalto potranno essere ulteriormente ridotti in conseguenza di manovre di contenimento della spesa sanitaria operate dallo Stato o da ognuno degli Enti contraenti o da altro Ente pubblico preposto.

L'Ente appaltante si riserva la facoltà di affidare all'Appaltatore ulteriori servizi complementari, ricorrendo a procedura negoziata, ai sensi dell'art. 63, comma 3, lettera b), del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., fino alla concorrenza del 50% del valore contrattuale iniziale.

Art. 5 - Stipulazione del contratto e durata del servizio

Dopo l'aggiudicazione efficace, verrà stipulato il contratto d'appalto, mentre il servizio – che avrà la durata di 36 mesi - decorrerà dalla data di collaudo positivo del sistema, successivamente alla stipula del contratto secondo le tempistiche previste dal GANTT presentato in sede di gara dall'Appaltatore.

Alla scadenza del triennio di servizio, il servizio medesimo (e conseguentemente il contratto) potrà essere rinnovato per ulteriori 24 mesi ai sensi dall'art. 63, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

L'Appaltatore avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute, per consentire la definizione

delle procedure relative all'espletamento di una nuova gara e, comunque, per un periodo non superiore a 180 giorni dalla data di scadenza del contratto.

Art. 6 - Cauzione definitiva

L'Appaltatore, a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che l'Ente appaltante abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione del servizio, dovrà costituire – presso l'Ente appaltante, ed entro 15 giorni dalla richiesta - un deposito cauzionale definitivo, secondo le modalità e i termini previsti dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

La mancata costituzione di detta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione stessa e la conseguente escussione della cauzione provvisoria. La cauzione copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento del contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto stesso.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al suo reintegro.

Art. 7 - Collaudo

Il presente articolo disciplina le modalità di effettuazione del collaudo.

Il sistema nella sua completezza (sia per le parti consegnate a seguito del primo avvio del servizio, sia per le parti consegnate nelle richieste evolutive, ove previste, successive alle attività di avvio) si intende accettato dall'Ente Appaltante solo in caso di collaudo positivo.

Il collaudo, in particolare, ha lo scopo di accertare la regolare funzionalità del sistema e di ogni singola componente con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- corretta realizzazione del sistema in ogni sua parte ed il rispetto dei tempi previsti;
- regolare funzionamento di tutte le componenti e la loro corrispondenza a quanto richiesto dal capitolato tecnico e dall'offerta tecnica, se migliorativa, dagli ulteriori *deliverable* prodotti nelle fasi di progettazione, implementazione e successiva evoluzione;
- funzionalità ed efficienza dei servizi e delle prestazioni richieste, in relazione agli obiettivi prefissati secondo i livelli di servizio indicati nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica;
- completezza di tutta la documentazione;
- conclusione della fase di avviamento e utilizzo del sistema.

L'Appaltatore, ove applicabile, preliminarmente alla fase di collaudo, dovrà:

- consegnare un **Piano di Collaudo** contenente l'articolazione delle prove proposte per l'espletamento delle attività di collaudo;
- accettare che il collaudo comprenda, come parte integrante, le prove indicate dall'Ente Appaltante;
- fornire il supporto al collaudo.

L'operazione di collaudo deve avvenire secondo le tempistiche previste dal GANTT presentato in sede di gara dall'Appaltatore, nel rispetto delle tempistiche dettate dal documento denominato "Milestone", alla presenza di personale della Regione tecnicamente idoneo ovvero di professionisti individuati dalla Regione medesima, e alla presenza di persona incaricata dall'impresa appaltatrice e deve includere la verifica di conformità definitiva da effettuare alla conclusione della fase di attivazione e messa in produzione, ivi incluse le attività di formazione, di migrazione e recupero dei dati.

Ove il collaudo ponesse in evidenza malfunzionamenti, difetti, vizi, difformità, guasti o inconvenienti, sia in termini di funzionalità che prestazionali, l'Appaltatore sarà obbligato a provvedere alla loro eliminazione entro 15 giorni dalla rilevazione dei medesimi.

Nel caso in cui non sia stato possibile consegnare il sistema comprensivo di tutte le sue componenti per motivi non imputabili all'Appaltatore, opportunamente e tempestivamente notificati per iscritto, l'Appaltatore potrà richiedere l'effettuazione di un collaudo parziale.

Il collaudo sarà documentato da specifico **“Verbale di positivo collaudo”**, redatto dall'Appaltatore (e controfirmato dall'Ente Appaltante) solo dopo il superamento della fase di test e successivamente all'attivazione e messa in produzione.

Il **“Verbale di positivo collaudo”** costituisce elemento di vincolo per i pagamenti di cui al successivo articolo 16.

Tutti i costi connessi all'espletamento dell'attività di collaudo saranno a cura e spese dell'Appaltatore.

Art. 8 - Esecuzione del contratto

L'Appaltatore si impegna ad eseguire il servizio affidato alle condizioni di cui al presente Capitolato d'Oneri, secondo le modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e nella documentazione tecnica (Relazione Tecnica e Progetto di formazione iniziale supporto metodologico-scientifico e assistenza tecnica) presentato ai fini della partecipazione alla gara, nel rispetto delle disposizioni e norme in esso richiamate.

Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore deve tener conto delle indicazioni fornite dall'Ente appaltante.

L'Appaltatore deve, per quanto necessario, rapportarsi con il Direttore dell'esecuzione, nonché con i suoi eventuali collaboratori, di volta in volta interessati, allo scopo delegati, i quali provvedono, ciascuno per le proprie competenze, a fornire indicazioni e informazioni specifiche, nonché a verificare e controllare le attività del soggetto contraente durante il loro svolgimento, secondo quanto preventivamente e temporalmente concordato al momento dell'affidamento del servizio.

L'Appaltatore assume l'obbligo di garantire all'Ente appaltante il pieno ed indisturbato godimento del software e della documentazione forniti nel corso del servizio e di mantenerlo estraneo ed indenne di fronte ad azioni o pretese di pagamento al riguardo da parte di terzi.

L'Ente appaltante si impegna, per il periodo di validità del contratto, a porre a disposizione dell'Appaltatore tutto il materiale e i dati in suo possesso, necessari all'espletamento del servizio.

Art. 9 - Personale dipendente e osservanza legislazione sul lavoro

L'Appaltatore, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuto responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

Il personale addetto ai servizi appaltati deve essere assunto dal fornitore, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con l'Appaltatore. L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e collaboratori occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. L'Ente appaltante è pertanto esplicitamente sollevato da ogni obbligo e/o responsabilità verso il suddetto personale per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni ed ogni altro adempimento in ordine al rapporto di lavoro, secondo le leggi ed i contratti di categoria in vigore.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Ente appaltante non esonera il fornitore dalle responsabilità riguardanti l'esatto adempimento dell'appalto, né dalla responsabilità per danni a cose o persone.

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

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopra indicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse.

In caso di infortuni di qualsiasi natura e gravità occorsi nell'espletamento delle attività previste, la responsabilità non potrà in ogni caso ricadere sull'Ente appaltante. L'impresa sarà altresì responsabile di ogni danno che il proprio personale potrà arrecare, intendendosi quindi obbligata a risarcire, sostituire e riparare a proprie spese quanto danneggiato e sottratto.

L'Appaltatore si impegna affinché, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il proprio personale abbia un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché si impegna a vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto del presente contratto presso i luoghi di prestazione del servizio; inoltre è tenuto ad osservare a far osservare al proprio personale le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'Ente appaltante, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun addetto all'esecuzione dell'appalto.

Art. 10 - Team di lavoro

L'Appaltatore si impegna ad eseguire l'appalto con il personale presentato in sede di offerta tecnica, garantendo la sostanziale stabilità della composizione del team proposto, di cui garantisce livello professionale e aggiornamento adeguati per tutta la durata del contratto.

Nel caso in cui si renda necessario sostituire uno o più componenti del team durante la vigenza contrattuale, l'Appaltatore si impegna ad effettuare la sostituzione con profili equivalenti e a darne tempestiva comunicazione all'Ente appaltante fornendo adeguate motivazioni.

In ogni caso, l'eventuale sostituzione di componenti del team richiede, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti sostituendi individuati in sede di gara. L'Ente appaltante si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite.

Resta inteso che in nessun caso l'Appaltatore potrà procedere alla sostituzione delle figure professionali di cui al predetto team senza la preventiva autorizzazione scritta da parte dell'Ente appaltante.

L'Ente appaltante si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Appaltatore qualora quest'ultimo, a insindacabile giudizio dello stesso Ente, non sia ritenuto idoneo/adeguato ad assicurare il servizio secondo lo standard qualitativo richiesto.

Art. 11 - Subappalto

Il subappalto è ammesso in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, con le modalità previste all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Ente Appaltante.

Il contratto di subappalto deve contenere le seguenti clausole:

- *“Le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al “Protocollo di legalità” sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 23 luglio 2014 e rinnovato in data 7 settembre 2015 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti”;*
- *“Il presente contratto è risolto immediatamente e automaticamente, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Le somme provenienti dall'applicazione delle penali sono affidate in custodia all'Appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento,*

- secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura”;*
- *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/subcontraente dell’impresa (...) nell’ambito del contratto sottoscritto con l’Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche”;*
 - *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/sub-contraente dell’impresa (...) si impegna a dare immediata comunicazione all’Ente (...) della notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria”;*
 - *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/sub-contraente dell’impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all’Ente (...).”*

L’Appaltatore deve depositare il contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell’inizio dell’esecuzione dell’attività subappaltante. Con il deposito del contratto di subappalto, l’Appaltatore deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del sub-appaltatore, dei requisiti previsti dalla vigente normativa e dal bando di gara (iscrizione nel Registro delle Imprese con dicitura antimafia, certificato o dichiarazione sostitutiva di cui all’art. 80, D. Lgs. 50/2016).

L’Appaltatore è responsabile in solido con il sub-appaltatore, per le prestazioni rese nell’ambito del subappalto, dell’osservanza delle norme relative al trattamento economico o normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni.

I sub-appaltatori trasmettono all’Ente Appaltante, per tramite dell’Appaltatore, prima dell’inizio del servizio, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici.

La Stazione Appaltante non autorizzerà subappalti a favore delle imprese che hanno partecipato alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie.

Art. 12 - Cessione del credito

Per le cessioni dei crediti derivanti dai contratti si applicano integralmente le disposizioni previste dall’art.106 comma 13, del D.Lgs 50/2016.

Art. 13 - Variazioni soggettive

È vietata la cessione del contratto, fatto salvo quanto indicato all’art. 106 del D. Lgs 50/2016.

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente l’Ente appaltante si riserva la facoltà di risolvere di diritto il singolo contratto (art. 1456 c.c.) e di incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 c.c.).

Le vicende soggettive dell’esecutore del contratto sono disciplinate dall’art. 106 del D. Lgs 50/2016.

Art. 14 - Controlli sull’adempimento

L’Ente appaltante si riserva di effettuare tutti i controlli necessari a verificare la conformità del servizio prestato alle disposizioni del Capitolato Tecnico e del presente Capitolato d’Oneri.

È fatto obbligo all’Appaltatore di accettare ogni verifica o richiesta di documentazione da parte dell’Ente appaltante, purché inerenti al servizio affidato.

L’Ente appaltante farà pervenire all’Appaltatore, per iscritto, le osservazioni e le eventuali contestazioni, nonché i rilievi mossi a seguito dei controlli effettuati, comunicando altresì eventuali prescrizioni alle quali l’Appaltatore del servizio dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

Su richiesta dell’Ente appaltante, l’Appaltatore del servizio sarà, inoltre, tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione a contestazioni e a rilievi avanzati. Sono fatte salve le disposizioni relative alla risoluzione del contratto per inadempimento.

Art. 15 - Oneri di sicurezza per la prevenzione dei rischi interferenziali

L'appaltatore è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 ed, in particolare, a quanto disposto dagli artt. 17 e 1. Gli oneri derivanti dall'attuazione e controllo sull'osservanza di tali norme di sicurezza sono a carico dell'impresa e non dovuti dall'amministrazione regionale.

Per quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, si rinvia alla normativa vigente in materia di sicurezza.

Art. 16 - Modalità di fatturazione e pagamenti

La fatturazione e i relativi emolumenti all'Appaltatore sono subordinati al superamento del collaudo delle funzionalità previste, LOTTO per LOTTO.

Ai fini del pagamento del corrispettivo l'Appaltatore dovrà presentare regolare fattura ai sensi della normativa vigente.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché i servizi siano stati regolarmente eseguiti, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica e dal presente Capitolato d'Oneri, secondo le tariffe/canoni offerti dall'appaltatore in sede di gara, nei termini di legge dalla data di ricevimento fattura, con le seguenti modalità:

- **Gestione del servizio (comprensivo di formazione ed help desk di secondo livello):** canone con fattura trimestrale posticipata a partire dal collaudo positivo del sistema;
- **Manutenzione evolutiva:** pagamento con rendiconto trimestrale delle giornate richieste, autorizzate ed erogate con buon esito.

L'Ente Appaltante, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti alla Ditta appaltatrice cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura e dei servizi a supporto, o qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattualmente previsti (art. 1460 c.c.).

Art. 17 - Inadempimenti e penalità

Fatti salvi i casi non imputabili all'Appaltatore, lo stesso è tenuto a corrispondere all'Ente Appaltante le penali sotto riportate, per i casi di ritardo nell'esecuzione del servizio o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto/capitolato:

Per quanto attiene alle **attività sotto elencate**, come dettagliatamente descritte all'interno del Capitolato Tecnico, sono definite le seguenti tempistiche e relative penalità:

- **Consegna delle specifiche di integrazione/interoperabilità da e verso i sistemi esterni entro 1 mese dalla stipula del contratto;** per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- **Consegna/installazione del Sistema comprensivo di tutte le sue componenti entro 1 anno dalla data di stipula del contratto;** per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- **Superamento, con esito positivo, della fase di test del predetto sistema secondo il Gantt presentato dall'appaltatore in sede di gara;** per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- **Migrazione/porting dei dati dai sistemi dismessi al nuovo sistema secondo il Gantt presentato dall'appaltatore in sede di gara;** per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- **Superamento, con esito positivo, della fase di test relativa alla migrazione dei dati secondo il Gantt presentato dall'appaltatore in sede di gara;** per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;

- **Attivazione e messa in produzione del Sistema e di tutte le sue componenti secondo il Gantt presentato dall'appaltatore in sede di gara;** per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- **Superamento, con esito positivo, del collaudo e di tutte le sue componenti secondo il Gantt presentato dall'appaltatore in sede di gara;** fermo restando quanto stabilito all'art. 7 del presente Capitolato; per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- Relativamente agli interventi di **manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva:**
 - a) Per quanto attiene agli interventi di **manutenzione correttiva:**
 - **Nel caso di problema bloccante** (così come definito nel Capitolato Tecnico), l'intervento dovrà avere inizio non oltre 30 minuti dalla richiesta della Stazione Appaltante (a mezzo PEC o e-mail) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con risoluzione del guasto entro massimo 2 ore dalla presa in carico dello stesso; per ogni ora di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'intervento così come descritto, verrà applicata una penale pari al 0,01% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - **Nel caso di problema grave** (così come definito nel Capitolato Tecnico), l'intervento dovrà avere inizio non oltre 1 giorno lavorativo dalla richiesta della Stazione Appaltante (a mezzo PEC o e-mail) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con risoluzione del guasto entro massimo 3 giorni lavorativi, dalla rilevazione dello stesso; per ogni giornata di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'intervento così come descritto, verrà applicata una penale pari al 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - **Nel caso di problema secondario** (così come definito nel Capitolato Tecnico), l'intervento dovrà avere inizio non oltre 3 giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante (a mezzo PEC e e-mail) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con risoluzione del guasto entro 5 giorni lavorativi, dalla rilevazione dello stesso; per ogni giornata di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'intervento così come descritto, verrà applicata una penale pari al 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - b) Per quanto attiene agli interventi di **manutenzione adeguativa**, l'intervento dovrà avere inizio entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante (a mezzo PEC o e-mail) e le modifiche, entro massimo 10 giorni lavorativi dalla loro approvazione da parte della Stazione Appaltante, dovranno essere installate nell'ambiente di pre-produzione e disponibili per il rilascio in produzione; per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - c) Per quanto attiene all'attività di **manutenzione evolutiva** delle applicazioni esistenti e di implementazione di nuovi prodotti software, l'analisi di fattibilità (comprensiva delle specifiche tecniche, delle ore/uomo necessarie e del piano di lavoro) dovrà essere presentata dall'Appaltatore entro 10 giorni lavorativi e continuativi dalla data di richiesta da parte della Stazione Appaltante (a mezzo PEC o e-mail); l'attività (previa approvazione della stessa da parte della Stazione Appaltante) dovrà avere inizio non oltre il quinto giorno lavorativo e protrarsi continuativamente fino all'allestimento completo della applicazione richiesta; per ogni giornata di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'attività così come descritta, verrà applicata una penale pari al 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
- **Relativamente all'assistenza di secondo livello**, così come dettagliata nel Capitolato Tecnico, trattasi di assistenza telefonica da garantirsi nell'orario di lavoro nella fascia oraria 8,00 – 17,30 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali, del sabato e della domenica; la mancata evasione della richiesta – anche attraverso un sistema di “apertura ticket” – entro la giornata lavorativa, comporta l'applicazione di una penale pari al 0,01% dell'importo complessivo dell'appalto.

Non sarà motivo di applicazione di penalità lo slittamento delle azioni espressamente autorizzato dall'Ente Appaltante e il ritardo per cause di forza maggiore non imputabili all'Appaltatore, opportunamente motivato e notificato come sopra.

Qualora l'inesatto adempimento o il ritardo siano determinati da causa di forza maggiore, l'Appaltatore dovrà tempestivamente notificare e argomentare tale circostanza all'Ente Appaltante, per iscritto e anticipata a mezzo e-mail, agli indirizzi che verranno forniti.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati all'Appaltatore per iscritto. L'Appaltatore potrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Ente Appaltante nel termine massimo di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accolte dall'Ente Appaltante ovvero non vi sia stata risposta o la stessa sia pervenuta oltre il termine suddetto, potranno essere applicate all'Appaltatore le penali come sopra indicate.

L'Ente Appaltante avrà la facoltà di procedere, in relazione alle proprie necessità, all'approvvigionamento del servizio presso altre imprese con addebito all'Appaltatore inadempiente, delle eventuali maggiori spese, senza possibilità di opposizione e/o eccezione di sorta da parte del medesimo, salvo, in ogni caso, l'eventuale risarcimento dei danni subiti.

È fatto comunque salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti dalla Stazione Appaltante. La quantificazione dei danni avverrà tenendo conto, tra l'altro, dei maggiori costi derivanti all'Ente Appaltante dall'avvio di una nuova procedura d'appalto, da eventuali maggiori oneri derivanti dall'assegnazione del servizio ad altre imprese, da oneri supplementari derivanti dalla mancata esecuzione del servizio e/o da un ritardo nell'esecuzione medesima (1223 c.c.).

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo, non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

Gli importi delle penali eventualmente applicate verranno recuperati in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero incamerando la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo contrattuale, l'Ente Appaltante potrà risolvere il contratto per grave inadempimento, fatto salvo il risarcimento del danno subito.

Art. 18 - Obbligo di riservatezza

Sono vietati l'utilizzo, la diffusione, la divulgazione o la riproduzione delle informazioni e di tutti i dati forniti dall'Ente appaltante alle ditte invitate a presentare offerta, i quali sono di carattere strettamente confidenziale. Qualsivoglia utilizzo non autorizzato di tali dati costituisce violazione dell'obbligo di riservatezza e di segretezza, salvo più grave illecito, ed espone il responsabile alle conseguenze di legge, oltre ad essere causa di risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore si impegna ad osservare e a far osservare a tutti i membri del gruppo di lavoro la massima riservatezza, a non divulgare informazioni di qualsiasi natura acquisite in occasione della prestazione del servizio e al rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., pena la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni.

Art. 19 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 3 e 6 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010, l'Appaltatore, i sub-appaltatori e i sub-contraenti a qualsiasi titolo interessati dal servizio oggetto di appalto devono utilizzare conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a., dedicati anche

non in via esclusiva alle commesse pubbliche. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni e saranno registrati sul/sui conto/i corrente/i dedicato/i indicato della Ditta.

L'Appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. A tal fine, l'Ente appaltante verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Appaltatore, il sub-appaltatore o il sub-contraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione all'Ente appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.

L'Ente appaltante, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., risolverà di diritto il contratto, senza bisogno di assegnare preventivamente alcun termine per l'adempimento, ai sensi degli artt. 1360 e 1456 c.c., nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del fornitore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

Art. 20 - Trattamento dati personali

Ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 30/6/2003, n. 196 in tema di trattamento di dati personali, le parti dichiarano di essersi preventivamente e reciprocamente informate prima della sottoscrizione del contratto derivante dal presente Capitolato - circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione del servizio.

I dati forniti dall'Appaltatore saranno trattati dall'Ente appaltante esclusivamente per le finalità connesse alla gara di cui al presente capitolato e per la successiva stipula e gestione del contratto.

I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.

Con la sottoscrizione del contratto, le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dalla medesima normativa, ivi comprese quelle relative ai nominativi del responsabile e del titolare del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal D. Lgs. 30/6/2003, n. 196.

Art. 21 - Risoluzione del contratto

L'Ente Appaltante, in caso di inadempimento dell'Appaltatore agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, con comunicazione a mezzo PEC, un termine per adempiere non inferiore a 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto si intende risolto.

L'Ente Appaltante, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 del Codice Civile, potrà altresì risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, con comunicazione a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- ripetuta o grave inosservanza delle clausole contrattuali;
- superamento della penale massima applicabile (10% dell'importo contrattuale);
- perdita, da parte dell'Appaltatore, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dalla documentazione di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- cessazione dell'attività, fallimento;

- subappalto e cessione del contratto non autorizzati;
- mancato possesso dei requisiti in capo alla Ditta subentrante, qualora si verificasse una situazione di variazione soggettiva;
- utilizzo, diffusione, divulgazione o riproduzione di informazioni e dati di carattere strettamente confidenziale, forniti dalla Regione del Veneto;
- inosservanza dell'obbligo di riservatezza e non divulgazione in ordine ad informazioni acquisite in occasione della prestazione del servizio.

Inoltre il contratto sarà risolto di diritto nel caso in cui le transazioni che ne derivano vengano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane spa, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della L. 136/2010 ss.mm.ii.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Ente Appaltante il diritto di affidare a terzi il servizio, la parte rimanente di questo, in danno all'Impresa inadempiente.

All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Ente Appaltante rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti d'impresa, fatto salvo il diritto di agire per eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'impresa inadempiente.

Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di inadempimento e risoluzione del contratto.

Art. 22 - Recesso unilaterale

L'Ente Appaltante potrà, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con comunicazione a mezzo PEC, recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 c.c., così come previsto dall'art. 21- sexies L. 241/90.

Art. 23 - Domicilio dell'appaltatore e comunicazioni

L'Appaltatore, all'atto della stipula del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti il contratto. Le comunicazioni tra le parti sono effettuate a mezzo PEC.

Art. 24 - Spese contrattuali

Tutte le spese, comprese di bollo e registrazione, saranno a carico dell'Appaltatore.

Art. 25 - Foro competente

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'Appaltatore e l'Ente Appaltante, sarà competente esclusivamente il Foro di Venezia.

Art. 26 - Clausola finale

Per quanto non espressamente previsto e disciplinato nel presente capitolato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di appalti pubblici, nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.