Dipartimento Tecnologie
Direttore: dott. Ettore Turra
Funzionario referente: dott.ssa Annalisa Tomasi
Centro Servizi Sanitari
Palazzina C2 Servizio Sistemi Informativi
Viale Verona 38123 Trento
Pec: apss@pec.apss.tn.it

Il numero e la data di protocollo sono generati automaticamente dal sistema (DPCM 3.12.2013, art. 20) e, per i corrispondenti non interoperanti, sono allegati all'oggetto della PEC.

Spett. le ditta
Gpi Spa
gpi@pec.gpi.it

Oggetto: proroga tecnica del contratto per la fornitura del servizio di assistenza e manutenzione MAC e MEV del Sistema Informativo Cartella Clinica del cittadino Trento TreC/FasTreC per il periodo 07/2019-12/2020 - CIG 8005134D8B - **comunicazione di aggiudicazione e richiesta documentazione per verifiche e contratto**.

Si comunica - ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. a) del DLgs n. 50/2016 e dell'art. 25 della L.P. 2/2016 – che con determinazione **1094/2019** di data **21/08/2019**, la proroga tecnica in oggetto è stata aggiudicata alla vostra spettabile ditta per un importo pari a €105.000,00 +IVA 22%

A completamento della procedura di assegnazione, si chiede di fornire i seguenti documenti:

- ***garanzia definitiva*** *di importo pari ad € 10.500,00 da costituirsi secondo le modalità previste dall'art. 103 del D.Lgs 50/2016. Si ricorda che l'importo può essere ridotto nei casi previsti dall'art. 93, comma 7 e che, in caso di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa, è necessario l'utilizzo degli Schemi Tipo adottati con Decreto Ministeriale n. 31/2018. Si rammenta inoltre che, in caso di fideiussione bancaria, la stessa dovrà essere in regola con la disciplina sull'imposta di bollo prevista dal DPR n. 642/1972.*

- nota di accettazione redatta su vs. carta intestata sottoscritta digitalmente dal Legale Rappresentante o altro soggetto in possesso dei necessari poteri, delle condizioni contrattuali già previste nel contratto scaduto il 30/06/2019 e della Nomina a Responsabile del Trattamento, di seguito riportati.

La documentazione sopra richiesta dovrà essere trasmessa entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della presente all'indirizzo PEC apss@pec.apss.tn.it alla c.a. del Dipartimento Tecnologie. La garanzia, qualora non sia stata emessa in formato digitale nel rispetto delle norme tecniche stabilite dal Codice dell'Amministrazione Digitale, dovrà pervenire anche in originale cartaceo.

Per qualsiasi delucidazione si prega di contattare lo scrivente Servizio dalle ore 8.30 alle ore 15.30 di tutti i giorni feriali, escluso il sabato, ai recapiti 0461/904148 o 0461/904128.

In attesa di un cortese e sollecito riscontro, si porgono distinti saluti.

Per l'Amministrazione
Il Direttore del Dipartimento Tecnologie
(Dott. Ettore Turra)

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e conservato presso questa amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 del CAD, D.Lgs. 82/2005). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993).

Allegati:
1. Autorizzazione alla spesa per il 2019

Principali condizione contrattuali

Oggetto

Oggetto del capitolato sono i servizi di seguito dettagliati inerenti il Sistema Informativo TreC/FasTreC nella versione attualmente in esercizio e disponibile al link https://trec.trentinosalute.net/, descritto nella documentazione Tecnica del SI TreC allegata (**Allegato** 0) e innestato su framework LifeRay in produzione su due sistemi su piattaforma Liferay 6.0 sp2 EE Gold ed in test su piattaforma Liferay Developer.

I servizi sono i seguenti:

- assistenza ed Help Desk;
- manutenzione correttiva
- manutenzione adeguativa
- gestione utenti di sistema e profili di accesso
- sistemistici, per il monitoraggio, l'aggiornamento tecnologico della piattaforma Liferay e la gestione dei sistemi di produzione e test e l'alimentazione dei meccanismi di BI;
- manutenzione evolutiva

I servizi di cui sopra devono essere forniti secondo le specifiche indicate all'articolo 2 del capitolato.

Esclusioni

Sono in particolare esclusi licenze ed canoni di manutenzione per il software di base (SO CentOs, DBMS Oracle e piattaforma Liferay) per i server di produzione e test che sono a carico di APSS.

Descrizione dei servizi

Orario dei servizi	8.30 - 12.30 e 13.45 - 17.45 Dal lunedì al sabato escluse festività

L'attività effettuata dall'aggiudicatario e descritta all'articolo precedente dovrà essere documentata tramite adeguato sistema che dovrà essere idoneo alla gestione delle richieste utente, del *bug-tracking*, delle richieste di intervento di assistenza, correttivo ed adeguativo e degli interventi sistemistici di aggiornamento tecnologico ed alla analisi dei dati di monitoraggio.

A ciascuna richiesta dovrà essere associato un numero univoco progressivo (*trouble ticket*), la priorità assegnata secondo una scala predefinita (i.e. critical/major/normal/minor o equivalente), la data e l'utente che effettua la richiesta nonché data ed ora di chiusura. Il sistema dovrà essere accessibile da APSS tramite *web* per il monitoraggio dello stato delle varie richieste/attività.

Per gli interventi di assistenza, manutenzione correttiva ed adeguativa e di gestione utenti di sistema devono essere forniti report semestrali con le seguenti informazioni, ove applicabili, necessarie alla valutazione del rispetto dei livelli di servizio specificati all' Articolo 8:

- data e ora di contatto da parte dell'utente o del Servizio Sistemi Informativi di APPS o del sistema di monitoraggio o del rilascio di upgrade o patch di sicurezza Liferay;
- data e ora di presa in carico della richiesta da parte del fornitore;
- data e ora di chiusura della chiamata;
- richiedente;
- descrizione del problema;
- tipo di manutenzione attivata;
- gravità assegnata, priorità di intervento assegnata;

- modalità di intervento;
- tempo effettivo di risoluzione del problema;
- sforzo richiesto a preventivo e a consuntivo;
- eventuale escalation del problema;

L'attività sistemistica di monitoraggio, aggiornamento tecnologico e di gestione dei Sistemi TreC/FasTrec dovrà essere documentata semestralmente con il dettaglio e le statistiche relative alla relativa disponibilità/indisponibilità.

L'attività di alimentazione dei meccanismi di BI dovrà essere documentata semestralmente con l'elenco dei flussi previsti e le relative tempistiche e con l'indicazione di eventuali problematiche che si sono manifestate ed le relative risoluzioni.

Tali report devono essere consegnati entro il mese successivo al semestre di competenza.

Le attività di assistenza e manutenzione correttiva ed adeguativa e le attività sistemistiche di aggiornamento tecnologico e monitoraggio nonchè dell'attività di produzione della reportistica risultano comprese nel canone del servizio e per tanto nulla sarà dovuto relativamente alle suddette attività e servizi.

Vengono di seguito descritti più in dettaglio i servizi oggetto del contratto per una loro corretta progettazione.

Assistenza e Help Desk

Il servizio di assistenza ed help desk con Call Center sul Sistema Informativo TreC/FasTreC prende in carico le richieste di assistenza da parte degli utenti relative al Sistema Informativo TreC/FasTreC che hanno per oggetto:

- informazioni su come utilizzare il prodotto;
- segnalazioni di comportamenti anomali o malfunzionamenti del prodotto;
  Le richieste vengono inoltrate dal cittadino utente TreC/FasTreC attraverso il canale telematico (form email) disponibile all'interno del Portale TreC e FasTreC. Il servizio di assistenza e manutenzione correttiva dovrà essere dimensionato sulla base dell'orario stabilito e dei livelli di servizio richiesti.
  Le richieste potranno essere inoltrate, oltre che tramite il suddetto canale telematico, da operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di APSS che farà da interfaccia con il cittadino per la raccolta della segnalazione.

Manutenzione correttiva

Il servizio manutenzione correttiva si espleta con il rilascio che deve rendere minimo l'impatto sul servizio, dei programmi modificati o delle modifiche ai programmi, dei manuali, delle procedure di test eseguite, delle note scritte e di quant'altro necessario per:

- la messa a disposizione dell'ultima *release* disponibile del *software*;
- la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;
- la correzione delle modalità di interfacciamento con i sistemi che compongono nel suo complesso il Sistema Informativo TreC/FasTreC;
- la attivazione dei fornitori dei servizi con i quali il Sistema Informativo TreC/FasTreC coopera applicativamente.
- rilasciare ad APSS la versione del codice sorgente allineata all'ultima *release.*

Tale rilascio dovrà necessariamente essere precedentemente collaudato sull'ambiente di test di TreC/FasTreC reso disponibile da APSS su piattaforma virtuale con SO CentoOs la cui gestione software è a cura del fornitore – ad esclusione del software di base gestito dal Servizio Sistemi Informativi in collaborazione con il fornitore – ed è validata dai referenti applicativi.

Dovrà essere fornita comunicazione scritta relativa sia delle correzioni applicate che della problematica risolta con tale correzione.
La comunicazione scritta vale sia per problemi segnalati dagli utenti che per problemi rilevati in autonomia dal fornitore compatibilmente con l'impegno necessario all'adeguamento ed al preavviso della richiesta.

Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa riguarda l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi, delle informazioni e delle modalità di aggregazione o elaborazione dei dati alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo (comprendente il SO, il DBMS e tutto il software di base e i vincoli legati al front-end/client degli utenti), alla modifica delle modalità di interfacciamento ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente). La manutenzione adeguativa si applica alle sole funzionalità/moduli disponibili nel sistema, all'atto della stipula del contratto e/o successivamente introdotte in ragione di specifiche evoluzioni del sistema. Sono pertanto esclusi gli interventi volti alla gestione di nuovi contenuti informativi ancorchè previsti per l'adeguamento di flussi esistenti.
Gli interventi di manutenzione adeguativa verranno richiesti da APSS in forma scritta specificando l'eventuale urgenza. Il fornitore si impegna a produrre gli aggiornamenti necessari in tempo utile alla loro applicazione, secondo quanto specificato all' Articolo 8 del capitolato.

Gestione utenti di sistema e profili di accesso

Il fornitore deve:

- gestire il Servizio di Amministrazione utenti/profili di accesso e della modulistica on line per la richiesta automatica di attivazione di nuovi login utente da parte del cittadino.
- gestire la creazione di nuovi utenti con profili di accesso privilegiati (i.e. superuser), i quali dovranno preventivamente venir autorizzati dal responsabile del trattamento
- procedere a revisione trimestrale/semestrale dei profili di accesso e degli utenti abilitati con profilo di accesso diverso da quello standard assegnato al cittadino.
- comunicare annualmente il registro delle abilitazioni, riguardante le sole utenze con profilo di accesso diverso da quello standard assegnato al cittadino, al responsabile del trattamento ed ai referenti applicativi di SSI.

Il fornitore comunicherà al richiedente ed al Servizio Sistemi Informativi dell'APSS l'avvenuta esecuzione dell'attività richiesta relativamente di amministrazione degli utenti e dei profili utente, secondo le modalità di comunicazione previste e nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003) e i provvedimenti del Garante in merito all'accesso ai dati personali e sensibili.

Sistemistici

I servizi includono:

- monitoraggio del sistema e della piattaforma Liferay con il ticket handling degli interventi di assistenza aperti con il relativo vendor; in particolare il fornitore deve:

  - monitorare negli orari del servizio il corretto funzionamento dell'intero Sistema Informativo TreC/FasTreC e di tutte le componenti come definito nell'art. 2 del presente contratto;
  - attivarsi negli orari del servizio per la risoluzione delle problematiche che vengono rilevate dal sistema di monitoraggio;
- inviare in automatico 7x24 segnalazioni di malfunzionamento del Sistema Informativo TreC/FasTreC e della piattaforma Liferay ad APSS nelle modalità che saranno concordate.

- aggiornamento tecnologico della piattaforma Liferay all'ultima versione resa disponibile dal fornitore in conformità alla premium support phase ufficiale; in particolare il fornitore si impegna ad effettuare quanto segue:
  - mantenere aggiornata la versione di Liferay all'interno della Premium Support Phase sia in ambiente di produzione che in ambiente di test;
  - effettuare l'eventuale installazione/aggiornamento dei file di licenze di Liferay;
  - gestire i sistemi server sui cui Liferay è installato sia in produzione che in test;
  - installare le patch di sicurezza rilasciate dal fornitore della piattaforma Liferay entro tempi rapidi compatibili con la rilevanza delle problematiche della sicurezza dei dati sanitari; per l'ambiente in esercizio con relative penali per ritardi in caso di non applicazione patch di sicurezza critiche;

- gestione dei sistemi server che ospitano l'ambiente di produzione e l'ambiente di test, con inclusa la configurazione ed il supporto agli interventi di manutenzione e aggiornamento a cura del Servizio Sistemi Informativi di APSS sui software di base; in particolare il fornitore deve supportare il Servizio Sistemi Informativi di APSS in occasione degli interventi di manutenzione e aggiornamento del software di base dei sistemi in produzione ed in test del sistema TreC/FasTreC;
- alimentazione di meccanismi di BI su volumi, tempistiche e modalità delle attività sui Sistemi TreC e FasTreC;

Manutenzione evolutiva

Il fornitore si impegna sin d'ora ad eseguire la manutenzione evolutiva che si renderà necessaria per APSS secondo la metodologia sotto descritta ed a formulare la relativa offerta tecnico- economica secondo quanto specificato all' Articolo 8 del capitolato. Il volume massimo di attività di manutenzione evolutiva che sarà richiesto è 500 ore annue in modalità T&M, a consumo.

Per la attività di manutenzione evolutiva il fornitore si impegna a rispettare quanto di seguito nei paragrafi metodologia, compatibilità, autenticazione, architettura software, interoperabilità e interfaccia.

Metodologia

Per le prestazioni di manutenzione evolutiva a fronte della richiesta di APSS, sarà seguita la sequenza di operazioni e di attività secondo il seguente flusso:

- effettuazione di riunioni di analisi e programmazione delle attività;
- predisposizione da parte del fornitore del **Prospetto di pianificazione delle attività** (come specificato nell'allegato 6 del CT della gara originaria) riportante:
  - una sintesi dei contenuti degli incontri di analisi,
  - la stima dell'impegno previsto in ore,
  - la pianificazione dell'intervento espressa in termini di giorni lavorativi a partire dalla data di accettazione della richiesta da parte di APSS

  - la pianificazione dell'attività concordata
  - la notifica qualora le evoluzioni previste avessero impatto su moduli o procedure software utilizzate da altri servizi/utenti di APSS o sugli interfacciamenti con le altre applicazioni;
- Approvazione dell'intervento di manutenzione evolutiva da parte di APSS con

Il fornitore nell'ambito del **Prospetto di pianificazione delle attività** produrrà uno studio di fattibilità comprendente:

- Descrizione funzionalità da implementare
- Descrizione interfaccia utente da implementare
- Descrizione architettura tecnologica utilizzata o da implementare
- Impegno previsto in ore
- Pianificazione di massima del periodo
- Piano dei test previsti

Eventuali modifiche alla pianificazione dovranno essere motivate e concordate tra le parti entro la scadenza concordata.

Il servizio di manutenzione evolutiva si espleta mediante la fornitura in formato elettronico dei programmi, dei manuali per l'utente e per l'amministratore di sistema, dell'eventuale studio di fattibilità, delle procedure di installazione, dei piani di test svolti, di note scritte, del codice sorgente aggiornato all'ultima versione e quant'altro necessario. L'installazione della manutenzione evolutiva è soggetta a collaudo e deve essere necessariamente effettuata in primis nell'ambiente di test. In caso di collaudo negativo il software non può sarà accettato. Il collaudo negativo non solleva il fornitore dall'obbligo di risultato.

Il software sviluppato nell'ambito di tali tipologie di attività sarà coperto da garanzia per tutta la durata rimanente del contratto e quindi non può essere previsto alcun aumento del canone per la manutenzione correttiva per tale periodo. Qualora l'implementazione software oggetto della pianificazione rendesse opportuna l'azione formativa sul campo, questa sarà puntualmente indicata dal fornitore nel prospetto di pianificazione, precisando il tempo previsto in ore. Le modalità e i tempi di espletamento dell'attività formativa verranno di volta in volta concordati con APSS.

Il fornitore fornisce SAL semestrali sullo stato di avanzamento degli interventi di manutenzione evolutiva approvati.

Compatibilità

L'attività di manutenzione correttiva adeguativa ed evolutiva sul sistema TreC/FasTreC deve essere eseguita in conformità con quanto specificato dal STANDARD TECNOLOGICI versione 2.0 disponibile all'URL: https://www.apss.tn.it/documents/10180/60147/Standard+tecnologici+in+APSS/a25de654-54d4-463c-b24a-49732bd6efe5?version=1.0 ed inoltre deve garantire almeno quanto di seguito specificato:

Il fornitore si impegna ad ottimizzare l'interfaccia di TreC/FasTreC in maniera *responsive* ed a mantenere tale, in modo da renderla correttamente fruibile sia da desktop che dai device mobile quali smartphone, tablet, etc...

Di seguito la lista di browser per i quali è richiesto il supporto:

- Chrome (latest version)
- Mozilla Firefox (latest version)
- Internet Explorer (v. 9 e seguenti)

- Safari v. 5 e seguenti
- Microsoft Edge
- Android browser (v.4.3 e seguenti)

Autenticazione

Il sistema TREC deve consentire l'accesso agli utenti tramite il collegamento al sistema di autenticazione federata detta "Servizi online della Provincia Autonoma di Trento", in cui il cittadino può scegliere di procedere all'identificazione tramite SPID, CNS Carta Nazionale dei Servizi, Security Card oppure OTP Pat. La modalità di accesso tramite OTP, attualmente disponibile per un gruppo ristretto di utenti sviluppatori, prevede l'accesso mediante un OTP telefonico: una volta censito utente di login, password e numero di telefono per il cittadino abilitato a suddetta modalità di autenticazione, si procede al riconoscimento attraverso l'inserimento di un codice OTP numerico proposto da TREC direttamente dal cittadino mediante chiamata ad apposito numero telefonico. I servizi di identificazione e di autenticazione federata sono a cura di APSS.

Architettura Software

Il sistema TREC deve essere strutturato separando la parte di front-end dalla parte di business e gestione dei dati, le quali devono essere indipendenti l'una dall'altra ed in ogni momento sostituibili senza ricadere in alcun modo sull'altra parte. L'interfaccia deve presentare le informazioni recuperate tramite servizi di interoperabilità definiti secondo gli standard più comuni (i.e. esposizione di Web Service SOAP o servizi RESTful/REST-Like) e non gestire o salvare direttamente alcun dato.

In particolare TreC/FasTreC deve essere sviluppato in maniera tale da poter utilizzare più sorgenti dati, scorporando gestione delle utenze/profili ed il front-end applicativo dai dati, secondo la metodologia già in essere per il recupero dei referti.

Interoperabilità

Il sistema TreC/FasTreC deve mantenere l'interoperabilità con i servizi dettagliati nell'Allegato 0 – capitolo 3 e con le integrazioni che saranno oggetto di eventuali successivi interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva.

Interfaccia

Gli interventi di manutenzione evolutiva devono mantenere l'ottimizzazione dell'interfaccia di TreC/FasTreC in maniera responsive e correttamente fruibile sia da desktop che da device mobili quali smartphone, tablet, etc....

Documentazione

Il fornitore deve – previa consegna da parte di APSS della documentazione esistente del Sistema all'atto della stipula del presente contratto - rendere disponibile all'utente del Sistema Informativo TreC/FasTreC la documentazione del servizio attraverso specifiche funzionalità del Portale. Il fornitore deve – durante il periodo di vigenza del contratto - mantenere aggiornata alla versione in corso la documentazione di utilizzo del sistema (Manuale utente e Manuale dell'Amministratore di sistema).

Il fornitore deve pubblicare e tenere aggiornato sul sito del TreC il manuale dell'utente ed una sezione "Domande frequenti".

Il fornitore deve rendere disponibile il codice sorgente ad APSS, eventualmente anche garantendo l'accesso ai repository del proprio sistema di VCS.

Formazione

La formazione deve comprendere l'addestramento del personale APSS accreditato all'utilizzo dei sistemi informativo.
In particolare il fornitore deve garantire un piano di formazione continua per i propri dipendenti che operano nell'ambito del servizio di assistenza e manutenzione. Per tale attivita' di formazione nulla sarà dovuto da A.P.S.S.
Formazione per il personale dell'URP.

Customer Satisfaction

Il fornitore si rende disponibile ad effettuare o a supportare campagne di *Customer Satisfaction*, e campagne di formazione informazione rivolte al cittadino su indicazione di APSS con modalità ed eventuali oneri da concordare con APSS.
Nell'ambito dell'analisi della soddisfazione degli utenti il fornitore deve rendersi disponibile a fornire ad APSS entro 5 giorni lavorativi ogni informazione utile a capire la motivazioni che hanno generato reclami ed a rimuovere prima possibile le eventuali cause dandone riscontro.)

Indicatori di riferimento per la valutazione dei livelli di servizio

I livelli di servizio prevedono:

- Tempestività della presa in carico della richiesta di assistenza;
- Tempestività della risoluzione dell'intervento di assistenza;
- Tempestività della gestione del servizio amministrazione utenti/profili di accesso
- Tempestività della presa in carico e della risoluzione degli interventi di manutenzione correttiva, degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva e degli interventi per la risoluzione delle problematiche segnalate dal sistema di monitoraggio;
- Qualità della risoluzione degli interventi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva ed a fronte di segnalazioni dal sistema di monitoraggio.
- Tempestività della alimentazione dei meccanismi di BI
- Tempestività della produzione della reportistica prevista all'0

Indicatore (KPI)	*Valore di riferimento*	*Note*
Tempestività della presa in carico dell'intervento di assistenza	100% entro 24 ore dalla richiesta	Devono essere considerate le richieste di assistenza inoltrate per verifica da APSS o direttamente dai cittadini
Tempestività della risoluzione dell'intervento di assistenza	100% entro 3 giorni lavorativi	Devono essere considerate le richieste di assistenza

Indicatore (KPI)	*Valore di riferimento*	*Note*
		inoltrate per verifica da APSS o direttamente dai cittadini
Tempestività della gestione del servizio amministrazione utenti/profili di accesso	100% entro 24 ore dalla richiesta	
Tempestività della presa in carico dell'intervento di manutenzione correttiva	Vedere la tabella Tempi di intervento e di risoluzione per la manutenzione correttiva	La richiesta di manutenzione correttiva può essere innescata dal sistema di monitoraggio; nel qual caso dato e ora di richiesta sono quelle indicate dal sistema di monitoraggio stesso
Tempestività della risoluzione dell'intervento di manutenzione correttiva con ripristino dei dati	Vedere la tabella Tempi di intervento e di risoluzione per la manutenzione correttiva	La richiesta di manutenzione correttiva può essere innescata dal sistema di monitoraggio; nel qual caso dato e ora di richiesta sono quelle indicate dal sistema di monitoraggio stesso
Qualità della risoluzione degli interventi di manutenzione correttiva	Vedere la tabella Efficacia degli interventi per la manutenzione correttiva	
Tempestività della presa in carico degli interventi di manutenzione adeguativa e della manutenzione evolutiva	30 giorni dalla richiesta scritta di APSS	
Tempestività della realizzazione degli interventi di manutenzione adeguativa e degli aggiornamenti tecnologici	In tempo utile all'applicazione compatibilmente con i tempi di richiesta di APSS	
Tempestività della realizzazione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva	Nel rispetto dei tempi previsti dalla proposta tecnico-economica	

Indicatore (KPI)	*Valore di riferimento*	*Note*
Tempestività installazione delle patch di sicurezza e di effettuazione dell'upgrade della piattaforma Liferay ad una versione in Premium Support Phase	Entro 1 mese dalla aggiudicazione per il server di test ed entro 2 mesi dal collaudo per il primo upgrade dei server di produzione; entro 1 mese dal rilascio degli aggiornamenti e delle patch di sicurezza per gli upgrade successivi	
Produzione dei report semestrali previsti	Entro 1 mese dal termine del Semestre di riferimento	
Tempestività e qualità dell'Alimentazione dei meccanismi di BI	Secondo le tempistiche e le modalità concordate	
Tempestività dell'Attività di Monitoraggio dei Sistemi TreC e FasTreC	Negli orari stabiliti e 7x24 per l'invio automatico delle segnalazioni	

La produzione dei rapporti di attività deve essere semestrale e contenere le informazioni definite da APSS e specificate nell'0.

Dal conteggio dei livelli di servizio saranno esclusi i giorni in cui i livelli di servizio non possano essere garantiti per cause non dipendenti dal fornitore.

Manutenzione correttiva

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficienza nel rispetto degli standard minimi di tempo di intervento e di risoluzione secondo la seguente Tabella:

Tabella 1 **Tempi di intervento e di risoluzione**

Errore	**Descrizione secondo la documentazione CNIPA**	**Tempi di intervento anche in teleassistenza**	**Tempo di risoluzione e ripristino dei dati**
Gravità 1	L'intero sistema è indisponibile agli utenti	2h lavorative	- 4h lavorative per il 90% dei casi - 8h lavorative per il 100% dei casi
Gravità 2	Almeno una delle funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	2h lavorative	8h lavorative per il 90% dei casi, 16 ore lavorativa per il 100% dei casi

Errore	Descrizione secondo la documentazione CNIPA	Tempi di intervento anche in teleassistenza	Tempo di risoluzione e ripristino dei dati
Gravità 3	Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8h lavorative	2 giorni lavorativi
Gravità 4	Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza impatto sulla operatività degli utenti	12h lavorative	5 giorni lavorativi

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficacia senza il ripetersi degli errori secondo il seguente schema di riferimento per la verifica dell'efficacia:

Tabella 2 Efficacia degli interventi

Tipologia di errore	*Metrica*	*Obiettivi*
Gravità 1 o 2 errori bloccanti o gravi	numero di interventi (N) riferiti a problematiche già segnalate e considerate risolte	N<3 per ogni errore
Gravità 3 o 4	P=N/M x 100 dove: P è la percentuale di interventi a fronte di una problematica già segnalata e considerata risolta; N è il numero di interventi a fronte di una problematica già segnalata e considerata risolta; M è il numero totale di interventi di manutenzione.	un valore di P < 3,0%, rilevamento Semestrale

Manutenzione adeguativa

Tempestività della manutenzione adeguativa: il fornitore deve produrre gli aggiornamenti necessari di manutenzione adeguativa alle disposizioni normative in tempo utile alla loro applicazione ed a formulare entro e non oltre i 30 giorni dalla richieste la proposta tecnico (ma non economica essendo questa compresa nel canone annuo) per gli interventi di manutenzione adeguativa in aderenza a disposizioni aziendali o contrattuali secondo le modalità organizzative previste per la manutenzione evolutiva.

Manutenzione evolutiva

Tempestività della presa in carico della manutenzione evolutiva: nell'ambito della manutenzione evolutiva l'aggiudicataria si impegna sin d'ora ad eseguire le personalizzazioni che si renderanno necessarie in futuro per l'APSS ed a formulare la relativa offerta entro e non oltre i 30 giorni per le richieste di manutenzione evolutiva.

Tempestività del completamento degli interventi di manutenzione evolutiva: il tempo di completamento degli interventi di manutenzione evolutiva è confrontato con il tempo individuato in fase di pianificazione. E' misurato dalla data di ricezione da parte del fornitore dell'accettazione emessa da APSS alla data di rilascio della soluzione completa con verifica del corretto funzionamento (servizio e documentazione prevista).

Penali

Saranno elevate penali per ritardi e/o errori nelle modalità di gestione dell'attività di assistenza e manutenzione e dei servizi sistemistici con le modalità che seguono:

- ritardi nella presa in carico delle richieste di assistenza e nella risoluzione dei problemi segnalati: 0,05% del valore annuale del canone per ogni ora di ritardo fino alle 3 ore; 0,1% del valore annuale del canone per ogni ora di ritardo oltre le 3 ore di ritardo complessivo;
- errori riferiti a problematiche già segnalate e considerate risolte: 0,05% del valore annuale del canone per ogni superamento del valore obiettivo; 0,1% del valore annuale del canone per il superamento del doppio del valore obiettivo;
- ritardi nella consegna degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva: 0,1% del valore annuale del canone per ogni giorno di ritardo rispetto alla pianificazione concordata;
- ritardo nella consegna dei report relativi agli interventi di assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva previsti all' Articolo 8 del Capitolato: 0,005% del valore annuale del canone per ogni giorno di ritardo;
- ritardo nella gestione degli utenti di sistema; 0,005% del valore annuale del canone per ogni evento non gestito;
- ritardata o errata alimentazione dei meccanismi di BI: 0,005% del valore annuale del canone per ogni giorno di ritardo nell'invio del flusso o per ogni errato invio;
- mancata installazione patch di sicurezza rilasciate per la piattaforma Liferay: 0,05% del valore annuale del canone per ogni giorno di ritardo;
- mancato aggiornamento della piattaforma Liferay ad una versione in Premium Support Phase: 0,05% del valore annuale del canone per ogni giorno di ritardo;
- mancato monitoraggio dei sistemi TreC/FasTReC: 0,05% del valore annuale del canone per ogni evento non segnalato;

Ferme restando le penali di cui sopra, nell'eventualità di errori/disservizi nell'espletamento dell'attività che determinino anche un accertato danno all'immagine dell'APSS e fatta comunque salva la risarcibilità del maggior danno eventualmente patito dall'Azienda, si applica una penale da un minimo di 1% del valore annuale del contratto ad un massimo di 10% del valore annuale del contratto da applicare ad insindacabile giudizio dell'APSS, tenuto conto della gravità dell'infrazione.

Le suddette spese e penalità potranno essere recuperate mediante trattenuta sugli importi dovuti alla ditta e/o sul deposito cauzionale.

Resta inteso, inoltre, che l'APSS, oltre all'eventuale applicazione delle penali previste al presente articolo, riterrà – per estensione di quanto disposto alla lettera f) dell'art. 38 del D.Lgs 12 aprile 2006 n. 163 – "errore grave" la mancata o difforme esecuzione delle prestazioni, i ritardi continuativi nella esecuzione delle attività, la difformità fra quanto richiesto o proposto e quanto realmente offerto in termini funzionali, applicativi e prestazionali.

Fatturazione e pagamento

La fatturazione dell'importo di aggiudicazione per la fornitura della soluzione informatica è prevista a partire dalla data di collaudo, con cadenza semestrale posticipata per quanto riguarda il canone dei servizi. Solo la manutenzione evolutiva sarà fatturabile a collaudo avvenuto secondo quanto specificato al paragrafo Manutenzione Evolutiva dell'0.

Le fatture dovranno essere trasmesse al seguente codice IPA: 9RXQPU e dovranno riportare il riferimento al numero di autorizzazione di spesa. L'APSS provvederà, previo controllo delle prestazioni e degli importi fatturati, al relativo pagamento.
Il pagamento delle forniture, per le quali non siano sorte contestazioni, sarà effettuato tramite il Tesoriere dell'APSS – Unicredit sede di Trento – sul conto corrente dedicato indicato dalla ditta. Per data di pagamento si intende quella di consegna del mandato al suindicato tesoriere.

Gli interessi moratori per ritardato pagamento previsti dal D.Lgs. 231/2002, ai sensi dell'art. 4 del medesimo decreto, come sostituito dal D.Lgs. 192/2012, decorreranno automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento.

Il tasso convenzionale concordato per gli interessi è determinato nella misura definita dalla normativa vigente (art. 5, comma 2, D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni ed integrazioni).

Non sarà possibile rivalersi su eventuali interessi moratori qualora nel documento di trasporto e/o in fattura non siano riportati gli estremi dell'ordine (numero e data ordine) di APSS.

Qualsiasi pagamento inerente il contratto oggetto della presente procedura di gara rimane sospeso sino alla comunicazione del conto corrente dedicato, completo di tutte le ulteriori indicazioni di legge, rinunciando conseguentemente ad ogni pretesa o azione risarcitoria, di rivalsa o comunque tendente ad ottenere il pagamento e/o i suoi interessi e/o accessori ai sensi della L. 136/2010.

I pagamenti saranno subordinati alla regolarità contributiva e fiscale del fornitore (Inps, Inail, Cassa edile e Amministrazione fiscale), secondo la normativa vigente.

Sulla base di quanto previsto dall'art. 30, comma 5-bis, del D.Lgs. 50/2016, in considerazione del fatto che la fornitura oggetto non è di natura continua, APSS non opererà, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, a seguito della verifica di conformità o di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Subappalto e cessione del contratto

Il subappalto è ammesso alle condizioni previste dall'articolo 26 della L.P. 2/2016 e nei limiti stabiliti dall'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016, solamente nel caso in cui l'Appaltatore abbia specificamente indicato in sede di offerta le forniture o le parti di contratto che intende affidare in subappalto.
Si precisa che l'attività di mero trasporto non è considerata subappalto.

L'Appaltatore, al fine di poter procedere all'affidamento in subappalto, deve assoggettarsi agli ulteriori obblighi e adempimenti previsti dal sopracitato art. 26 della L.P. n. 2/2016, pena il diniego dell'autorizzazione al subappalto e le ulteriori conseguenze previste dalla legge nel caso di subappalto non autorizzato, nonché agli obblighi e adempimenti previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010, a pena di nullità assoluta.
Ai sensi di quanto previsto dall'art. 26, comma 6, della legge provinciale n. 2/2016, APSS procede al pagamento diretto al subappaltatore della parte degli importi delle prestazioni dallo stesso eseguite non contestata dall'Appaltatore.
L'elenco prodotto dall'Appaltatore prima della stipula del contratto e recante l'indicazione di tutte le lavorazioni, con i relativi importi, che lo stesso intende affidare in conformità a quanto già dichiarato in sede di gara, nonché il nome, il recapito e i rappresentanti legali dei suoi subappaltatori e subcontraenti coinvolti nei lavori o nei servizi e sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge n. 136/2010, se questi sono noti al momento della stipula del contratto, viene utilizzato da APSS per i controlli di competenza.
Ai sensi dell'art. 26, comma 3, della legge provinciale n. 2/2016, l'Appaltatore deve comunicare a APSS le eventuali modifiche delle informazioni relative ai subappaltatori e subcontraenti sopravvenute rispetto a quanto comunicato ai fini della stipula del contratto, nonché le informazioni richieste per eventuali nuovi subappaltatori e subcontraenti coinvolti successivamente. APSS controlla i contratti stipulati dall'Appaltatore con i subappaltatori e i subcontraenti, per le finalità della legge n. 136/2010, e ne verifica l'avvenuto pagamento tramite fatture quietanzate.
L'Appaltatore deve comunicare ad APSS i dati relativi a tutti i subcontratti stipulati per l'esecuzione dell'appalto, sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge n. 136/2010, con il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto della prestazione affidata e la dichiarazione che non sussiste, nei confronti dell'Appaltatore, alcun divieto previsto dall'articolo 67 del D.Lgs. n. 159/2011.
É vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma e ogni atto contrario è nullo di diritto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2, della L.P. n. 2/2016 e dall'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.
Relativamente alla cessione dei crediti derivanti dal contratto, qualora la cessione rientri nelle fattispecie previste dal combinato disposto dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016 e della legge n. 52/1991 e pertanto il cessionario sia una banca o un intermediario finanziario disciplinato dalle leggi in materia bancaria e creditizia il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti d'impresa, la medesima cessione è efficace e opponibile ad APSS qualora questa non la rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro 45 (quarantacinque) giorni dalla notifica della cessione stessa.
APSS non accetta in alcun caso cessioni di credito per gli importi di contratto relativi a prestazioni che l'Appaltatore intende subappaltare ai sensi dell'art. 26, comma 12, della L.P. n. 2/2016.
In tutti gli altri casi rimane applicabile la disciplina generale sulla cessione del credito nei confronti della pubblica amministrazione e la medesima cessione diventa efficace e opponibile ad APSS solo dopo la sua formale accettazione con provvedimento espresso.
Il contratto di cessione dei crediti deve essere stipulato, ai fini della sua opponibilità ad APSS, mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e deve essere notificato ad APSS Il contratto di cessione deve recare in ogni caso la clausola secondo cui APSS ceduta può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto di appalto, pena l'automatica inopponibilità della cessione ad APSS.

Contratto e tracciabilità flussi finanziari

La stipulazione del contratto avverrà mediante inserimento a Sistema del documento di stipula firmato digitalmente. Dovrà essere fornita prova dell'avvenuto pagamento dell'imposta di bollo nella misura di 16 Euro ogni 4 facciate formato A4.

In caso di mancata ottemperanza a quanto sopra, o qualora venisse accertato che la Ditta si trova in una delle condizioni che non le consentono la stipulazione di contratti con la pubblica amministrazione, l'aggiudicazione si intende come non avvenuta e l'APSS ha il diritto di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla mancata conclusione dell'accordo.

Le eventuali sostituzioni dei legali rappresentanti della ditta che si dovessero verificare nel corso del contratto dovranno essere immediatamente comunicate all'APSS.

Il contraente, a pena di nullità assoluta del contratto, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136.

Clausola risolutiva espressa

Per la disciplina della risoluzione del contratto si applica l'art. 108 del D.Lgs. 50/2016.
Ricorrono i presupposti di cui all'art. 108, comma 3, del D.Lgs. 50/2016 (gravi inadempimenti alle obbligazioni contrattuali), a titolo esemplificativo e non esaustivo, e con riserva di risarcimento danni, nei seguenti casi:
- ripetuta o grave inosservanza delle clausole contrattuali, ed in particolare di quelle riguardanti la fornitura di prodotti non conformi, il ritardo nella consegna della merce richiesta o la sostituzione di quella contestata;
- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- ingiustificata sospensione della fornitura;
- qualora l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore del contratto;
- cessione dell'azienda, cessazione di attività oppure concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del contraente;
- cessione in tutto o in parte del contratto a terzi, in violazione delle previsioni di legge;
- subappalto non autorizzato da APSS;
- il non aver rispettato il termine massimo di 60 giorni solari dall'ordinativo per la consegna e l'installazione dei prodotti;
- ogni altro caso previsto dalla legge, dal contratto o dal presente Capitolato.

Nel caso in cui l'Appaltatore esegua transazioni relative al presente contratto senza avvalersi di strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per l'intero importo, il contratto sarà immediatamente risolto ai sensi dell'art. 3, comma 8, della Legge 136/2010.
L'Appaltatore inadempiente sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese sostenute da APSS.
L'Appaltatore potrà chiedere la risoluzione del contratto in caso di impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile alla stessa secondo le disposizioni di legge (artt. 1218, 1256 e 1463 c.c.).
Non potranno essere intese quale rinuncia alla risoluzione di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni a precedenti inadempimenti, per i quali APSS non abbia provveduto in tal senso, anche per mera tolleranza, nei confronti dell'Appaltatore.

Ritardo e risoluzione per inadempimento

Qualora il soggetto aggiudicatario sia gravemente inadempiente rispetto alla realizzazione delle attività di cui ai precedenti articoli 1,2 e 3 e alle tempistiche previste, l'APSS si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale, restando libera da ogni impegno.

Per quanto non disciplinato dal presente articolo in materia di inadempimenti e ritardi nella prestazione, le Parti fanno rinvio agli articoli 1218 e 1382 del Codice Civile.

Il Direttore del Dipartimento Tecnologie, con propria nota scritta, può invitare ad adempiere entro un termine stabilito.

Decorso il termine stabilito senza che il soggetto aggiudicatario abbia provveduto all'adempimento, il contratto si intende risolto di diritto.

Adempimenti per la prevenzione della corruzione

Con la sottoscrizione del contratto l'Appaltatore assume gli obblighi previsti dalla Legge 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione".

In particolare, l'Appaltatore si impegna a fornire, su richiesta della Stazione appaltante, i nominativi dei titolari di cariche, dei soci e del proprio personale anche attraverso il riepilogo dati per sostituto d'imposta delle CU inviate all'Agenzia delle Entrate (ex mod. 770) per il controllo di cui all'art. 1, comma 9 lettera e), della L. 190/2012.

In conformità a quanto stabilito dalla normativa in materia e dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e attuazione della trasparenza della Stazione appaltante, i collaboratori a qualsiasi titolo dell'Appaltatore sono obbligati a rispettare gli obblighi di condotta, per quanto compatibili, derivanti dal Codice di comportamento e dal predetto Piano, i cui documenti sono accessibili sul sito internet di APSS https://www.apss.tn.it/documenticorruzione (area amministrazione trasparente). L'Appaltatore si impegna a diffondere tali documenti ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo nonché a vigilare sul corretto rispetto di tali obblighi.

La violazione degli obblighi del Codice di comportamento della Stazione appaltante può costituire causa di risoluzione del contratto: la Stazione appaltante, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto all'Appaltatore il fatto assegnando un termine per la presentazione di eventuali controdeduzioni e, ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, può procedere - tenuto conto della gravità della violazione rilevata - alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 53 comma 16 ter del DLgs n. 165/2001 l'Appaltatore si impegna a non concludere e dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali (in qualità di dirigenti, funzionari titolari di funzioni dirigenziali, responsabile del procedimento, ecc.), per conto della Stazione appaltante nei suoi confronti nel triennio successivo alla cessazione del rapporto presso la Stazione appaltante medesima. Il mancato rispetto del suddetto divieto comporta per l'Appaltatore l'esclusione dalla procedura di affidamento. Inoltre, come previsto dall'art 53 comma 16 ter del DLgs 165/2001 i contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione a tale disposizione sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

L'Appaltatore è invitato a prendere visione dei documenti "Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'attuazione della trasparenza e del "Codice di comportamento" liberamente scaricabile dal sito Internet di APSS alla sezione "AmministrazioneTrasparente"> Altri contenuti-corruzione> documenti anticorruzione> 1 documenti operativi vigenti.

L'Appaltatore si impegna a svolgere il monitoraggio delle relazioni personali che possono comportare conflitto di interessi nei confronti del proprio personale, al fine di verificare il rispetto del dovere di astensione per conflitto di interessi.

Sicurezza sul lavoro

L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, a tutte le prescrizioni derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché di prevenzione e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

In particolare, si impegna a rispettare e a fare rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali tutte le norme e gli adempimenti di cui al DLgs 81/2008.
L'Appaltatore s'impegna a verificare che le medesime disposizioni siano rispettate anche dai propri eventuali subappaltatori nei confronti del personale e dei collaboratori da questi impiegati.
Per la natura della fornitura, il presente affidamento non è soggetto ad obbligo di redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI).

Cauzione definitiva

Alla Ditta aggiudicataria viene richiesto un deposito cauzionale definitivo da costituire ai sensi dell'art. 103 del DLgs 50/2016 preferibilmente con uno dei seguenti modi:

a) fideiussione bancaria;

b) polizza assicurativa rilasciata da compagnia autorizzata.

Al fine di evitare ulteriori richieste di sostituzione o regolarizzazione, i relativi documenti – che dovranno essere predisposti utilizzando i nuovi Schemi Tipo ministeriali.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 103, comma 1 e dell'art. 93, comma 7 del DLgs 50/2016 l'importo della garanzia è riducibile alle condizioni e nelle misure testè previste.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, la Ditta aggiudicataria deve provvedere al reintegro della stessa.

Foro Competente

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in merito all'esecuzione del contratto, foro competente è quello di Trento.

Riferimenti ad altre norme

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento:

- alle disposizioni stabilite e/o richiamate dal Codice Civile che disciplinano i contratti;

- alle disposizioni stabilite e/o richiamate dal Decreto Legislativo n. 50/2016 e ss.mm. e ii. Ove applicabili;
- alle disposizioni stabilite e/o richiamate dalla L.P. 19.07.1990 n. 23 e dal relativo regolamento di attuazione emanato con D.P.G.P. di Trento 22.05.1991 n. 10-40/Leg., pubblicato sul B.U.R. il 20.08.1991 n. 36 e dalla L.P. 2/2016.

S'intende che i concorrenti siano a conoscenza delle disposizioni previste dal presente Capitolato e non sarà, quindi, ammessa alcuna ignoranza in merito.

Il presente capitolato speciale d'appalto deve essere firmato digitalmente in segno di accettazione, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile, di tutte le clausole e condizioni ivi previste.

ISTRUZIONI CONFERITE DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO (AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI) AL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO (Appaltatore) PER DISCIPLINARE I TRATTAMENTI SVOLTI DAL RESPONSABILE

Premesso che:

- Tra APSS e la/il intercorre un rapporto di fornitura di beni/servizi, in forza del/della contratto/convenzione sottoscritto/a tra le parti;
- Tale rapporto contrattuale implica necessariamente il trattamento da parte della/del di dati personali di cui APSS è titolare del trattamento;

- il Regolamento UE 2016/679 (di seguito, il Regolamento) "si applica al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito delle attività (…) di un Responsabile del trattamento nell'Unione, indipendentemente dal fatto che il trattamento sia effettuato o meno nell'Unione";

- ai sensi dell'art. 28, paragrafo 1, del Regolamento, "Qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del Titolare, quest'ultimo ricorre unicamente a Responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i *requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato*";

- ai sensi dell'art. 29 del Regolamento, "*Il Responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità, che abbia accesso a dati personali non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal Titolare […]*";

- ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento, inoltre, "*I trattamenti da parte di un Responsabile del trattamento sono disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico, che vincoli il Responsabile del trattamento al Titolare e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento*";

- ai sensi dell'art. 31 del Regolamento, "*…il Responsabile del trattamento... coopera…, su richiesta, con l'Autorità di controllo […]*";

- ai sensi dell'art. 82, paragrafo 2, del Regolamento, il *"Responsabile del trattamento risponde per il danno causato dal trattamento se non ha adempiuto gli obblighi del Regolamento specificatamente diretti ai Responsabili del trattamento o ha agito in modo difforme, o contrario, rispetto alle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento*"

- la/il con la stipula del contratto di appalto si obbliga a garantire misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento, in forza di quanto previsto al considerando n. 81 del Regolamento;

Tutto ciò premesso si disciplina che:

Art. 1 - Ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento, con il presente contratto (di seguito, il "Contratto"), l'Azienda provinciale per i servizi sanitari, in qualità di "Titolare del trattamento" nomina "Responsabile del trattamento", riconoscendolo idoneo ad assumere tale ruolo, impartendogli, di seguito, le obbligazioni che lo stesso è tenuto a osservare con riferimento ai trattamenti effettuati per conto del Titolare.

Il Responsabile, pertanto, si impegna al rigoroso rispetto – con la diligenza di cui all'art. 1176, comma 2, del Codice Civile – della predetta normativa comunitaria, della relativa disciplina nazionale, nonché delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali (di seguito, il "Garante"), del Gruppo di Lavoro Articolo 29 e del Comitato europeo per la protezione dei dati. Ferma ogni ulteriore responsabilità nei confronti del Titolare, resta inteso che ogni forma di determinazione delle finalità e/o dei mezzi del trattamento da parte del Responsabile comporta l'assunzione, da parte dello stesso, della qualifica di Titolare del trattamento, con ogni ulteriore conseguenza.

Art. 2 - I dati personali trattati dal Responsabile concernono **sia i dati c.d. "comuni" che i c.d. dati sensibili**; le categorie di interessati coinvolti nel trattamento riguardano: **assistibili SSN, operatori sanitari**.

Il Responsabile si obbliga a trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare; in particolare, in relazione al Contratto, il Responsabile può trattare i dati esclusivamente per finalità di **manutenzione, assistenza in qualità di amministratore di sistema** e può effettuare, con o senza strumenti automatizzati, soltanto le seguenti operazioni di trattamento: **raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, uso**.

Qualora la normativa, comunitaria o nazionale, imponesse al Responsabile il trasferimento di dati personali verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale, lo stesso Responsabile informa il Titolare di tale obbligo giuridico prima del relativo trasferimento, salvo che la normativa in questione vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

Il Responsabile informa immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violasse il Regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

Art. 3 – In ogni fase e per ogni operazione del trattamento, il Responsabile deve garantire il rispetto dei principi comunitari (ad esempio, di *privacy by design e by default*) e nazionali in ambito di protezione dei dati personali e, in particolare, quelli di cui agli artt. 5 e 25 del Regolamento. Inoltre, il Responsabile deve:

a) garantire che le persone che trattano dati personali siano state specificamente autorizzate, adeguatamente istruite e si siano impegnate alla riservatezza, o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.

Di seguito sono riportate le istruzioni minime che il Responsabile del trattamento deve fornire alle persone autorizzate al trattamento dei dati (di seguito "Persone Autorizzate"):

- non compiere alcuna operazione su dati personali che non sia autorizzata da precise disposizioni di legge o da altre basi giuridiche ove applicabili ai sensi dalla normativa, quali per esempio il consenso dell'interessato. Qualora non sia certa di tale circostanza, la Persona Autorizzata si deve rivolgere al Responsabile del trattamento per ottenere le conferme del caso; le operazioni di trattamento eseguite devono essere inoltre pertinenti e non eccedenti le finalità per le quali i dati sono stati raccolti;

- trattare le informazioni ed i dati personali con cui la Persona Autorizzata entra in contatto per ragioni di lavoro esclusivamente per lo svolgimento delle attività istituzionali, con la massima riservatezza sia nei confronti del mondo esterno che interno. In nessun caso tali dati vanno diffusi o comunicati a terzi senza la preventiva autorizzazione del Titolare del trattamento.

- adottare tutte le misure di sicurezza, di cui l'art. 32 Regolamento, con riferimento ai trattamenti effettuati sia con strumenti elettronici che senza, e di volta in volta indicate dal Responsabile del trattamento,

segnalando a quest'ultimo eventuali rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta;

- adottare le necessarie cautele per assicurare la segretezza delle credenziali affidate, nonché la diligente custodia dei dispositivi in proprio esclusivo uso e possesso;
- verificare l'esattezza e la completezza dei dati raccolti e trattati e, se del caso, provvedere alla relativa correzione e aggiornamento;
- partecipare ai corsi di formazione organizzati dal Responsabile o dal Titolare del trattamento in merito alla protezione dei dati personali;
- comunicare al Responsabile del trattamento qualsivoglia notizia reputi rilevante con riferimento al trattamento dei dati personali.

Ulteriori e specifiche istruzioni, anche in ragione della tipologia di trattamento, andranno di volta in volta fornite alle Persone Autorizzate dal Responsabile del trattamento. Il Responsabile dovrà comunicare alle Persone Autorizzate al trattamento che in qualunque circostanza le stesse non abbiano la certezza in merito alla correttezza di una operazione di trattamento, dovranno rivolgersi senza indugio al Responsabile del trattamento che provvederà, se necessario, ad interessare il Titolare.

Inoltre dovrà comunicargli che l'adempimento dell'obbligo di diligente e corretta esecuzione delle istruzioni ricevute in ordine alle istruzioni potrà costituire elemento di valutazione dell'attività svolta nell'ambito del proprio rapporto contrattuale con il Responsabile.

b) adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento. In caso di trattamento con strumenti automatizzati, il Responsabile garantisce di aver adottato misure di sicurezza analoghe e non inferiori al livello **alto** di cui alla circolare Agid n. 2/2017 (Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni) e successive modifiche e integrazioni;

c) assistere il Titolare 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 (Capo III del Regolamento), nonché informare tempestivamente il Titolare dei reclami eventualmente presentati dagli interessati;

d) mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del Contratto, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare, dal suo *Data Protection Officer*, o da un altro soggetto a ciò deputato;

e) assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento. In particolare, relativamente alla predisposizione della "valutazione di impatto" ("*Data protection impact assessment*", di cui agli artt. 35 e 36 del Regolamento), nel caso in cui il Responsabile fornisse al Titolare gli strumenti/applicativi informatici e/o gestisse gli stessi strumenti/applicativi informatici del Titolare, lo stesso è tenuto a predisporre ed aggiornare l'analisi dei rischi (probabilità di violazione della sicurezza) degli strumenti/applicativi informatici, comunicandola al Titolare, adottando i criteri di valutazione forniti da quest'ultimo. Il Responsabile, inoltre, è tenuto a comunicare immediatamente al Titolare (struttura competente in materia di protezione dei dati personali), non appena venuto a conoscenza di un eventuale *data breach*, tutte le informazioni necessarie a consentirgli di effettuare i conseguenti adempimenti in materia di violazione di dati personali previsti dal Regolamento.

f) nei casi prescritti dall'art. 37 del Regolamento, oltre che nelle fattispecie in cui tale adempimento sia raccomandato nelle specifiche Linee Guida del Gruppo di Lavoro Art. 29, provvedere alla nomina del *Data Protection Officer* (di seguito, "DPO"), nel rispetto dei criteri di selezione stabiliti dallo stesso Regolamento, dalle relative Linee Guida del Gruppo di Lavoro Art. 29, nonché dalle indicazioni fornite dal Garante, garantendo il rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 38, anche allo scopo di consentire al medesimo DPO l'effettivo adempimento dei compiti di cui art. 39 del Regolamento;

g) provvedere alla designazione per iscritto del/degli Amministratore/i di Sistema secondo i criteri di individuazione e selezione previsti dall'Autorità di controllo con provvedimento dd. 27/11/2008 e s.m.i., conservando l'elenco degli stessi Amministratori di sistema, verificandone annualmente l'operato e adottando sistemi idonei alla registrazione dei relativi accessi logici (da conservare con caratteristiche di inalterabilità e integrità per almeno 6 mesi). Qualora l'attività degli stessi Amministratori di Sistema riguardasse, anche indirettamente, servizi o sistemi che trattano, o che permettono il trattamento di informazioni di carattere personale dei dipendenti del Titolare, comunicare a quest'ultimo l'identità degli Amministratori di Sistema (provvedendo a dare idonea informativa, ex art. 13 del Regolamento, agli stessi Amministratori);

h) nel caso in cui non sia stato attivato prima della stipula del contratto, provvedere alla predisposizione del Registro delle attività del trattamento nelle ipotesi e nei termini di cui all'art. 30 del Regolamento, mettendolo tempestivamente a disposizione del Titolare, o del Garante, in caso di relativa richiesta;

i) nel caso in cui non si sia provveduto prima della stipula del contratto, comunicare, al Titolare, i nominativi di riferimento per l'esecuzione del Contratto, nonché il nominativo dell'eventuale DPO;

j) alla scadenza del rapporto contrattuale di cui in premessa (ivi compresi i casi di risoluzione o recesso), o al più al termine dell'esecuzione delle relative attività/prestazioni e, quindi, delle conseguenti operazioni di trattamento, fatta salva una diversa determinazione del Titolare, il Responsabile deve provvedere alla cancellazione dei dati personali in oggetto (ivi comprese ogni eventuale copia esistente) dandone conferma scritta al Titolare, a meno che la normativa comunitaria o nazionale ne preveda la conservazione ed escluda ogni altra forma di conservazione anche per finalità compatibili. In caso di trattamento con modalità automatizzate, il Responsabile garantisce che, su richiesta del Titolare e senza costi aggiuntivi, prima di effettuare la cancellazione predetta può effettuare la trasmissione sicura dei dati personali ad altro soggetto, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, beninteso qualora il destinatario sia attrezzato a riceverli.

Art. 4 - Il Responsabile non ricorre ad altro ulteriore Responsabile del trattamento (di seguito il "*sub-Responsabile*" [1]) senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare. Nel caso di autorizzazione scritta generale, il Responsabile informa il Titolare di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di ulteriori sub-Responsabili, dando così al Titolare l'opportunità di opporsi a tali modifiche. In ogni caso, qualora il Responsabile ricorresse ad un sub-Responsabile per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, si impegna a sottoscrivere -in forma scritta, anche in formato elettronico- con tale sub-Responsabile, un contratto (o altro atto giuridico vincolante) analogo, nel contenuto, al presente atto, imponendo al sub-Responsabile gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente atto (e in ogni altro atto giuridico o *addendum* intervenuto tra le Parti). In particolare, il contratto di nomina del sub-Responsabile deve prevedere l'obbligo di quest'ultimo di mettere in atto misure

tecniche e organizzative adeguate tali per cui i trattamenti effettuati soddisfino i requisiti del Regolamento, nonché la relativa disciplina nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Qualora i dati personali fossero trasferiti verso Paesi terzi ovvero organizzazioni internazionali, il Responsabile deve informarne il titolare e garantire il rispetto delle condizioni di cui agli art. 44 e ss. del Capo V del Regolamento. Resta inteso che, laddove il sub-Responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile è ritenuto integralmente responsabile nei confronti del Titolare dell'adempimento degli obblighi del sub-Responsabile.

Art. 5 – In caso di azione di risarcimento civile, o responsabilità amministrativa, promossa nei confronti del Titolare per i danni provocati o le violazioni commesse dal Responsabile a seguito di inadempienze normative o contrattuali, il Responsabile stesso manleva integralmente il Titolare, ogni eccezione rimossa. Analogamente, il Responsabile manleva integralmente il Titolare, ogni eccezione rimossa, in caso di applicazione di sanzioni da parte dell'Autorità di controllo per inadempienze normative o contrattuali commesse dallo stesso Responsabile.

Art. 6 – Il presente atto è parte integrante e sostanziale del Capitolato speciale d'appalto allegato al Contratto in oggetto; pertanto, ha termine lo stesso giorno in cui si ha la conclusione dell'appalto stesso, o per intervenuta scadenza naturale o per risoluzione anticipata o per recesso.

Art. 7 – È possibile modificare il presente atto solo per giustificati motivi, da formalizzare con apposito provvedimento amministrativo adottato dal medesimo organo che ha assunto il provvedimento a contrarre, esclusivamente riguardante le modifiche del presente atto e non anche altri aspetti del contratto d'appalto.

Sono considerati giustificati motivi i soli eventi sopravvenuti e imprevedibili rispetto al momento dell'attivazione della procedura di affidamento dell'appalto, che incidono sulla materia di protezione delle persone fisiche nel trattamento dei dati personali, in particolare, sull'aggiornamento delle misure attuative di protezione adottate.

Art. 8 – Per ogni controversia riguardante il presente Contratto è competente il Foro di Trento

Per ogni modifica del presente atto, successiva alla stipula ed in corso di validità del Contratto a cui accede l'atto stesso, si procede mediante scambio di corrispondenza, secondo gli usi commerciali

Per delega del Direttore Generale
Il Direttore del Dipartimento Tecnologie
(Dott. Ettore Turra)