

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**

CIG 74636617E5

CAPITOLATO D'APPALTO

Sommario

Art. 1 – Oggetto del contratto.....	3
Art. 2 – Durata	4
Art. 3 – Architettura tecnica e funzionale del software.....	4
Art. 4 - Requisiti tecnici e funzionali del software.....	5
Art. 5 – Funzioni da supportare	6
Art. 6 – Ulteriori funzionalità: gestione sistemi Fidelity.....	8
Art. 7 - Incontri con AMES.....	8
Art. 8 - Sviluppo di nuovi progetti.....	8
Art. 9 - Servizi aggiuntivi	8
Art. 10 - Trattamento dei dati.....	9
Art. 11 – Garanzie e adeguamenti tecnologici	9
Art. 12 – Assistenza.....	10
Art. 13 - Consegna e collaudo	11
Art. 14 - Formazione ed avvio.....	12
Art. 15 - Corrispettivo dell'appalto	12
Art. 16 – Opzioni.....	13
Art. 17 – Penali.....	13
Art. 18 - Cessione del contratto.....	14
Art. 19 – Subappalto	14
Art. 20 - Responsabilità e obblighi.....	15
Art. 21 - Clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari.....	15
Art. 22 – Garanzia	16
Art. 23 - Risoluzione del contratto	16
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.....	17
Art. 25 - Registrazione del contratto	17
Art. 26 – Controversie	17
Art. 27 - Riservatezza delle informazioni e trattamento dati forniti dall'operatore economico.....	17
Art. 28 - Disposizioni finali.....	18
Art. 29 - Spese di pubblicità legale	18
Allegati al capitolato	18

APPALTO RELATIVO ALLA FORNITURA DEL SOFTWARE PER LA GESTIONE ORDINARIA DI FARMACIE E SERVIZI CONNESSI

Art. 1 – Oggetto del contratto

Il presente capitolato d'appalto ha per oggetto la fornitura di un software con le caratteristiche di seguito indicate 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, manutenzione, aggiornamento software applicativi e integrazioni;
- iii. Adeguamento normativo;
- iv. Monitoraggio del sistema;
- v. Assistenza H24 7X7 per errori bloccanti;
- vi. Servizio di troubleticketing.

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

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.

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 106, comma 11, D.Lgs. 50/2016 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 architettureali:

- 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 di 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; 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 Stazione Appaltante 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.

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;
 - Gestione mancate vendite (registro richieste prodotti non presenti a magazzino);
 - Integrazione con piattaforme per la gestione di prodotti DPC e AIR;
- 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;
- Gestione multi utente con differenti livelli di accesso alle funzioni;
- Gestione tariffazione;
- Gestione magazzino;
 - Gestione scadenze prodotti

- Gestione magazzino robotizzato con visualizzazione separata giacenze

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'I.A. dovrà:

- 1) Assicurare flussi informativi dal sistema di gestione dati centrale verso sistemi esterni, secondo standard proposti dalla I.A. e validati da AMES;
- 2) Garantire la possibilità di visualizzazione ed esportazione di tutti i campi presenti nel DB, con sistema di reportistica modificabile dall'utente;
- 3) 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 integrata fatturazione elettronica verso PA;

- 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 consentire la possibilità di analizzare i dati, nel rispetto della normativa di settore in termini di trattamento dei dati e consenso. Dovrà inoltre consentire la possibilità di inviare e ricevere flussi informativi verso e da sistemi esterni, in particolare per l'acquisizione di anagrafiche da base dati esterne.

Art. 7 - Incontri con AMES

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

La Ditta partecipante dettaglierà nell'offerta Tecnica, gli eventuali servizi aggiuntivi e migliorie che intende apportare, rispetto a quelli espressamente richiesti nel capitolato, se pertinenti agli ambiti trattati.

Le eventuali prestazioni di attività, progetti, servizi aggiuntivi e/o integrativi, proposti in sede di offerta tecnica verranno remunerati quale extra canone laddove richiesti dalla Stazione Appaltante.

Relativamente al corrispettivo 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:

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

Art. 10 - Trattamento dei dati

L'I.A. opererà nel totale rispetto della riservatezza nel trattamento dei dati, ai sensi della vigente normativa in materia di privacy. A tal fine dovrà essere posta particolare cura relativamente alla documentazione riservata. La Stazione appaltante provvederà a nominare l'I.A. Responsabile del trattamento dei dati personali (ordinari e particolari), ai sensi del quadro normativo imposto dal GDPR, a mezzo di lettera di incarico che la ditta sottoscriverà per accettazione. Il soggetto aggiudicatario 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. 11 – 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 saranno adottate idonee misure di sicurezza, in conformità al quadro normativo applicabile che comprende l'insieme delle prescrizioni di legge rilevanti in materia di privacy e cioè:

- sino al 25 maggio 2018, il D.Lgs. 196/2003;
- a partire dal 25 maggio 2018, il Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (**GDPR**);

ed inoltre, in ogni tempo, ogni linea guida, norma di legge, codice o provvedimento rilasciato o emesso dagli organi competenti o da altre autorità di controllo.

È compito dell'I.A. 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, sulle conseguenze relativamente alle 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.

Art. 12 – Assistenza

A. Assistenza telefonica on line illimitata e on site

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'I.A. è tenuta a trasmettere le informazioni aggiornate per contattare il servizio di assistenza diretta continua che dovrà essere garantito in orario di apertura standard delle farmacie (9-12.30; 15.45-19.30 + sabato 9-12.45).

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'I.A., 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'I.A. è tenuta a fornire un aggiornamento dei programmi entro la data di entrata in vigore della nuova disposizione.

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'I.A. dovrà altresì fornire un preventivo tecnico economico.

Art. 13 - 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 nelle 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'I.A., 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.

Il termine per la consegna completa della fornitura è fissato in 45 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.

L'attività di collaudo/verifica di conformità è eseguita da un 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 dall'IA. 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). L'I.A. deve supportare il referente nella esecuzione delle prove, nel rilevamento dei risultati e 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, l'I.A. sarà obbligata 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. 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.

Art. 14 - Formazione ed avvio

L'I.A. dovrà provvedere alla formazione del personale ed all'avvio del sistema secondo le modalità previste dal presente Capitolato. Il fornitore si impegna altresì ad organizzare incontri collettivi in fase iniziale per fornire un'infarinatura generale sull'applicativo.

Art. 15 - 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 Extraconone a consumo ammonta ad Euro 200.000,00 (euro duecentomila/00) al netto dell'IVA.

La fatturazione di eventuali servizi non compresi nel contratto verrà effettuata mensilmente e a consumo alla fine del periodo di riferimento.

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. 16 – Opzioni

In conformità a quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera e) D.Lgs. 50/2016 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. 17 – Penali

L'I.A., 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 100,00 (euro cento/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'I.A. 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'I.A., presso la sede legale, mediante invio a mezzo posta elettronica certificata.

Inoltre, 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 12, 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% del valore annuo del contratto per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del malfunzionamento eccedente il tempo di risoluzione indicato nell'articolo 12.

3. Per ogni settimana lavorativa completa di ritardo nell'attivazione o implementazione richiesta da AMES SpA di servizi aggiuntivi 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.

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. 18 - Cessione del contratto

La cessione, anche parziale del contratto, è vietata.

Art. 19 – Subappalto

Il subappalto è ammesso a condizione che le imprese concorrenti indichino in offerta le parti dell'appalto eventualmente da subappaltare a terzi, nei limiti e secondo le modalità previste dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016.

L'appaltatore potrà affidare a terzi l'esecuzione di parte delle prestazioni del contratto mediante sottoscrizione di contratto di subappalto, per un valore complessivo massimo che non potrà eccedere il 30% dell'importo complessivo del contratto. Il soggetto affidatario del contratto può affidare in subappalto lavori, servizi e forniture comprese nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante, purché:

- all'atto dell'offerta abbia indicato i lavori o parte di opere ovvero i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che intende subappaltare;
- l'affidatario dimostri l'assenza, in capo ai subappaltatori, dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D.Lgs. 50/2016.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 9, della legge 136/2010, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori deve essere inserita, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge.

Art. 20 - Responsabilità e obblighi

L'I.A. 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 escutendo la garanzia di cui all'art. 22 del presente capitolato, con obbligo di immediato reintegro.

Art. 21 - 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. 22 – 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. 103 del D.Lgs. 50/2016 fatta salva la possibilità di applicare le riduzioni di cui all'articolo 97, comma 7, del D.Lgs. 50/2016. 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 dell'articolo 103 del D.Lgs. 50/2016 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. 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. 21 del presente capitolato;
- g) nel caso dell'applicazione di più di tre penalità di importo pari o superiore a euro 500,00 cad. ;

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 e della legge 190/2012 (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 e trattamento dati forniti dall'operatore economico

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito "normativa sulla privacy"), AMES SpA fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali alla stessa forniti.

I dati forniti dall'I.A. vengono acquisiti da AMES SpA ai fini della stipula del contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso.

Tutti i dati acquisiti da AMES SpA potranno essere trattati anche per fini statistici.

Il trattamento dei dati verrà effettuato da AMES SpA in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e tematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla normativa sulla privacy.

I dati potranno essere comunicati:

- al personale di AMES SpA che cura il procedimento di gara o a quello in forza ad altri uffici di AMES SpA che svolgono attività ad esso attinente;
- a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti che prestino la propria attività di consulenza o assistenza ad AMES SpA in ordine al procedimento di gara;
- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della normativa vigente, e con esclusione di eventuali dati sensibili o giudiziari.

I dati conferiti dai concorrenti, trattati in forma anonima, nonché il nominativo dell'I.A. e il prezzo di aggiudicazione della fornitura, potranno essere diffusi tramite il sito internet www.amesvenezia.it

Al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Titolare del trattamento è AMES SpA, con sede a Venezia – Isola Nova del Tronchetto 14.

L'elenco dei responsabili è disponibile presso la nostra sede. Per il riscontro dell'interessato nel caso di esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 si prega di inviare una richiesta all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@amesvenezia.it, oppure via posta ad AMES SpA Isola Nova del Tronchetto, 14 – 30135 Venezia (VE), oppure via fax al seguente numero: 041.2967290.

Acquisite, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003, le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del contratto, il concorrente (e successivamente l'I.A.) acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito.

Art. 28 - 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.

Art. 29 - Spese di pubblicità legale

Per effetto dell'entrata in vigore degli artt. 73 e 216, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016, nonché del Decreto 30/12/2016 n. 244, sono posti a carico degli aggiudicatari le spese di pubblicazione del bando sulla GURI e gli oneri di pubblicità legali conseguenti alle spese per la pubblicazione dei bandi e degli avvisi di gara sui quotidiani.

Allegati al capitolato

- Allegato A: Piano di collaudo

