



Decreto Dirigenziale n. 81 del 27/03/2012

A.G.C. 10 - Demanio e Patrimonio

Settore: 2 - Provveditorato ed Economato

Oggetto:

PROCEDURA N. 893.11. PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO PER L'EMERGENZA SANITARIA - SIREs 118 IN USO PRESSO LA REGIONE CAMPANIA PER UN PERIODO DI TRE ANNI.

IL DIRIGENTE

Premesso:

- a. che in data 05/9/2011 con decreto n. 36 il Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi regionali di Emergenza, in qualità di Settore proponente, ha approvato il Capitolato speciale di appalto, lo schema di contratto e il D.U.V.R.I. per l'affidamento del "Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria - SIRES 118 in uso presso la Regione Campania per un periodo di tre anni";
- b. che, con il medesimo decreto, il Settore Provveditorato ed Economato è stato incaricato della predisposizione, d'intesa con lo stesso Settore proponente, del disciplinare e del bando, nonché dell'espletamento della procedura di gara;
- c. che il Settore proponente, inoltre, ha nominato Responsabile Unico del Procedimento la Dr.ssa Laura Barresi e Responsabile dell'esecuzione del contratto l'ing. Fulvio Fedele;
- d. che il competente servizio 04 del Settore Provveditorato ed Economato ha predisposto il disciplinare di gara con tutta la documentazione allegata;
- e. che con nota n. 0199840 del 14/03/2012 il Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi regionali di Emergenza ha condiviso il disciplinare di gara;

Considerato:

- a. che all'affidamento del sopraccitato servizio si possa procedere attraverso procedura aperta ai sensi dell'art 55 del D. Lgs. n. 163/2006, con il criterio di aggiudicazione di cui all'art. 83, offerta economicamente più vantaggiosa;
- b. che Il valore stimato dell'appalto, determinato ai sensi dell'art. 29 del Codice, è di €. 4.330.397,26 (Quattromilionitrecentotrentamilatrecentonovantasette,26) + IVA
- c. che, ai sensi dell'art. 70, commi 8 e 9 del D.Lgs. 163/2006, il termine per la ricezione delle offerte è ridotto di 12 giorni;
- d. che la spesa presunta necessaria annualmente per assicurare il servizio oggetto dell'appalto graverà sull'ambito 4 UPB n. 4.5.38, capitolo 7082, del Settore 05 Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi regionali di Emergenza – AGC 20 Assistenza Sanitaria;

Ritenuto opportuno, pertanto:

- a. indire procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006, per l'affidamento del "Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria - SIRES 118 in uso presso la Regione Campania per un periodo di tre anni" con il criterio di aggiudicazione di cui all'art. 83, offerta economicamente più vantaggiosa;
- b. approvare il disciplinare di gara, con la relativa modulistica allegata, ed il bando di gara;
- c. nominare Responsabile della procedura di gara il dr. Umberto Scalo, funzionario del Servizio 04, A.G.C. 10;

Visto:

- a) il D. Lgs. 163/2006 e s.m.e i. sui contratti pubblici;
- b) la L.R. n. 7 del 30.04.02 sull'ordinamento contabile della Regione;
- c) la L.R. n. 3 del 27.02.07, e s.m.i., che disciplina i lavori, le forniture ed i servizi pubblici in Campania;
- d) la D.G.R. n. 2119 del 31.12.08 di conferimento dell'incarico di Coordinatore dell'A.G.C. 10 e di Dirigente del Settore 02 Provveditorato ed Economato dell'A.G.C. 10, nonché la D.G.R. n. 839 del 30.12.2011, di proroga degli incarichi dirigenziali fino all'entrata in vigore del regolamento per la riorganizzazione degli Uffici della Giunta Regionale;
- e) il Decreto Dirigenziale n. 2 del 14.01.09 con cui il Coordinatore dell'A.G.C. 10, ha delegato al Dirigente del Settore Provveditorato ed Economato l'assolvimento di tutti gli adempimenti e l'adozione dei provvedimenti previsti dalla L.R. n.7 del 30.04.02;

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dal Servizio Gare e Appalti , nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità resa dal Dirigente del Servizio medesimo;

DECRETA

Per le motivazioni esposte in narrativa, che s'intendono integralmente ripetute e trascritte nel presente dispositivo:

1. **di indire** procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/2006, per l'affidamento del "Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria - SIRES 118 in uso presso la Regione Campania per un periodo di tre anni" con il criterio di aggiudicazione di cui all'art. 83, offerta economicamente più vantaggiosa tenendo conto che per la presente procedura il termine per la presentazione delle offerte è ridotto di 12 giorni, ai sensi dell'art. 70, commi 8 e 9 del D.Lgs. 163/2006;
2. **di approvare** il bando di gara nel modello di formulario adottato dalla Commissione in conformità alla procedura di cui all'articolo 77, paragrafo 2, direttiva 2004/18 (all. A) e il disciplinare di gara (all. B) con la relativa modulistica allegata;
3. **di dare atto** che la documentazione di gara è costituita dai seguenti allegati, che in uno formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:

3.1	All. A	Bando di gara;
3.2	All. B	Disciplinare con la seguente modulistica allegata: <ul style="list-style-type: none"> • Mod. A1 – Istanza di partecipazione; • Mod. A2 – Scheda identificativa dell'impresa concorrente; • Mod. A3 – Dichiarazioni dell'impresa concorrente; • Mod. A4 – Dichiarazioni protocollo di legalità; • Mod. A5 – Modello di offerta economica;
3.3	All. C	Capitolato speciale d'appalto;
3.4	All. D	Schema di contratto;
3.5	All. E	D.U.V.R.I.

4. **di incaricare** il Servizio 04 di dare pubblicità agli atti di gara, con le modalità di cui all'art. 66 D.lgv. 163/2006, attraverso:
 - a. pubblicazione dell'allegato bando sulla G.U.U.E.;
 - b. pubblicazione dell'allegato bando, per estratto, sulla G.U.R.I.;
 - c. pubblicazione degli atti di gara completi sul B.U.R.C. e sul sito istituzionale della Regione Campania (www.regione.campania.it - link "Bandi e Gare del Provveditorato ed Elenco fornitori");
 - d. pubblicazione del bando di gara, per estratto, su due quotidiani a diffusione nazionale e su due a diffusione locale;
5. **di nominare** Responsabile della procedura di gara il dr. Umberto Scalo;
6. **di inviare** il presente atto, ai sensi delle vigenti disposizioni amministrative:
 - 6.1 Al Settore Stampa, Documentazione ed Informazione e Bollettino Ufficiale della Regione Campania per la pubblicazione;
 - 6.2 All'Area 20, Settore 05 "Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi regionali di Emergenza";
 - 6.3 All'Area 08, Settore 02 "Gestione delle Entrate e della Spesa di Bilancio";
 - 6.4 All'A.G.C. Segreteria di Giunta Settore 01 Servizio 04 "Registrazione Atti Monocratici Archiviazione Decreti Dirigenziali per i successivi adempimenti.

Il Dirigente del Settore Provveditorato ed Economato
Dott. Silvio Marchese



Unione europea

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

2, rue Mercier, 2985 Luxembourg, Lussemburgo Fax: +352 29 29 42 670

Posta elettronica: ojs@publications.europa.eu Info e formulari on-line: <http://simap.europa.eu>

Bando di gara
(Direttiva 2004/18/CE)

Sezione I : Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto:

Denominazione ufficiale: [Giunta Regionale della Campania - A.G.C. 10 - SETTORE 02](#) Carta d'identità nazionale: (se noto)

Indirizzo postale: [via P. Metastasio 25-29](#)

Città: [Napoli](#) Codice postale: [80125](#) Paese: [Italia \(IT\)](#)

Punti di contatto: [dr. Umberto Scalo](#) Telefono: [+39 0817964521](#)

All'attenzione di: [Settore Provveditorato ed Economato](#)

Posta elettronica: u.scalo@maildip.regione.campania.it Fax: [+39 0817964412](#)

Indirizzi internet: (se del caso)

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice/ente aggiudicatore: (URL) www.regione.campania.it

Indirizzo del profilo di committente: (URL)

Accesso elettronico alle informazioni: (URL) <http://gare.regione.campania.it>

Presentazione per via elettronica di offerte e richieste di partecipazione: (URL)

Ulteriori informazioni sono disponibili presso

I punti di contatto sopra indicati Altro (completare l'allegato A.I)

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso

I punti di contatto sopra indicati Altro (completare l'allegato A.II)

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a

I punti di contatto sopra indicati Altro (completare l'allegato A.III)

I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale

Agenzia/ufficio nazionale o federale

Autorità regionale o locale

Agenzia/ufficio regionale o locale

Organismo di diritto pubblico

Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale

Altro: (specificare)

I.3) Principali settori di attività

- Servizi generali delle amministrazioni pubbliche
- Difesa
- Ordine pubblico e sicurezza
- Ambiente
- Affari economici e finanziari
- Salute
- Abitazioni e assetto territoriale
- Protezione sociale
- Servizi ricreativi, cultura e religione
- Istruzione
- Altro: (specificare)

I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici:

sì no

ulteriori informazioni su queste amministrazioni aggiudicatrici possono essere riportate nell'allegato A

Sezione II : Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione :

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice :

Affiammento del servizio di assistenza e manutenzione di sistema integrato per l'emergenza sanitaria SIRES 118 in uso presso Regione Campania per un periodo di tre anni

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione :

Scegliere una sola categoria – lavori, forniture o servizi – che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> Lavori | <input type="radio"/> Forniture | <input checked="" type="radio"/> Servizi |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione | <input type="checkbox"/> Acquisto | Categoria di servizi n.: 5 |
| <input type="checkbox"/> Progettazione ed esecuzione | <input type="checkbox"/> Leasing | Per le categorie di servizi cfr. |
| <input type="checkbox"/> Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici | <input type="checkbox"/> Noleggio | l'allegato C1 |
| | <input type="checkbox"/> Acquisto a riscatto | |
| | <input type="checkbox"/> Una combinazione di queste forme | |

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi :

Codice NUTS: [ITF3](#)

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA):

- L'avviso riguarda un appalto pubblico
 L'avviso riguarda la conclusione di un accordo quadro
 L'avviso comporta l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (DPS)

II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro : (se del caso)

- Accordo quadro con diversi operatori Accordo quadro con un unico operatore

Numero :

oppure

(se del caso) numero massimo : di partecipanti all'accordo quadro previsto

Durata dell'accordo quadro

Durata in anni : oppure in mesi :

Giustificazione per un accordo quadro con una durata superiore a quattro anni :

Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro (se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : Valuta :

oppure

Valore: tra : : e : : Valuta :

Frequenza e valore degli appalti da aggiudicare : (se noto)

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti :

Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria-SIRES 118

II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV) :

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	72600000	

II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP) :L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP) : sì no**II.1.8) Lotti:** (per ulteriori precisazioni sui lotti utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)Questo appalto è suddiviso in lotti: sì no

(in caso affermativo) Le offerte vanno presentate per

 un solo lotto uno o più lotti tutti i lotti**II.1.9) Informazioni sulle varianti:**Ammissibilità di varianti : sì no**II.2) Quantitativo o entità dell'appalto :****II.2.1) Quantitativo o entità totale :** (compresi tutti gli eventuali lotti, rinnovi e opzioni, se del caso)

(se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : 4330397.26 Valuta : EUR

oppure

Valore: tra : : e : : Valuta :

II.2.2) Opzioni : (se del caso)Opzioni : sì no

(in caso affermativo) Descrizione delle opzioni :

eventuale proroga di 120 giorni

(se noto) Calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni :

in mesi : oppure in giorni : 120 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

II.2.3) Informazioni sui rinnovi : (se del caso)L'appalto è oggetto di rinnovo: sì no

Numero di rinnovi possibile: (se noto) oppure Valore: tra : e:

(se noto) Nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi:

in mesi: oppure in giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)

II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione:

Durata in mesi : 36 oppure in giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

Sezione III : Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni relative all'appalto:

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:(se del caso)

Vedi articolo 9 del disciplinare di gara

III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:

Fondi del bilancio regionale

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:(se del caso)

RTI

III.1.4) Altre condizioni particolari:(se del caso)

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari : sì no
(in caso affermativo) Descrizione delle condizioni particolari:

III.2) Condizioni di partecipazione:

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Vedi art. 6 del disciplinare di gara

III.2.2) Capacità economica e finanziaria:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Vedi art. 6 del disciplinare di gara

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: (se del caso)

III.2.3) Capacità tecnica:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Vedi articolo 6 del disciplinare di gara

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: (se del caso)

III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati:(se del caso)

L'appalto è riservato ai laboratori protetti

L'esecuzione dell'appalto è riservata ai programmi di lavoro protetti

III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi:

III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione:

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: sì no

(in caso affermativo) Citare la corrispondente disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa applicabile :

III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio:

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: sì no

Sezione IV : Procedura**IV.1) Tipo di procedura:****IV.1.1) Tipo di procedura:** Aperta Ristretta Ristretta accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

 Procedura negoziataSono già stati scelti alcuni candidati (se del caso nell'ambito di alcuni tipi di procedure negoziate) : sì no
(in caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3 Altre informazioni) Negoziata accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

 Dialogo competitivo**IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta:(procedure ristrette e negoziate, dialogo competitivo)**

Numero previsto di operatori:

oppure

Numero minimo previsto: _____ e (se del caso) numero massimo

Criteri obiettivi per la selezione del numero limitato di candidati:

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo:(procedura negoziata, dialogo competitivo)Ricorso ad una procedura in più fasi al fine di ridurre progressivamente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare : sì no**IV.2) Criteri di aggiudicazione****IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)** Prezzo più basso

oppure

 Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati di seguito (i criteri di aggiudicazione vanno indicati con la relativa ponderazione oppure in ordine discendente di importanza qualora non sia possibile la ponderazione per motivi dimostrabili) criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

Criteri	Ponderazione	Criteri	Ponderazione
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	

Criteria	Ponderazione	Criteria	Ponderazione
5.		10.	

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronicaRicorso ad un'asta elettronica sì no*(in caso affermativo, se del caso) Ulteriori informazioni sull'asta elettronica:***IV.3) Informazioni di carattere amministrativo:****IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice: *(se del caso)***
893.11**IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:** sì no*(in caso affermativo)* Avviso di preinformazione Avviso relativo al profilo di committente

Numero dell'avviso nella GUUE: del: (gg/mm/aaaa)

 Altre pubblicazioni precedenti *(se del caso)***IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo: *(nel caso di dialogo competitivo)***

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti

Data: Ora:

Documenti a pagamento sì no*(in caso affermativo, indicare solo in cifre)* Prezzo: Valuta:

Condizioni e modalità di pagamento:

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:

Data: 07/05/2012 Ora: 13:00

IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare: *(se noto, nel caso di procedure ristrette e negoziate e del dialogo competitivo)*

Data:

IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione: Qualsiasi lingua ufficiale dell'UE Lingua o lingue ufficiali dell'UE:

IT

 Altro:**IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:**

fino al: :

oppure

Durata in mesi : oppure in giorni : 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte:

Data : (gg/mm/aaaa) Ora

(se del caso)Luogo:

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se del caso) :

sì no

(in caso affermativo) Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura:

[Titolari o loro delegati](#)

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni sulla periodicità: (se del caso)

Si tratta di un appalto periodico : sì no

(in caso affermativo) Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea:

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea : sì no

(in caso affermativo) Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

VI.3) Informazioni complementari: (se del caso)

VI.4) Procedure di ricorso:

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso:

Denominazione ufficiale: [TAR Campania](#)

Indirizzo postale:

Città: [Napoli](#)

Codice postale: [80100](#)

Paese: [Italia \(IT\)](#)

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (URL) <http://giustizia-amministrativa.it>

Organismo responsabile delle procedure di mediazione (se del caso)

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (URL)

VI.4.2) Presentazione di ricorsi: (compilare il punto VI.4.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.4.3)

VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi:

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (URL)

VI.5) Data di spedizione del presente avviso:

28/03/2012 (gg/mm/aaaa) - ID:2012-046201

Allegato A

Altri indirizzi e punti di contatto

I) Indirizzi e punti di contatto dai quali è possibile ottenere ulteriori informazioni

Denominazione ufficiale: Carta d'identità nazionale: (se noto)
Indirizzo postale:
Città: Codice postale: Paese:
Punti di contatto: Telefono:
All'attenzione di:
Posta elettronica: Fax:
Indirizzo internet: (URL)

II) Indirizzi e punti di contatto presso i quali sono disponibili il capitolato d'oneri e la documentazione complementare

Denominazione ufficiale: Carta d'identità nazionale: (se noto)
Indirizzo postale:
Città: Codice postale: Paese:
Punti di contatto: Telefono:
All'attenzione di:
Posta elettronica: Fax:
Indirizzo internet: (URL)

III) Indirizzi e punti di contatto ai quali inviare le offerte/domande di partecipazione

Denominazione ufficiale: Carta d'identità nazionale: (se noto)
Indirizzo postale:
Città: Codice postale: Paese:
Punti di contatto: Telefono:
All'attenzione di:
Posta elettronica: Fax:
Indirizzo internet: (URL)

IV) Indirizzi dell'altra amministrazione aggiudicatrice a nome della quale l'amministrazione aggiudicatrice acquista

Denominazione ufficiale Carta d'identità nazionale (se noto):
Indirizzo postale:
Città Codice postale
Paese

----- (Utilizzare l'allegato A, sezione IV, nel numero di copie necessario) -----

Allegato B Informazioni sui lotti

Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice

Lotto n. : **Denominazione :**

1) Breve descrizione:

2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):

Vocabolario principale:

3) Quantitativo o entità:

(se noto, indicare solo in cifre) Valore stimato, IVA esclusa:

Valuta:

oppure

Valore: tra :

e:

Valuta:

4) Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione:(se del caso)

Durata in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

5) Ulteriori informazioni sui lotti:

Allegato C1 – Appalti generici
Categorie di servizi di cui alla sezione II: Oggetto dell'appalto
Direttiva 2004/18/CE

- Categoria n. [1] Oggetto**
- 1 Servizi di manutenzione e riparazione
 - 2 Servizi di trasporto terrestre [2], inclusi i servizi con furgoni blindati, e servizi di corriere ad esclusione del trasporto di posta
 - 3 Servizi di trasporto aereo di passeggeri e merci, escluso il trasporto di posta
 - 4 Trasporto di posta per via terrestre [3] e aerea
 - 5 Servizi di telecomunicazioni
 - 6 Servizi finanziari: a) Servizi assicurativi b) Servizi bancari e finanziari [4]
 - 7 Servizi informatici e affini
 - 8 Servizi di ricerca e sviluppo [5]
 - 9 Servizi di contabilità, revisione dei conti e tenuta dei libri contabili
 - 10 Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica
 - 11 Servizi di consulenza gestionale [6] e affini
 - 12 Servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria, anche integrata; servizi attinenti all'urbanistica e alla paesaggistica; servizi affini di consulenza scientifica e tecnica; servizi di sperimentazione tecnica e analisi
 - 13 Servizi pubblicitari
 - 14 Servizi di pulizia degli edifici e di gestione delle proprietà immobiliari
 - 15 Servizi di editoria e di stampa in base a tariffa o a contratto
 - 16 Servizi di smaltimento dei rifiuti solidi e delle acque reflue, servizi igienico-sanitari e simili
- Categoria n. [7] Oggetto**
- 17 Servizi alberghieri e di ristorazione
 - 18 Servizi di trasporto per ferrovia
 - 19 Servizi di trasporto per via d'acqua
 - 20 Servizi di supporto e sussidiari per il settore dei trasporti
 - 21 Servizi legali
 - 22 Servizi di collocamento e reperimento di personale [8]
 - 23 Servizi di investigazione e di sicurezza, eccettuati i servizi con furgoni blindati
 - 24 Servizi relativi all'istruzione, anche professionale
 - 25 Servizi sanitari e sociali
 - 26 Servizi ricreativi, culturali e sportivi [9]
 - 27 Altri servizi

1 Categorie di servizio ai sensi dell'articolo 20 dell'allegato II A della direttiva 2004/18/CE .

2 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

3 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

4 Esclusi i servizi finanziari relativi all'emissione, all'acquisto, alla vendita o al trasferimento di titoli o di altri strumenti finanziari, nonché dei servizi forniti da banche centrali. Sono inoltre esclusi: i servizi relativi all'acquisto o al noleggio, mediante qualunque mezzo finanziario, di terreni, edifici esistenti o altri immobili o relativi diritti; tuttavia i contratti finanziari conclusi contemporaneamente oppure prima o dopo il contratto di acquisto o noleggio, in qualunque forma, sono soggetti alla presente direttiva.

- 5 Esclusi i servizi di ricerca e sviluppo diversi da quelli di cui beneficia esclusivamente l'amministrazione aggiudicatrice per l'uso nell'esercizio della propria attività, nella misura in cui la prestazione del servizio sia interamente retribuita dall'amministrazione aggiudicatrice.
- 6 Esclusi i servizi di arbitrato e di conciliazione.
- 7 Categorie di servizi ai sensi dell'articolo 21 e dell'allegato II B della direttiva 2004/18/CE.
- 8 Esclusi i contratti di lavoro.
- 9 Ad esclusione dei contratti aventi per oggetto l'acquisto, lo sviluppo, la produzione o la coproduzione di programmi televisivi da parte di emittenti, e dei contratti concernenti il tempo di trasmissione.



Giunta Regionale della Campania

PROCEDURA N. 893/11

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO PER L’EMERGENZA SANITARIA -
SIREs 118 IN USO PRESSO LA REGIONE CAMPANIA PER UN PERIODO DI TRE
ANNI.**

DISCIPLINARE DI GARA

INDICE

<i>Art. 1</i> □ <i>Stazione Appaltante e riferimenti</i>	3
<i>Art. 2</i> □ <i>Oggetto dell’appalto</i>	3
<i>Art. 3</i> □ <i>Durata del servizio</i>	4
<i>Art. 4</i> □ <i>Importo a base d’asta, valore dell’appalto e oneri per la sicurezza</i>	4
<i>Art. 5</i> □ <i>Procedura di gara e criteri di aggiudicazione</i>	4
<i>Art. 6</i> □ <i>Requisiti di partecipazione</i>	5
<i>Art. 7</i> □ <i>Sopralluogo</i>	5
<i>Art. 8</i> □ <i>Protocollo di legalità</i>	6
<i>Art. 9</i> □ <i>Cauzione provvisoria</i>	6
<i>Art. 10</i> □ <i>Modalità di presentazione delle offerte</i>	6
<i>Art. 11</i> □ <i>“Busta A - Documentazione Amministrativa”</i>	7
<i>Art. 12</i> □ <i>“Busta B - Offerta tecnica”</i>	7
<i>Art. 13</i> □ <i>“Busta C - Offerta economica”</i>	8
<i>Art. 14</i> □ <i>Criteri di valutazione dell’offerta</i>	8
<i>Art. 15</i> □ <i>Raggruppamenti d’imprese</i>	10
<i>Art. 16</i> □ <i>Modalità di espletamento della gara</i>	11
<i>Art. 17</i> □ <i>Aggiudicazione e stipula del contratto</i>	11
<i>Art. 18</i> □ <i>Adempimenti a carico del soggetto aggiudicatario</i>	12
<i>Art. 19</i> □ <i>Informativa trattamento dati personali</i>	12
<i>Art. 20</i> □ <i>Disposizioni finali e rinvio</i>	12

Art. 1 □ Stazione Appaltante e riferimenti

1. La Stazione Appaltante è la Giunta Regionale della Campania, con sede in Napoli alla Via S. Lucia n. 81.
2. La procedura di gara è affidata al Settore Provveditorato ed Economato dell'A.G.C. Demanio e Patrimonio (Settore espletante: tel. 081/7964504 - fax: 081/7964412).
3. Il contratto con l'impresa aggiudicataria sarà stipulato e gestito dal Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza dell'AGC 20 (Settore proponente) (tel. 081 7969371 – fax 7969375).
4. Responsabile Unico del Procedimento: dr.ssa Laura Barresi - tel. 081/7969798 - fax: 081/7969375 - e-mail: l.barresi@maildip.regione.campania.it.
5. Responsabile della procedura di gara: dr. Umberto Scalo – tel. 081/7964521- fax: 081/7964412 - e-mail: u.scalo@maildip.regione.campania.it.
6. Responsabile Esecuzione del Contratto: ing. Fulvio Fedele - tel. 0817968148 -fax: 081/7968380- e-mail f.fedele@regione.campania.it.
7. La documentazione di gara, necessaria per formulare l'offerta, è disponibile sul “Portale delle gare Settore Provveditorato” al quale si ha accesso tramite l'home page del sito istituzionale della Regione Campania (www.regione.campania.it - link “Bandi e Gare del Provveditorato ed Elenco fornitori”) e potrà comunque essere ritirata, previo appuntamento, presso il Servizio “Gare ed Appalti” del Settore “Provveditorato ed Economato”, via P. Metastasio 25/29 Napoli, Tel. 0817964558.
8. Eventuali richieste di chiarimenti (FAQ) dovranno pervenire **esclusivamente** attraverso il Portale delle gare Settore Provveditorato, nella sezione dedicata alla presente procedura di gara, **previa registrazione**.
9. I chiarimenti potranno essere richiesti entro e non oltre 10 giorni prima della scadenza del termine stabilito per la ricezione delle offerte. Le risposte verranno fornite fino a 6 giorni prima della scadenza del termine stabilito per la ricezione delle offerte e saranno accessibili nella sezione “chiarimenti” della presente procedura di gara sul Portale di cui al precedente punto 7.
10. Non è ammessa altra modalità per la richiesta di chiarimenti.
11. Il Codice identificativo di gara per l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (CIG) è : 33880356EC.
12. Nell'ambito del presente documento sarà utilizzata la seguente terminologia:
 - **Codice:** è il D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”;
 - **Regolamento:** è il D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207 “Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs. 163/06” (Codice dei Contratti);
 - **Legge regionale:** è la legge regionale n. 3/07 “Disciplina dei lavori pubblici, dei servizi e delle forniture in Campania”;
 - **Regolamento Regionale:** è il Regolamento N. 7/2010 di attuazione della Legge regionale n. 3 del 27 febbraio 2007. Disciplina dei lavori pubblici, dei servizi e delle forniture in Campania.
 - **Autorità:** è l'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture di cui all'art. 6 del codice;
 - **S.A.:** è la Stazione Appaltante;
 - **SIRES:** è il Sistema Integrato Regionale di Emergenza Sanitaria per supportare la gestione del servizio 118;
 - **concorrente:** è il soggetto di cui all'art. 34 del Codice partecipante alla procedura di gara;
 - **impresa concorrente:** è l'impresa partecipante alla procedura di gara: coincide con il concorrente nel caso in cui partecipi singolarmente e non in forma associata;
 - **aggiudicatario:** è il concorrente che si aggiudicherà la gara: viene definito “provvisorio” nella fase precedente al provvedimento di aggiudicazione definitiva;
 - **capitolato:** è il Capitolato Speciale d'Appalto.

Art. 2 □ Oggetto dell'appalto

1. L'oggetto dell'appalto è costituito dall'affidamento dei Servizi di assistenza e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica del SIRES 118, completo di tutte le sue parti, e del supporto specialistico necessario ad erogare l'assistenza ai servizi offerti dall'Ente stesso.
2. Il servizio appartiene alla categoria 5 dell'allegato IIA del codice.
3. Le caratteristiche e le condizioni generali sono quelle riportate nel capitolato, al quale si fa esplicito rinvio

Art. 3 □ Durata del servizio

1. Il servizio avrà durata triennale con decorrenza dalla data di affidamento del servizio che sarà contestuale alla sottoscrizione del contratto.
2. L'aggiudicatario dovrà attivare i servizi elencati nel capitolato entro e non oltre i 30 giorni lavorativi successivi alla sottoscrizione del contratto.
3. Alla scadenza del periodo contrattuale il servizio si considererà cessato senza necessità di preventiva disdetta.
4. In attesa della definizione di un nuovo contratto, qualora non si sia potuto procedere all'affidamento dell'appalto attraverso l'espletamento di una regolare gara ad evidenza pubblica, l'aggiudicatario sarà tenuto, comunque, con un preavviso di 30 giorni, a continuare il servizio alle stesse condizioni già pattuite per un periodo non superiore a 120 giorni/sei mesi. E' pertanto fatto obbligo all'aggiudicatario di accettare l'eventuale proroga del contratto alle medesime condizioni economiche e con decisione unilaterale della S.A.

Art. 4 □ Importo a base d'asta, valore dell'appalto e oneri per la sicurezza

1. L'importo triennale a base d'asta è di €. 3.900.000,00 (tremilainovecentomila,00) + IVA oltre euro 3.000,00 (tremila,00) + IVA, non soggetti a ribasso, per oneri di sicurezza per rischi interferenziali previsti dal Documento Unico per la Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
2. Il valore stimato dell'appalto, determinato ai sensi dell'art. 29 del Codice, è di €. 4.330.397,26 (Quattromilioneitrentamilatrecentonovantasette,26) + IVA.
3. Resta fermo per l'aggiudicatario la responsabilità in ordine al rispetto e all'applicazione di quanto disposto dal D.Lgs 81/2008.

Art. 5 □ Procedura di gara e criteri di aggiudicazione

1. La gara è regolata dalle disposizioni in materia di appalti di forniture e servizi di cui al Codice ed al Regolamento, alla Legge ed al Regolamento regionali, nonché dal bando di gara, dal presente disciplinare, dal capitolato, dallo schema di contratto, dai relativi allegati, che nel loro insieme costituiscono la documentazione del procedimento di gara.
2. L'appalto verrà espletato mediante procedura aperta, ai sensi del Codice, e sarà aggiudicato con le modalità previste dall'art. 83, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
3. La valutazione delle offerte è affidata ad una Commissione che procederà all'attribuzione per ciascun concorrente di un punteggio complessivo determinato dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica e all'offerta economica, sulla base dei seguenti criteri:

		Punti Max
A) OFFERTA TECNICA		80 di cui:
1)	Qualità e completezza del piano per l'organizzazione generale e la continuità dei servizi	10
2)	Completezza ed efficacia del servizio di call center/help desk	10
3)	Completezza ed efficacia del servizio di manutenzione Software	14
4)	Completezza ed efficacia del servizio di manutenzione Hardware	10
5)	Completezza ed efficacia del servizio di manutenzione sistema fonia	10
6)	Completezza ed efficacia del servizio di manutenzione sistema Radio	10
7)	Completezza ed efficacia del servizio di manutenzione infrastruttura telematica	2
8)	Completezza ed efficacia del sistema di gestione e monitoraggio	4
9)	Piano della qualità attesa per tutti i servizi richiesti	10
B) OFFERTA ECONOMICA		20

4. L'aggiudicazione provvisoria avverrà nei confronti del concorrente che riporterà il punteggio complessivo più alto.
5. Si potrà dare luogo all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta congrua e vantaggiosa per la S.A., purché migliorativa delle condizioni poste a base di gara.
6. E' facoltà della S.A. di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea o congrua.
7. La S.A. si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sospendere o revocare in qualsiasi momento la presente procedura di gara e/o di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto qualora sussistano o sopravvengano motivi di interesse pubblico, ovvero per circostanze sopravvenute, ovvero ancora per propria decisione discrezionale e insindacabile. In tal caso, nulla sarà dovuto alle imprese concorrenti.

Art. 6 □ Requisiti di partecipazione

1. Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

Requisiti di carattere generale:

- a) Assenza di cause di esclusione previste dall'art. 38 del Codice, dalla Legge regionale, dai Regolamenti, dal capitolato, dal presente disciplinare e dalla normativa in materia di appalti di servizi e forniture;

Requisiti di idoneità professionale:

- b) iscrizione alla C.C.I.A.A da data anteriore almeno a tre anni dal termine di presentazione delle offerte, avente come oggetto sociale l'esercizio di attività analoghe a quelle oggetto di affidamento del presente appalto;
- c) aver dato inizio all'attività oggetto dell'appalto da almeno tre anni dal termine di presentazione dell'offerta;

Capacità economico-finanziaria:

- d) importo globale del fatturato dell'impresa concorrente negli esercizi finanziari 2008, 2009 e 2010 al netto dell'IVA, almeno pari ad €.**11.700.000,00**;

N.B: per fatturato si intende il volume d'affari complessivo ai fini IVA, in cui rientrano operazioni imponibili, non imponibili ed esenti.

Capacità tecnica e professionale:

- e) aver prestato, nel triennio 2008, 2009 e 2010, servizi analoghi a quello oggetto della presente gara per un valore complessivo, al netto dell'IVA, almeno pari ad €.**7.800.000,00**;
- f) possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001 ed alla vigente normativa nazionale, rilasciata da soggetti accreditati, per le attività di progettazione, implementazione, manutenzione ed assistenza di sistemi informativi.
2. Non è ammessa la partecipazione di imprese concorrenti che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale
3. La partecipazione in forma associata è regolata dalle disposizioni di cui agli artt. 37 e segg. del Codice e all'art. 25 della Legge regionale, nonché da quelle che seguono all'art. 15.

Art. 7 □ Sopralluogo

1. Per la partecipazione alla gara è obbligatorio il sopralluogo presso le seguenti strutture:

Centrale Operativa Territoriale	indirizzo	Responsabile	fax	tel	mail
COT/C.O.RE. Napoli 1	A.O.R.N. A. Cardarelli, via A.Cardarelli, 9 Napoli	Dr. Giuseppe Galano	081/2296082	081/5463683	g.galano4@libero.it
C.O.T. NA Ovest	P.O. San Luca, via Cammarota, Pozzuoli (NA)	Dr Dario Golia	081/8665418	0818552248	napoli.ouest118@asl2.napoli.it
C.O.T. NA Est	P.O. San Leonardo, viale Europa- Castellammare di Stabia (NA)	Dr Salvatore Criscuolo	081/3903373	081/3940801	pocast.118@aslnapoli3sud.it
C.O.T. Caserta	A.O.R.N. Rummo, via F. Palasciano, Caserta	Dr Roberto Mannella	0823/232518	0823/232272	118caserta@virgilio.it
C.O.T. Benevento	A.O.R.N. S.Anna e S. Sebastiano Via Tescione, 2 Benevento	Dr Ciriaco Pedicini	0824/329701	082457620	ciriaco.pedicini@ao-rummo.it
C.O.T. Avellino	A.O.R.N. Moscati, via Contrada Amoretta Avellino	Dr.ssa Annamaria Santamaria	0825/22255	0825/203160	118avel@virgilio.it
C.O.T. Salerno	A.O.R.N. San Giovanni di Dio e Ruggi d' Aragona, via san Leonardo, Salerno	Dr Raffaele Vincensi	089/7724087	089/7724087	raffaele.vincensi@sangiovannieruggi.it
C.O.T. Vallo della Lucania	P.O. San Luca via Cammarota ,Vallo della Lucania (SA)	Dr. Giuseppe Basile	0974/347712	0974/711336	gibasile53@libero.it

2. L'impresa concorrente dovrà prendere visione delle strutture, previa richiesta, da inoltrare nei dieci giorni prima della data di scadenza della presentazione delle offerte, ai referenti sopra indicati per concordare data ed ora dei sopralluoghi.
3. Al sopralluogo dovrà partecipare il titolare o il legale rappresentante dell'impresa concorrente o altro soggetto munito di apposita delega, redatta nelle forme previste dalla legge.

Art. 8 □ Protocollo di legalità

1. La S.A., nell'espletamento della presente procedura di gara, si conforma alle disposizioni contenute nel "Protocollo di legalità in materia di appalti", siglato tra il Prefetto della Provincia di Napoli e la Regione Campania in data 1 agosto 2007 ed approvato con delibera di Giunta Regionale dell'8.09.07; pertanto, l'adesione al citato Protocollo, da parte delle imprese concorrenti, costituisce condizione di partecipazione alla presente procedura.
2. L'aggiudicatario si impegna alla rigorosa osservanza delle disposizioni in materia di collocamento, igiene, e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale; la S.A., procederà, in caso di grave e reiterato inadempimento alle predette disposizioni, alla risoluzione contrattuale; si considera, in ogni caso, inadempimento grave:
 - a) la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
 - b) l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
 - c) l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 20% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio.
3. L'aggiudicatario si impegna al rispetto delle norme sugli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e sue successive modifiche.

Art. 9 □ Cauzione provvisoria

1. A copertura della mancata sottoscrizione del contratto l'offerta è corredata da una garanzia di € 39.000,00 (trentanovemila,00), per una durata di giorni 180 dalla data di scadenza di presentazione delle offerte, prestata sotto forma di cauzione o di fidejussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.
2. La garanzia deve contenere l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, su richiesta della S.A. nel corso della procedura, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.
3. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'[articolo 1957, comma 2, del codice civile](#), nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della S.A.
4. La firma del garante deve essere autenticata nei modi di legge.
5. La garanzia è svincolata per l'aggiudicatario automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto; per gli altri concorrenti nell'atto con cui la S.A. comunica l'aggiudicazione e comunque entro un termine non superiore a trenta giorni dall'aggiudicazione.

Art. 10 □ Modalità di presentazione delle offerte.

1. L'offerta, compresa tutta la documentazione allegata, dovrà essere redatta in lingua italiana (o, in caso di lingua diversa, accompagnata da traduzione giurata) e dovrà essere racchiusa in un unico plico opaco chiuso, siglato e sigillato con ceralacca o con striscia di carta incollata o con nastro adesivo sui lembi di chiusura – anche quelli preincollati industrialmente – idonei a garantire la sicurezza, sul quale dovrà essere apposta la seguente dicitura: **“PROC. N. 893/11. PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO PER L’EMERGENZA SANITARIA - SIRES 118 IN USO PRESSO LA REGIONE CAMPANIA PER UN PERIODO DI TRE ANNI”**.
2. I concorrenti che intendono partecipare alla gara dovranno far pervenire detto plico, entro il termine perentorio delle **ore 13.00** del giorno **07/05/2012**, alla Giunta Regionale della Campania, Settore Provveditorato ed Economato, Servizio Gare ed Appalti - via P. Metastasio n. 25, Napoli - Palazzina 1 stanza 15 a mezzo del servizio postale o altro recapito autorizzato, o con consegna a mano.
3. In caso di spedizione a mezzo di servizio postale, non farà fede il timbro di spedizione, ma la data e l'ora di arrivo all'Ufficio sopra indicato.
4. In caso di recapito a mano, il plico dovrà essere consegnato, sempre allo stesso Ufficio, Palazzina 1 stanza 15 - nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00
5. Il recapito del plico è a totale carico e rischio del concorrente; qualora lo stesso non pervenga nel termine perentorio sopra indicato l'offerta non è ammessa alla gara. A tal fine farà fede il timbro del Servizio ricevente.
6. Sull'esterno del plico dovrà essere indicato oltre alla dicitura di cui al punto 1, la ragione sociale del concorrente, con indicazione dell'indirizzo, partita IVA o codice fiscale, numero di telefono e di fax.

7. Tutte le comunicazioni inerenti la procedura di gara verranno inoltrate ai concorrenti, a mezzo fax, al numero indicato sul plico; le convocazioni saranno effettuate con tre giorni di anticipo (nel caso di raggruppamenti, al numero di fax indicato dalla impresa mandataria o di quella designata quale futura mandataria).
8. Il plico dovrà contenere, al suo interno, tre tipologie di buste: una busta contenente la documentazione amministrativa, contraddistinta dalla dicitura: "BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA", una busta contenente l'offerta tecnica, contraddistinta dalla dicitura: "BUSTA B – OFFERTA TECNICA", ed una busta contenente l'offerta economica, contraddistinta dalla dicitura: "BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA". Tutte le buste contenute nel plico devono essere opache, siglate e sigillate con le stesse modalità del plico.
9. Le offerte condizionate o espresse in modo indeterminato o relative ad altro appalto, o comunque non conformi ai modelli allegati, sono da ritenersi irricevibili.
10. Le firme apposte sulla documentazione contenuta nelle buste di cui al punto 8 devono essere autenticate nei modi di legge o accompagnate da copia di documento d'identità del sottoscrittore; in presenza di più firme rese da parte di uno stesso soggetto è sufficiente la produzione di una sola copia conforme del documento d'identità.

Art. 11 □ "Busta A - Documentazione Amministrativa"

La "BUSTA A - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA" deve contenere:

- A) ISTANZA DI PARTECIPAZIONE**, con la quale il legale rappresentante del concorrente chiede di partecipare alla procedura di gara e fornisce tutti i dati richiesti dalla S.A. secondo il "modello A1" allegato al presente disciplinare e con le modalità ivi indicate.
- B) SCHEDE IDENTIFICATIVE DELL'IMPRESA CONCORRENTE**, sottoscritte dal legale rappresentante dell'impresa concorrente. In essa, con le modalità previste dal D.P.R. 28.12.2000 n.445, devono essere indicati tutti i dati relativi all'impresa necessari per lo svolgimento della procedura di gara secondo il "modello A2" allegato al presente disciplinare e con le modalità ivi indicate.
- C) DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'IMPRESA CONCORRENTE**, sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente. In essa, con le modalità previste dal D.P.R. 28.12.2000 n. 445, devono essere rese tutte le dichiarazioni previste dal "modello A3" allegato al presente disciplinare e con le modalità ivi indicate.
- D) DICHIARAZIONE RELATIVA AL PROTOCOLLO DI LEGALITÀ**, sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente. In essa, con le modalità previste dal D.P.R. 28.12.2000 n.445, devono essere rese tutte le dichiarazioni previste dal "modello A4" allegato al presente disciplinare e con le modalità ivi indicate.
- E) DEPOSITO CAUZIONALE PROVVISORIO** con le modalità di cui al precedente art.9;
- F) IMPEGNO** di un fideiussore a costituire la garanzia fideiussoria secondo quanto previsto dall'art. 113 del Codice.
- G) ELENCO DEI SERVIZI** svolti, ed eseguiti con buon esito, nel settore oggetto della gara, negli anni 2008, 2009 e 2010 (art. 6, comma 1, punto e) del presente disciplinare. L'elenco deve comprendere, per ogni singolo servizio svolto, l'indicazione del destinatario (pubblico o privato), dell'importo (IVA esclusa) e della data di inizio e fine rapporto, specificando anche i nominativi ed i contatti ai quali rivolgersi per le relative verifiche.
- H) CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ** di cui (art. 6, comma 1, punto f), in corso di validità (in originale o copia resa conforme ai sensi di legge o dichiarazione sostitutiva con le formalità di cui alla normativa vigente, D.P.R. 445/00 s.m.e.i., con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento valido del dichiarante, resa dal legale rappresentante dell'impresa concorrente).
- I) RICEVUTA DEL VERSAMENTO** all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici. I concorrenti dovranno dimostrare di aver versato il contributo dovuto in relazione alla presente gara ai sensi dell'art. 1, comma 67, della Legge n. 266/05 e della deliberazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 3 novembre. Ai fini del versamento delle contribuzioni occorre attenersi alle istruzioni operative pubblicate sul sito dell'Autorità disponibili al seguente indirizzo: <http://www.avcp.it/riscossioni.html>.
- J) (per i consorzi)** statuto di costituzione del consorzio.

Art. 12 □ "Busta B - Offerta tecnica"

La Busta "B - OFFERTA TECNICA" deve contenere i seguenti tre documenti:

1. Presentazione dell'impresa concorrente con particolare riferimento all'esperienza maturata in merito a servizi analoghi a quelli del presente disciplinare;

2. Documento descrittivo del team di lavoro (responsabile del progetto e specialisti) che si intende assegnare al progetto, corredato delle note curriculari attestanti le competenze e le esperienze professionali in merito alla realizzazione di progetti con caratteristiche comparabili alla fornitura oggetto del presente appalto;
3. Una Progetto in cui il concorrente rappresenti le modalità di esecuzione del servizio che meglio rispondano alle esigenze organizzative della S.A., anche in relazione alle proposte di soluzioni innovative tecnologiche, che rendano il servizio richiesto ancor più funzionale. Tale documento, possibilmente contenuto in 300 pag., dovrà essere redatto secondo le specifiche dettate dal capitolato e deve includere appositi e specifici capitoli riguardanti:
 - a) Piano operativo di esecuzione e continuità dei servizi;
 - b) Servizio di call center/help desk;
 - c) Servizio di manutenzione Software;
 - d) Servizio di manutenzione Hardware;
 - e) Servizio di manutenzione sistema Fonia;
 - f) Servizio di manutenzione sistema Radio;
 - g) Servizio di manutenzione infrastruttura telematica;
 - h) Sistema di Gestione e Monitoraggio;
 - i) Piano della qualità attesa per tutti i servizi richiesti.

I fogli inclusi nella busta "B - OFFERTA TECNICA" devono essere firmati dal legale rappresentante del concorrente e devono essere privi di qualsivoglia indicazione, riferimento, menzione (diretta o indiretta) dell'offerta economica. La stessa dovrà essere presentata, scansata, anche su apposito supporto magnetico.

Art. 13 □ "Busta C - Offerta economica"

1. L'offerta economica deve essere formulata, secondo il "modello A5" allegato al presente disciplinare e con le modalità ivi indicate, indicando la percentuale di ribasso offerta sull'importo a base d'asta.
2. L'offerta dovrà essere espressa in lettere ed in cifre, con un massimo di tre cifre decimali. Ulteriori cifre decimali non verranno prese in considerazione.
3. In caso di discordanza tra la percentuale indicata in cifre e quella indicata in lettere, sarà preso in considerazione quella più vantaggiosa per la S.A. Non sono ammesse offerte in aumento.
4. Per l'applicazione di quanto previsto dall'art. 12 del capitolato, l'offerta economica dovrà riportare anche la specifica degli importi relativi ai seguenti servizi e forniture espressi in cifre e in lettere, al netto di IVA:
 - SERVIZIO CALL CENTER-HELP DESK;
 - MANUTENZIONE SOFTWARE;
 - MANUTENZIONE HARDWARE INFORMATICO E APPARATI DI RETE;
 - MANUTENZIONE APPARATI DI FONIA;
 - MANUTENZIONE SISTEMA RADIO;
 - GESTIONE DEL SISTEMA.
5. L'offerta deve intendersi comprensiva di qualsiasi altro onere escluso l'IVA.
6. L'offerta economica inoltre:
 - a. deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente;
 - b. non deve contenere condizioni concernenti modalità di pagamento, termini di consegna, limitazioni di validità o altri elementi in contrasto con le prescrizioni contenute negli atti di gara;
 - c. non deve essere indeterminata o condizionata, né deve imporre restrizioni e deve contenere espressi impegni circa:
 - i. la validità non inferiore a 180 giorni dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte;
 - ii. il mantenimento fisso ed invariato del prezzo fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali, salvo quanto previsto dall'art. 115 del Codice;
 - iii. la remuneratività della stessa.

Art. 14 □ Criteri di valutazione dell'offerta

1. La valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà effettuata utilizzando il metodo aggregativo-compensatore applicando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$C(a)$ = indice di valutazione dell'offerta (a);
 n = numero totale dei requisiti
 W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);
 $V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno;
 Σn = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ saranno determinati:

- a) per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa attraverso la trasformazione in coefficienti variabili tra zero ed uno della somma dei valori attribuiti dai singoli commissari mediante il "confronto a coppie", seguendo le linee guida di cui all'allegato G del Regolamento;
- b) per quanto riguarda il prezzo applicando la seguente formula:

$$V(a)_i = \text{percentuale singola offerta in esame} / \text{percentuale offerta più alta.}$$

Il punteggio verrà attribuito secondo il seguente schema:

	Punteggio max
A) Offerta tecnica	80/100
B) Offerta economica	20/100

La valutazione delle offerte sarà effettuata sulla base della seguente griglia di distribuzione:

A) Offerta Tecnica; fattore ponderale max 80 in funzione della valutazione di:

A.1) Qualità e completezza del piano per l'organizzazione generale e continuità dei servizi: fattore ponderale **max 10**.

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni rilevabili dai seguenti documenti:

- Presentazione dell'impresa concorrente con particolare riferimento all'esperienza maturata in merito a servizi analoghi a quelli del presente disciplinare.
- Documento descrittivo del team di lavoro (responsabile del progetto e specialisti) che si intende assegnare al progetto, corredato delle note curriculari attestanti le competenze e le esperienze professionali in merito alla realizzazione di progetti con caratteristiche comparabili alla fornitura oggetto del presente appalto.
- Capitolo del progetto riguardante il Piano operativo di esecuzione e continuità dei servizi.

A.2) Completezza ed efficacia del Servizio di call center/help desk: fattore ponderale **max 10**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.3) Completezza ed efficacia del Servizio di manutenzione Software: fattore ponderale **max 14**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.4) Completezza ed efficacia del Servizio di manutenzione Hardware: fattore ponderale **max 10**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.5) Completezza ed efficacia del Servizio di manutenzione sistema Fonia: fattore ponderale **max 10**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.6) Completezza ed efficacia del servizio di manutenzione sistema Radio: fattore ponderale **max 10**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.7) Completezza ed efficacia del Servizio di manutenzione infrastruttura telematica: fattore ponderale **max 2**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.8) Completezza ed efficacia del Sistema di Gestione e Monitoraggio: fattore ponderale **max 4**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

A.9) Piano della qualità attesa per tutti i servizi richiesti: fattore ponderale **max 10**

Il punteggio sarà attribuito sulla base delle informazioni fornite nel capitolo omonimo del progetto

Non saranno ritenuti idonei quei progetti che dovessero ottenere un punteggio complessivo, derivante dalla somma dei suddetti criteri, inferiore al 60% del punteggio massimo previsto (80/100). Verranno, altresì, ritenuti non idonei i progetti che dovessero ottenere, anche in uno solo dei criteri succitati, un punteggio inferiore al 40% del valore massimo fissato.

B) Offerta Economica; fattore ponderale max 20.

L'offerta economica è formulata indicando la percentuale di ribasso offerta sull'importo a base d'asta.

Il punteggio massimo è attribuito all'offerta che indichi la percentuale di ribasso più alta da applicare al prezzo posto a base d'asta.

Alle altre offerte è attribuito un minor punteggio determinato dalla seguente formula:

$$\text{punteggio offerta in esame} = \frac{\text{percentuale singola offerta in esame}}{\text{percentuale offerta più alta}} \times 20$$

Art. 15 □ Raggruppamenti d'impres

1. Salvo quanto disposto dal successivo comma 3, è ammessa la partecipazione di imprese appositamente e temporaneamente raggruppate. In tal caso dovranno essere osservate le prescrizioni di cui all'art. 37 del Codice e 25 della Legge regionale. L'impresa concorrente capogruppo dovrà assicurare non meno del 50% dell'espletamento del servizio, le altre associate non meno del 10% ciascuna.
2. Non è ammesso che un'impresa partecipi singolarmente e quale componente di altro raggruppamento, né come facente parte di più raggruppamenti, pena l'esclusione dalla gara sia dell'impresa, sia del/i raggruppamenti a cui partecipa.
3. Non è ammessa la partecipazione di raggruppamenti in cui un'impresa concorrente si trovi in una situazione di controllo e/o collegamento ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, con altre imprese che partecipino singolarmente o quali componenti di altri raggruppamenti, tranne che non dimostri che le offerte presentate non sono imputabili ad un unico centro decisionale.
4. Per quanto riguarda i requisiti:
 - 4.1. i requisiti di cui all'art. 6 lettere a), b), c), ed f) devono essere posseduti da tutte le imprese raggruppate;
 - 4.2. i requisiti di cui ai punti d) ed e) devono essere assolti cumulativamente con il contributo di tutte le imprese raggruppate. Ogni componente del raggruppamento deve possedere, in percentuale, un volume di fatturato (sia globale che specifico) almeno pari alla percentuale di partecipazione al raggruppamento;
5. Per quanto riguarda il plico contenente l'offerta, è necessario indicare sull'esterno dello stesso tutti i componenti, specificando, per ciascun di essi, tutti i dati di cui al punto 6, art. 10 del presente disciplinare. Nel caso di raggruppamento già costituito, occorre altresì indicare la mandataria. Nel caso di raggruppamento non ancora costituito, occorre indicare la ditta che sarà designata quale mandataria in caso di aggiudicazione;
6. Per quanto riguarda l'istanza di partecipazione:
 - 6.1. in caso di raggruppamento non ancora costituito: l'istanza deve essere sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le imprese concorrenti che costituiranno il Raggruppamento Temporaneo e deve contenere l'indicazione delle quote di partecipazione di tutte le imprese concorrenti nonché l'impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza a quella designata come mandataria - capogruppo (la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti) e ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 25 della Legge regionale;
 - 6.2. in caso di raggruppamento già costituito: l'istanza può essere sottoscritta dal titolare o legale rappresentante della mandataria; ad essa vanno allegati mandato collettivo speciale conferito dalle mandanti risultante da scrittura privata autenticata, o copia di essa autenticata, nonché dichiarazione a firma del titolare o legale rappresentante della mandataria (resa ai sensi del D.P.R. 445/00 e s.m. e i., con allegata copia del documento di riconoscimento), concernente l'impegno in caso di aggiudicazione ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 25 della Legge regionale;
 - 6.3. dovranno essere specificate le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese (sia nel caso di imprese raggruppate o raggruppande);
 - 6.4. (nel caso di consorzi) indica per quali consorziati il consorzio concorre con i relativi servizi che saranno eseguiti;
7. Per quanto riguarda la restante documentazione di cui all'art. 11:
 - 7.1. i documenti di cui ai punti B), C), D), G) e H) vanno prodotti da ogni impresa concorrente;
 - 7.2. la cauzione di cui alla lettera E) e il documento di cui alla lettera F) in caso di raggruppamento non ancora costituito devono essere intestati a tutte le imprese concorrenti associate;
8. Per quanto riguarda l'offerta tecnica e l'offerta economica:
 - 8.1. nel caso di raggruppamento non ancora costituito devono essere sottoscritte dai titolari o legali rappresentanti di tutte le imprese concorrenti raggruppande;

- 8.2. nel caso di raggruppamento già costituito possono essere sottoscritte anche solo dal titolare o legale rappresentante dell'impresa concorrente mandataria.

Art. 16 □ Modalità di espletamento della gara.

1. La valutazione delle offerte sarà effettuata da una Commissione di gara, all'uopo nominata.
2. Il Settore Provveditorato ed Economato della Giunta Regionale trasmetterà al Presidente della Commissione tutti i plichi pervenuti.
3. La Commissione sarà nominata successivamente alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte e procederà, previo insediamento e accertamento dell'assenza di situazioni di incompatibilità con le ditte partecipanti, all'avvio delle operazioni di gara.
4. La Commissione provvederà, in via preliminare, a verificare l'integrità e la regolarità dei plichi pervenuti.
5. Tutte le operazioni della Commissione verranno descritte in apposito verbale, redatto dal Segretario.
6. L'apertura dei plichi avverrà in seduta pubblica, alla quale potranno partecipare i legali rappresentanti dei concorrenti, ovvero soggetti da questi delegati, muniti di atto di delega, al quale dovrà essere allegata copia del documento di riconoscimento sia del delegante che del delegato.
7. La Commissione di gara, nel giorno e nell'ora fissati per l'apertura delle offerte, procederà in seduta pubblica a:
 - 7.1 verificare il tempestivo recapito dei plichi e, in caso contrario, a escludere l'offerta dalla gara;
 - 7.2 verificare la regolarità formale delle buste contenenti la documentazione amministrativa, l'offerta tecnica e l'offerta economica e, in caso negativo, a escludere le offerte dalla gara;
 - 7.3 verificare la regolarità della documentazione amministrativa e, in caso contrario, a escludere l'offerta dalla gara;
 - 7.4 verificare che i consorziati – per conto dei quali i consorzi di cui all'articolo 34, comma 1, lettere b), del Codice hanno dichiarato di concorrere – non abbiano presentato offerta in qualsiasi altra forma e, in caso contrario, a escludere le offerte dalla gara;
 - 7.5 verificare che le singole imprese che partecipano in associazione temporanea o in consorzio ai sensi dell'articolo 34, comma 1, lettere d), e) ed f) del Codice non abbiano presentato offerta anche in forma individuale e, in caso contrario, a escludere le offerte dalla gara;
8. All'esito della verifica della documentazione amministrativa, la Commissione, individuati i concorrenti ammessi, ai sensi dell'art. 48 del Codice, provvederà a richiedere ad un numero di essi, non inferiore al 10% delle offerte presentate, arrotondato all'unità superiore, scelti con sorteggio pubblico, di comprovare, entro il termine perentorio di dieci giorni dalla data della richiesta, il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico organizzativa di cui all'art. 6 del presente disciplinare, presentando la seguente documentazione, nonché qualsiasi altra documentazione utile atta a dimostrare il possesso dei suddetti requisiti:
 - 8.1 Bilanci, corredati dalle relazioni, approvati e depositati al registro imprese, relativi agli anni richiesti, in originale o copia resa conforme ai sensi di legge (DPR 445/2000);
 - 8.2 Fatture, in copia resa conforme ai sensi di legge, relative ai servizi svolti nel settore oggetto della gara e dichiarati nel documento di cui all'art. 11 lettera G);
 - 8.3 Certificazione di qualità di cui all'art. 11 lettera H) (se non già presenti nella busta A contenente la documentazione amministrativa)Qualora la prova non venga fornita entro il predetto termine, saranno applicate le disposizioni di cui all'art. 48 del Codice.
9. La Commissione ha la facoltà, ai sensi dell'art. 46 del Codice, di invitare i concorrenti a completare o a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.
10. In successiva seduta pubblica la Commissione procederà all'apertura delle buste "B", contenenti le offerte tecniche. Dopo aver preso atto del contenuto delle stesse, la Commissione, in una o più sedute riservate, esaminerà e valuterà il relativo contenuto.
11. In successiva seduta pubblica la Commissione:
 - darà lettura dei punteggi attribuiti dalla Commissione di gara alle offerte tecniche dei concorrenti ammessi;
 - procederà all'apertura delle buste "C" contenenti le offerte economiche dei concorrenti, darà lettura delle percentuali di ribasso offerti, assegnando il relativo punteggio;
 - procederà all'esclusione dei concorrenti per i quali accerta che le relative offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi.
12. La Commissione, sulla scorta dei punteggi ottenuti, darà corso alla verifica delle offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 86 del Codice; dopodiché redigerà la graduatoria provvisoria dei concorrenti.

Art. 17 □ Aggiudicazione e stipula del contratto

1. L'aggiudicazione provvisoria ha mero valore di proclamazione dei risultati di gara e non vincola la S.A., che si riserva di verificare i requisiti dichiarati dai concorrenti mediante l'acquisizione d'ufficio dei certificati attestanti il

possesso degli stati, fatti e qualità dei soggetti dichiaranti, nonché di verificare la sussistenza di tutti gli elementi e i presupposti richiesti dalla normativa vigente, dal capitolato e dal presente disciplinare di gara ai fini del perfezionamento della aggiudicazione. Nel caso in cui la verifica non dia esito positivo, si procederà all'esclusione del concorrente dalla gara e all'eventuale nuova aggiudicazione provvisoria.

2. All'esito favorevole delle suddette verifiche, nonché di quelle relative alle dichiarazioni rese in sede di gara, sarà adottato il provvedimento di aggiudicazione definitiva con decreto del Dirigente del Settore Provveditorato ed Economato.
3. Prima della stipula del contratto d'appalto con l'aggiudicatario, la S.A. acquisisce le informazioni antimafia ai sensi del Protocollo di legalità.
4. La S.A. si riserva la facoltà di non stipulare il contratto, ovvero, se il contratto sia stato già stipulato, di procedere alla risoluzione del vincolo contrattuale, qualora vengano acquisiti elementi o indicazioni rilevanti ai fini delle valutazioni discrezionali ammesse dalla legge, così come previsto dall'art. 10, comma 9, del D.P.R. 252/98.
5. La S.A. potrà procedere a nuove verifiche antimafia nel corso dello svolgimento del rapporto contrattuale; pertanto, ove le informazioni antimafia dal valore interdittivo dovessero sopraggiungere in un momento successivo, la S.A. si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del vincolo contrattuale.
6. Qualora le informazioni antimafia si riferiscano ad una delle ditte costituite o costituenti in R.T.I, la S.A. procederà all'esclusione del R.T.I.
7. L'aggiudicatario resta impegnato per effetto della presentazione della propria offerta.

Art. 18 □ Adempimenti a carico del soggetto aggiudicatario

1. Con il provvedimento di aggiudicazione definitiva, che conclude il procedimento, l'aggiudicatario sarà invitato a presentare entro il termine di giorni quindici, la documentazione occorrente per la stipula del contratto.
2. In sede di stipula del contratto l'aggiudicatario dovrà eleggere il proprio domicilio in Napoli.
3. L'aggiudicatario dovrà presentarsi per la stipulazione del contratto entro il termine indicato dalla S.A., pena la revoca dell'aggiudicazione, l'incameramento della cauzione provvisoria e l'affidamento dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.
4. L'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 113 del Codice, è tenuto a prestare una cauzione di importo pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.
5. Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, comprese le spese di bollo e di registro.
6. La S.A. si riserva espressamente la facoltà di recedere o risolvere il contratto, senza alcun onere o responsabilità a suo carico, per l'ipotesi di mancato reperimento delle risorse necessarie alla copertura finanziaria.

Art. 19 □ Informativa trattamento dati personali

1. Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 196/03, si informa che i dati personali delle imprese concorrenti saranno utilizzati in relazione agli adempimenti e alle procedure connesse allo svolgimento della gara e alla stipula del contratto.

Art. 20 □ Disposizioni finali e rinvio

1. Nel caso di mancata stipulazione del contratto con l'aggiudicatario, è facoltà della S.A. procedere al conferimento dell'incarico al concorrente che segue in graduatoria alle condizioni della relativa offerta.
2. Per tutto quanto non previsto specificatamente, nel Bando, nel presente disciplinare e nel capitolato, dallo schema di contratto e dai relativi allegati, si fa espresso rinvio a quanto previsto in materia dalla vigente normativa, comunitaria, nazionale e regionale.



Proc. n. 893/11. Affidamento, per la durata di tre anni, del servizio del servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria - sires 118 in uso presso la Regione Campania.

ISTANZA DI PARTECIPAZIONE**(modello A1)**

**Marca da bollo
legale
(€ 14,62)**

Alla Giunta Regionale della Campania
Settore Provveditorato ed Economato
Servizio Gare ed Appalti

Il sottoscritto _____, nato il _____ a _____ in qualità di _____ dell'impresa _____ con sede in _____ con codice fiscale n. _____ con partita IVA n. _____ con la presente

CHIEDE

di partecipare alla gara "Proc. n. 893/11. Affidamento, per la durata di tre anni, del servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria - sires 118 in uso presso la Regione Campania".

Il sottoscritto, inoltre, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. 445/2000 e s.m.i., per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate

all'uopo DICHIARA

1. di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel bando di gara, nel disciplinare di gara e relativi allegati, nel capitolato e relativi allegati, nonché in tutti i rimanenti elaborati regolanti il servizio approvati con D.D. di indizione di gara del Settore Provveditorato ed Economato;
2. di aver preso conoscenza e di aver tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle condizioni contrattuali e di tutti gli oneri, compresi quelli relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove deve essere effettuato il servizio;
3. di avere nel complesso preso conoscenza della natura del servizio, di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sulla determinazione della propria offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata.

DATA

FIRMA

N.B.

- Per la firma vedi art. 10, punto 10 del disciplinare di gara.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE l'istanza di partecipazione deve essere prodotta con le modalità stabilite dal comma 6 dell'art. 15 del disciplinare di gara.
- Qualora l'istanza non sia in regola con l'imposta di bollo, la stessa sarà ricevibile, ma la S.A. segnalerà l'irregolarità all'Agenzia delle Entrate competente per territorio.

SCHEDA IDENTIFICATIVA DELL'IMPRESA CONCORRENTE

(modello A2)

Il sottoscritto _____, nato il _____ a _____ in qualità di _____ dell'impresa

denominazione	
sede legale	
codice fiscale	
partita IVA	
telefono	
fax	
indirizzo e-mail	
(in caso di società cooperativa) Data e numero d'iscrizione all'Albo delle Società Cooperative	

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate

DICHIARA:

- che i soggetti tenuti alle dichiarazioni di cui all'art. 38 comma 1, lettere b), c) ed m-ter) del del D.lgs 12.04.2006, n. 163 (titolare e direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; i soci e il direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; i soci accomandatari e il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; gli amministratori muniti di potere di rappresentanza e il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di 4 soci, se si tratta di altro tipo di società) oltre al sottoscritto, sono i signori di seguito indicati con le relative cariche e dati identificativi:

cognome e nome	luogo e data di nascita	carica	residenza

- che nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara non vi sono soggetti cessati da cariche societarie

oppure

che i nominativi e le generalità dei soggetti cessati dalle cariche societarie indicati all'articolo 38, comma 1, lettera c), del D.lgs 12.04.2006, n. 163 nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara di che trattasi, sono i seguenti

cognome e nome	luogo e data di nascita	carica	residenza

- che il fatturato globale dell'impresa negli esercizi finanziari 2008, 2009 e 2010, al netto dell'IVA, risultante dalle dichiarazioni I.V.A, è stato pari ad € _____ (in cifre);
- di aver prestato, nel triennio 2008, 2009 e 2010 servizi analoghi a quello oggetto della presente gara per un valore complessivo, al netto dell'IVA, almeno pari ad €. _____ (in cifre), distintamente descritti

- nell'elenco di cui alla lettera G) dell'art. 11 del disciplinare di gara;
5. che la sede di iscrizione INPS e il numero di matricola sono i seguenti:
matricola n.sede di (via, tel....., fax.....)
matricola n.sede di (via, tel....., fax.....)
(in caso di iscrizione presso più sedi occorre indicarle tutte).
6. che la sede di iscrizione INAIL e il numero di matricola sono i seguenti:
matricola n.sede di (via, tel....., fax.....)
matricola n.sede di (via, tel....., fax.....)
(in caso di iscrizione presso più sedi occorre indicarle tutte).
7. che l'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate presso il quale si è iscritti è il seguente: _____*(indicare l'indirizzo completo ed il recapito telefonico).*

DATA

FIRMA

N.B.

- Per la firma vedi art. 10, punto 10 del disciplinare di gara.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE la dichiarazione deve essere prodotta da ogni impresa concorrente.

**DICHIARAZIONI DELL'IMPRESA CONCORRENTE****(modello A3)**

Il sottoscritto _____, nato il _____ a _____ in qualità di _____ dell'impresa _____

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate

DICHIARA:

di non trovarsi, né in proprio né l'impresa rappresentata, in alcuna delle cause di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, forniture e servizi pubblici e di stipula dei relativi contratti previste dall'articolo 38 del D.Lgs. n. 163/06. In particolare dichiara:

- a. che l'impresa rappresentata non si trova in stato di fallimento, di liquidazione coatta o di concordato preventivo e che non sono in corso procedimenti per la dichiarazione di una di tali situazioni;
- b. che nei propri confronti non è pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575;
- c. che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale (*nel caso occorre indicare tutte le sentenze di condanna passate in giudicato, i decreti penali di condanna divenuti irrevocabili e le sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale subiti dal soggetto dichiarante, specificando l'autorità giudiziaria, la tipologia di pronuncia e gli estremi del provvedimento. Spetta alla S.A. il giudizio circa la gravità del reato e l'incidenza sulla moralità professionale*);
- d. di non aver violato il divieto di intestazione fiduciaria posto all'articolo 17 della Legge 19 marzo 1990 n. 55 oppure che pur avendo violato il divieto di intestazione fiduciaria è trascorso oltre un anno dal suo accertamento e che la violazione è stata rimossa;
- e. di non aver commesso gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro, risultanti dai dati in possesso dell'Osservatorio;
- f. di non aver commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante e che non ha commesso un errore grave nell'esercizio dell'attività professionale;
- g. di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui è stabilita;
- h. che l'impresa rappresentata non risulta iscritta nel casellario informatico dell'AVCP, di cui all'art. 7 comma 10 del Codice, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito ai requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione a procedure di gara, per l'affidamento dei subappalti o ai fini del rilascio dell'attestazione SOA;
- i. di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui è stabilita;
- l. la propria condizione di non assoggettabilità agli obblighi di assunzioni obbligatorie di cui alla legge n. 68/99 (*nel caso di concorrente che occupa non più di 15 dipendenti oppure nel caso di concorrente che occupa da 15 a 35 dipendenti qualora non abbia effettuato nuove assunzioni dopo il 18 gennaio 2000*)
oppure, alternativamente
la propria ottemperanza agli obblighi di assunzioni obbligatorie di cui alla legge n. 68/99 (*nel caso di concorrente che occupa più di 35 dipendenti oppure nel caso di concorrente che occupa da 15 a 35 dipendenti che abbia effettuato una nuova assunzione dopo il 18 gennaio 2000*);
- m. che nei propri confronti non è stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione;
- n. di non essere stata vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203;
oppure, alternativamente
che essendo stata vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203 risulta aver denunciato i fatti all'Autorità giudiziaria, salvo i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689;
oppure, alternativamente



sistema integrato per l'emergenza sanitaria - sires 118 in uso presso la Regione Campania.

che essendo stata vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203 non risulta aver denunciato i fatti all'Autorità giudiziaria, trovandosi in uno dei casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689;

- o. che l'impresa rappresentata non si trova in alcuna situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile rispetto ad alcun soggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente;

oppure, alternativamente

di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto all'impresa rappresentata, in una delle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente;

oppure, alternativamente

di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto all'impresa rappresentata, in situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente.

DICHIARA ALTRESÌ:

- p. di essere iscritto nel registro delle imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura (C.C.I.A.A.) di con Numero Iscrizione....., data iscrizione....., oggetto sociale
- q. di aver dato inizio all'attività oggetto dell'appalto da almeno tre anni dal termine di presentazione dell'offerta
- r. che all'interno della propria azienda vengono osservati gli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
- s. di avere nel complesso preso conoscenza della natura dell'appalto e di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa o eccettuata, che possono avere influito o influire sia sull'esecuzione del servizio, sia sulla determinazione dell'offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata;
- t. di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, e autorizza tale trattamento;

SI IMPEGNA ALTRESÌ:

- u. a comunicare ogni eventuale variazione intervenuta che dovesse intervenire negli organi societari;
- v. ad assumere l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136

DATA

FIRMA

N.B.

- Per la dichiarazione di cui al punto c. non occorre indicare le condanne quando i reati sono stati depenalizzati, o estinti dopo la condanna, ovvero per le quali è intervenuta la riabilitazione ovvero in caso di revoca delle medesime.
- Per la dichiarazione di cui al *punto i.* gli operatori economici di cui all'articolo 47, comma 1, dimostrano, ai sensi dell'articolo 47, comma 2, il possesso degli stessi requisiti prescritti per il rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
- Alla presente dichiarazione vanno allegate:
 - le dichiarazioni di cui ai punti b, c ed n da parte dei soggetti eventualmente indicati al punto 1 della dichiarazione resa nell'all. A2 "Scheda identificativa dell'impresa concorrente" (titolare e direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; i soci e il direttore tecnico, se si tratta di



sistema integrato per l'emergenza sanitaria - sires 118 in uso presso la Regione Campania.

società in nome collettivo; i soci accomandatari e il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; gli amministratori muniti di potere di rappresentanza e il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di 4 soci, se si tratta di altro tipo di società).

- le dichiarazioni di cui al punto c da parte dei soggetti eventualmente indicati al punto 2 della dichiarazione resa nell'all. A2 "Scheda identificativa dell'impresa concorrente" (soggetti cessati dalle cariche societarie nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara). Tali dichiarazioni dei soggetti cessati da cariche possono essere rese anche dal legale rappresentante dell'impresa. In ogni caso vanno indicate le eventuali sentenze di condanna passate in giudicato, i decreti penali di condanna divenuti irrevocabili e le sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale specificando l'autorità giudiziaria, la tipologia di pronuncia e gli estremi del provvedimento. In presenza di condotta penalmente sanzionata il legale rappresentante dell'impresa concorrente dovrà dimostrare completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata.
- Per la firma vedi art. 10, punto 10 del disciplinare di gara.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE la presente dichiarazione deve essere prodotta da ogni impresa concorrente.
- Per la dichiarazione di cui al punto p. i concorrenti degli altri Stati dell'Unione Europea non residenti in Italia dovranno dichiarare l'iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XI B del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.; i concorrenti appartenenti a Stati membri che non figurano nel citato allegato dovranno dichiarare che il certificato prodotto è stato rilasciato da uno dei registri professionali o commerciali istituiti nel Paese in cui sono residenti.

DICHIARAZIONI PROTOCOLLO DI LEGALITA'

(modello A4)

Il sottoscritto _____, nato il _____ a _____ in qualità di _____ dell'impresa _____:
ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate:

a) dichiara di essere a conoscenza e si impegna a rispettare, in maniera integrale e incondizionata, senza eccezione, deroga o riserva alcuna, le clausole e le previsioni del "Protocollo di legalità in materia di appalti" sottoscritto in data 1 agosto 2007 tra la Prefettura di Napoli e la Regione Campania;

b) si impegna, in particolare, ad osservare e a rispettare le seguenti clausole, contenute nell'art. 8 del suddetto protocollo, ed in particolare:

b1) dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità, sottoscritto nell'anno 2007 dalla stazione appaltante con la Prefettura di Napoli, che qui si intendono integralmente riportate e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;

b2) si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere);

b3) si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola b2 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, l'attivazione di ogni conseguente iniziativa;

b4) dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del DPR 252/98, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del prefetto, sarà applicato a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile;

b5) dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale;

DATA

FIRMA

N.B.

- Per la firma vedi art. 10, punto 10 del disciplinare di gara.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE la presente dichiarazione deve essere prodotta da ogni impresa concorrente.

MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA

Il sottoscritto _____, nella sua qualita' di _____ dell'Impresa _____ per conto della quale agisce, si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste negli atti e documenti tutti della gara in oggetto, ai corrispettivi massimi, onnicomprensivi, incluse le trasferte, come di seguito in dettaglio:

	A	B	C
Importo a base d'asta al netto di IVA: 3.900.000,00	Ribasso % in cifre con tre decimali	Ribasso % in lettere con tre decimali	Importo a base d'asta al netto del ribasso offerto
Oneri di sicurezza per rischi interferenziali non soggetti a ribasso:			3.000,00
Importo complessivo offerta economica:			
(ATTENZIONE: Verificare che la percentuale di ribasso offerto indicato in cifre corrisponda esattamente con quello indicato in lettere)			

Importi offerti relativi ai seguenti servizi e forniture al netto di IVA:	
	In cifre
SERVIZIO CALL CENTER-HELP DESK	
MANUTENZIONE SOFTWARE;	
MANUTENZIONE HARDWARE INFORMATICO E APPARATI DI RETE;	
MANUTENZIONE APPARATI DI FONIA;	
MANUTENZIONE SISTEMA RADIO;	
GESTIONE DEL SISTEMA.	
TOTALE	-
Oneri di sicurezza per rischi interferenziali non soggetti a ribasso:	3.000,00
Importo complessivo offerta economica:	

L'impresa dichiara:

- la validità non inferiore a 180 giorni dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte;
- il mantenimento fisso ed invariato del prezzo fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali, salvo quanto previsto dall'art. 115 del Codice;
- la remuneratività della stessa.

FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

DATA

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

Giunta Regionale della Campania

Assessorato alla Sanità

Area Generale di Coordinamento “Assistenza Sanitaria”

Settore “Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui servizi regionali di emergenza”

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

CIG : 33880356EC

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione del Sistema integrato per l'Emergenza Sanitaria - SIRES 118 in uso presso la Regione Campania per un periodo di tre anni.

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

INDICE

1.PREMESSA.....	3
3.OBBIETTIVI GENERALI DEI SERVIZI.....	3
4.ORGANIZZAZIONE GENERALE DEI SERVIZI.....	4
5.SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK.....	5
6.MANUTENZIONE SOFTWARE.....	6
7.MANUTENZIONE HARDWARE SISTEMA INFORMATICO.....	7
8.MANUTENZIONE APPARATI ATTIVI E PASSIVI DI RETE.....	7
9.MANUTENZIONE APPARATI DI FONIA.....	8
10.MANUTENZIONE APPARATI RADIO.....	8
11.FORNITURA DI UN SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA E DI MONITORAGGIO DELLE PIATTAFORME TECNOLOGICHE ED APPLICATIVE.....	9
12.LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ.....	12
12.1.SERVIZIO CALL CENTER-HELP DESK.....	13
12.2.MANUTENZIONE SOFTWARE.....	14
12.3.MANUTENZIONE HARDWARE INFORMATICO E APPARATI DI RETE.....	14
12.4.MANUTENZIONE APPARATI DI FONIA.....	15
12.5.MANUTENZIONE SISTEMA RADIO.....	15
12.6.GESTIONE DEL SISTEMA.....	16

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

1. PREMESSA

L'Ente Regione Campania, già dal 2000 ha messo in esercizio alcune componenti del Sistema Integrato Regionale per l'Emergenza Sanitaria (nel seguito SIRES) per supportare la gestione del servizio 118 regionale. Recentemente è stato effettuato un aggiornamento delle piattaforme tecnologiche con la finalità di adeguare la piattaforma del Servizio 118 attualmente in esercizio ai requisiti funzionali imposti dal Ministero della Sanità (D.M. 17 dicembre 2008) ed allo stesso tempo per consentire l'aggiornamento della stessa allo stato dell'arte delle tecnologie hardware e software, onde eliminarne l'obsolescenza.

Il sistema SIRES è realizzato sulla base di una completa integrazione delle singole componenti installate presso ogni Centrale Operativa Territoriale (COT), tra le diverse COT e tra queste ultime ed i Nodi Secondari installati presso le strutture ospedaliere interessate.

Il SIRES è composto da diverse componenti costituite da:

- Infrastruttura di rete (Locale e Geografica);
- Infrastruttura HW: Sistemi Server (presso ogni COT) e Client (presso COT e Nodi Secondari);
- Infrastruttura di fonia;
- Infrastruttura per la radio;
- Software Applicativo: Nocciolo Applicativo e componenti prodotte ad hoc per la Regione Campania.

L'Ente intende ora acquisire il Servizio di Assistenza e Manutenzione del Sistema per la durata di 3 (tre) anni a partire dalla data di consegna dei lavori.

2. CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

Il corrispettivo complessivo presunto per l'intero appalto è determinato in euro 3.900.000,00 (tremilioninovecentomila,00) + IVA, oltre euro 3.000,00 (tremila,00)+ IVA per oneri di sicurezza per rischi interferenziali non soggetti a ribasso.

3. OBIETTIVI GENERALI DEI SERVIZI

La fornitura richiesta deve garantire i servizi di assistenza e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica, del software applicativo ed assicurare le risorse specialistiche necessarie per la completa gestione del sistema.

La fornitura dovrà comprendere e garantire:

- a) l'istituzione di una struttura di call center/help desk per far fronte a tutte le problematiche inerenti l'intero Sistema [il sistema di fonia e di radio, l'infrastruttura di rete intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi, nonché di tutte le risorse (HW e SW)]. Tale struttura rappresenterà il punto di accesso unificato a tutte le funzioni di assistenza;
- b) la manutenzione correttiva, adattativa, perfettiva ed evolutiva, sia preventiva che a richiesta, per tutte le componenti software (componenti del nocciolo applicativo e software sviluppato ad hoc per la Regione Campania);
- c) la manutenzione preventiva e correttiva a richiesta, on-site, per tutte le componenti hardware;
- d) la manutenzione preventiva e correttiva a richiesta, on-site, per tutte le componenti relative al sistema di fonia;

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

- e) la manutenzione preventiva e correttiva a richiesta, on-site, per tutte le componenti relative al sistema radio;
- f) la manutenzione preventiva e correttiva a richiesta, on-site, per l'infrastruttura telematica comprensiva di tutti gli apparati attivi e passivi della rete;
- g) la fornitura di un sistema di gestione e di monitoraggio delle piattaforme tecnologiche, che sia d'ausilio per garantire le seguenti attività:
 - 1. assistenza operativa e sistemistica all'Ente Appaltante per la gestione dei sistemi server in uso;
 - 2. gestione delle configurazioni a richiesta di tutte le risorse HW e SW dell'infrastruttura;
 - 3. distribuzione ed installazione di software di base o applicativo a richiesta dell'Ente sia per le postazioni client che per i server;
 - 4. monitoraggio continuo e costante delle performance di ogni server e delle applicazioni del sistema SIRES;
 - 5. un servizio di reporting che consenta al servizio di assistenza e Conduzione del SIRES di produrre report relativi ai livelli di performance dei sistemi e delle applicazioni.

Nel seguito sono descritte le caratteristiche generali e di dettaglio del servizio richiesto. Esso si riferisce al sistema hardware-software installato e descritto nei capitoli successivi.

4. ORGANIZZAZIONE GENERALE DEI SERVIZI

Il modello organizzativo che si chiede deve prevedere una gestione centralizzata delle chiamate mediante una struttura di call center/help desk.

Il Call Center dovrà svolgere la funzione di “centro di attivazione” per l'espletamento dei servizi a richiesta offerti dalla Ditta. Le modalità di attivazione dovranno essere differenziate sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi offerti. Prerogative del Call Center/Help Desk dovranno essere quantomeno quelle di:

- dare soluzione immediata alla richiesta di assistenza mediante istruzioni verbali o con modalità che la Ditta riterrà adeguate;
- smistare la chiamata al personale specializzato della Ditta, richiedendo ove necessario l'intervento on-site della stessa;
- smistare la chiamata, nei casi in cui le risorse oggetto dell'intervento siano coperte da contratti con Ditte terze, a queste ultime entro gli stessi tempi previsti per lo smistamento delle chiamate alle proprie strutture di competenza dedicate;
- soddisfare la richiesta di intervento anche attivando, se del caso, la Stazione Appaltante per le ipotesi di subordino del servizio all'autorizzazione/nulla osta di quest'ultima;
- svolgere attività di coordinamento e di supervisione per le procedure che coinvolgono più soggetti;
- dare supporto informativo all'utente nei casi in cui la richiesta non rientra nel Servizio di gestione integrato.

In ogni caso il Servizio dovrà assicurare almeno:

- 1. la comunicazione efficace ed efficiente con l'utenza;
- 2. l'assistenza in tempo “reale” per i problemi di pronta risoluzione;

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

3. la registrazione di tutte le richieste di assistenza;
4. il monitoraggio e la rendicontazione dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento.

5. SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK

Obbiettivi del servizio

Il servizio di call center/help desk dovrà essere gestito da una struttura remota e dovrà fornire a tutti gli utenti un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza costituenti il servizio di gestione.

Il servizio deve almeno:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
2. provvedere all'accoglimento ed alla registrazione di tutte le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati;
3. risolvere i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
4. offrire supporto informativo sull'uso degli applicativi e servizi fruibili in rete;
5. smistare la chiamata a strutture di assistenza specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello, anche nel caso richiedano interventi on-site;
6. qualora la risoluzione dei problemi sia di competenza di una Ditta terza (come per esempio alla ditta che provvede alla manutenzione hardware), smistare la chiamata a quest'ultima e monitorare le susseguenti attività sino alla risoluzione del problema;
7. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
8. gestire le richieste di intervento in modo da rendere disponibili via web in tempo reale informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste ed informazioni statistiche sul servizio (sistema di trouble ticketing dell'help desk);
9. realizzare un sistema parametrico di statistiche sugli interventi per le analisi statistiche sugli interventi al fine di prevenire i problemi più comuni;
10. produrre un report mensile di sintesi sui problemi più comuni verificatisi e sulle azioni di miglioramento, da discutere nel corso di incontri mensili programmati con la stazione appaltante.

Criteri di attivazione

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento comunicata all'Help Desk via:

- numero di telefono dedicato;
- via fax;
- via e-mail.

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura dell'Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

Per le ipotesi di smistamento della chiamata a Ditte terze, la chiusura formale della richiesta è sempre a cura dell' Help Desk.

Attività di registrazione

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

Per ogni richiesta di intervento dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- il nominativo dell'utente richiedente;
- l'identificativo dell'operatore dell'Help Desk;
- la data con l'indicazione dell'ora e minuti in cui è stata ricevuta la richiesta;
- il canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
- la descrizione della richiesta di intervento;
- le procedure avviate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- nel caso di smistamento della chiamata ad unità operative dedicate, la registrazione dovrà altresì prevedere:
 - la descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
 - la descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
 - i tempi di intervento e di ripristino;
 - il nome o i nomi dei tecnici intervenuti;
 - le note per eventuali comunicazioni.
- nel caso di smistamento della chiamata a Ditte terze, la registrazione dovrà almeno contenere le informazioni sullo stato della richiesta e il controllo del rispetto dei tempi di intervento delle Ditte terze, anche nel caso siano stati richiesti interventi on-site;
- la chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora e minuti in cui è stata soddisfatta la richiesta.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate.

6. MANUTENZIONE SOFTWARE

Il servizio richiesto comprende la manutenzione correttiva, adattativa, perfettiva ed evolutiva, sia di emergenza che programmata, sia reattiva che preventiva, così come definite dagli standard IEEE 1219-98 ed ISO 9000/3 ed include tutte le attività previste dal processo di manutenzione definite dallo standard ISO 12207. In particolare, per il software di cui la Stazione Appaltante è titolare della sola licenza d'uso, il servizio dovrà quantomeno prevedere le attività di:

- aggiornamento periodico;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc.);
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- soluzione di problemi estemporanei (ripristino delle operatività di componenti affetti da malfunzionamenti);
- aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione delle modifiche apportate.
- aggiornamento della documentazione tecnica a corredo del software
- formazione del personale utente coinvolto nel processo di aggiornamento

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

Criteri di attivazione

Il servizio di manutenzione sarà attivato mediante apertura formale del problema a seguito della chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla struttura di assistenza tecnica. Per la manutenzione programmata, l'attivazione del servizio avverrà mediante intervento della struttura competente (ex. a seguito della pianificazione di un intervento, a scopo preventivo, adattativo, evolutivo).

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

Rendicontazione da produrre

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate, ed i piani periodici di manutenzione programmata.

7. MANUTENZIONE HARDWARE SISTEMA INFORMATICO

Obiettivi del servizio

Per la manutenzione dell'hardware, il servizio è finalizzato al ripristino delle funzionalità delle risorse e consisterà, quindi, nell'individuazione delle cause del guasto, nonché nella riparazione/sostituzione delle parti/componenti guaste o malfunzionanti.

Qualora la manutenzione effettuata dovesse causare la successiva reinstallazione dei software di base e/o applicativo di proprietà o in uso dell'Amministrazione, tale operazione sarà a carico della Ditta aggiudicataria, a fronte di precise indicazioni dell'Amministrazione.

Il servizio deve comprendere la sostituzione dell'apparecchiatura (di caratteristiche uguali o equivalenti) per tutto il periodo necessario all'intervento di manutenzione e la riconfigurazione della stessa a fronte di precise indicazioni dell'Amministrazione.

Criteri di attivazione

La manutenzione sarà attivata mediante chiamata ricevuta dal call center/help desk ed inoltrata alla struttura di assistenza tecnica.

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendere completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

Rendicontazione da produrre

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate, ed i piani periodici di manutenzione programmata.

8. MANUTENZIONE APPARATI ATTIVI E PASSIVI DI RETE

Obiettivi del servizio

La Ditta in caso di guasto deve individuarne le cause ed intervenire per ripristinare la piena funzionalità degli apparati di rete.

Criteri di attivazione

La manutenzione sarà attivata mediante chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla struttura di assistenza tecnica.

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendere completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente. In caso di sostituzione della risorsa, la chiusura formale avverrà a seguito della reinstallazione della componente sostituita qualora sia possibile.

Rendicontazione da produrre

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio, le attività espletate, ed i piani periodici di manutenzione programmata.

9. MANUTENZIONE APPARATI DI FONIA

Obiettivi del servizio

La Ditta in caso di guasto deve individuarne le cause ed intervenire per ripristinare la piena funzionalità degli apparati di fonia.

Criteri di attivazione

La manutenzione sarà attivata mediante chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla struttura di assistenza tecnica.

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendere completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente. In caso di sostituzione della risorsa, la chiusura formale avverrà a seguito della reinstallazione della componente sostituita qualora sia possibile.

Rendicontazione da produrre

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio, le attività espletate ed i piani periodici di manutenzione programmata.

10. MANUTENZIONE APPARATI RADIO

Obiettivi del servizio

La Ditta in caso di guasto deve individuarne le cause ed intervenire per ripristinare la piena funzionalità degli apparati radio.

Criteri di attivazione

La manutenzione sarà attivata mediante chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla struttura di assistenza tecnica.

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendere completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente. In caso di sostituzione della risorsa, la chiusura formale avverrà a seguito della reinstallazione della componente sostituita qualora sia possibile.

Rendicontazione da produrre

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio, le attività espletate ed i piani periodici di manutenzione programmata.

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

11. FORNITURA DI UN SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA E DI MONITORAGGIO DELLE PIATTAFORME TECNOLOGICHE ED APPLICATIVE

Come già accennato il servizio 118 Regione Campania è realizzato geograficamente da 2 siti centrali e 7 Territoriali, così come descritto nel grafico seguente.



Tra le altre apparecchiature, all'interno dei singoli siti sono presenti i seguenti apparati e sistemi software:

1. Apparati hardware e software Sun/Oracle così suddivisi:

- siti CORE. e COT NA: 2 x M4000 + 1 x 2540 + 1 x L24, 2 x X4170, Solaris 10;
- altri siti COT: 2 x M3000 + 1 x 2540 + 1 x L24, 2 x X4170, Solaris 10.

2. Apparati hardware non Sun/Oracle così suddivisi:

- server applicativi (MS Windows 2003, 2008, MSWindows 7);
- Apparati di rete (router, switch e firewall);
- UPS;
- Centrale telefonica Ericsson modello MD110.

Gli apparati hardware ed i sistemi software Sun/Oracle rappresentano l'infrastruttura critica del servizio in quanto forniscono le basi dati, gli applicativi web e client-server, nonché il sistema di backup dell'ambiente applicativo del 118. Essi rappresentano la componente infrastrutturale critica per l'intero sistema.

E' necessario garantire i più alti livelli di servizio, in termini di disponibilità e performance, dell'infrastruttura applicativa del 118.

In tale ottica viene richiesta la fornitura di un sistema di monitoraggio e controllo come strumento di gestione dell'infrastruttura hardware e software; esso dovrà garantire:

- il costante monitoraggio delle applicazioni mission-critical;

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

- la segnalazione di un problema applicativo o del guasto hardware in tempo reale;
- un migliore utilizzo delle risorse come strumento di analisi e tuning dei sistemi;
- in generale una diminuzione dei costi di gestione dell'infrastruttura.

Al fine di garantire gli obiettivi citati, il sistema di monitoraggio e controllo dovrà essere espressamente pensato per l'attuale infrastruttura hardware e software del sistema informatico del 118, garantendo un buon margine di flessibilità per eventuali evoluzioni future della piattaforma.

Particolare attenzione si dovrà porre alle componenti applicative che sono da intendersi, per la piattaforma 118, mission-critical.

E' necessario quindi predisporre lo strumento sui singoli componenti hardware e software, tramite l'implementazione di *agent* specifici: *agent applicativi* e *agent di sistema*.

Gli *agent applicativi*, o sensori software, dovranno essere in grado di operare sulle seguenti componenti applicative:

- Oracle DB;
- Web Server;
- Application Server;
- Oracle Cluster;
- Applicativo 118NET.
- Applicativo POWERBUS
- Applicativo di Cartografia

L'*agent* per il monitoraggio applicativo dovrà essere realizzato ad-hoc ed in grado di verificare la corretta esecuzione dell'applicativo o servizio target anche attraverso una simulazione di chiamate http, sql, ecc.

Gli *agent di sistema* dovranno essere in grado di operare sui seguenti sistemi operativi:

- Oracle Solaris 10 SPARC;
- Oracle Solaris 10 x86;
- Microsoft Windows 2003/2008;
- Microsoft Windows 7.

In merito alle funzionalità di monitoraggio, è necessario che il sistema restituisca sempre lo stato di operatività attraverso la lettura e il controllo di una serie di parametri del sistema operativo installato sui server, come la percentuale di utilizzo delle cpu, lo spazio disco utilizzato, la quantità di memoria RAM disponibile, la raggiungibilità del sistema da remoto, l'esecuzione di processi specifici, etc.

Tutte le notifiche relative all'insorgenza e al rientro delle anomalie dovranno essere inviate in tempo reale tramite email con la predisposizione opzionale all'invio di sms.

La soluzione proposta dovrà prevedere una serie di caratteristiche, tra le quali:

monitoraggio agentless per gli apparati che lo consentono e/o richiedono. Gli agent di sistema sono sviluppati e installati sul sistema di monitoraggio. Non è necessario, per la maggior parte dei sistemi hardware, installare software e/o hardware aggiuntivo.

monitoraggio standard. L'utilizzo di protocolli standard come SNMP permette il monitoraggio di una vasta gamma di apparati, sistemi, applicazioni.

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

disponibilità di interfacce standard di amministrazione, tramite applicazioni web fruibili attraverso i principali browser, senza necessità di software aggiuntivo da installare sulle postazioni degli operatori.

Di seguito una descrizione sintetica delle ulteriori funzionalità richieste al sistema di gestione e monitoraggio. Per sistemi supportati si intendono i server ed i software Sun/Oracle precedentemente elencati ed i vari programmi costituenti la componente applicativa:

Asset Discovery

La soluzione proposta deve permettere automaticamente la localizzazione e la registrazione degli assets usando protocolli di rete standard e determinando quale apparato hardware e sistema operativo è presente nei siti del 118.

OS Provisioning

La soluzione proposta deve permettere l'installazione da remoto del sistema operativo dei sistemi supportati. I sistemi operativi supportati sono Oracle Solaris, Oracle Enterprise Linux, Red Hat e SUSE. In aggiunta è possibile utilizzare standard profiles e script per la personalizzazione del sistema operativo.

Firmware Provisioning

La soluzione proposta deve poter eseguire automaticamente l'aggiornamento dei firmware sui sistemi supportati e permettere l'associazione di uno o più firmware con un profilo, al fine di utilizzare il profilo per automatizzare il processo di update.

Update Management

La soluzione proposta deve permettere la gestione degli aggiornamenti dei sistemi operativi supportati in modo che sia possibile:

visualizzare e confrontare lo stato di aggiornamento di una o più istanze di sistema operativo;

effettuare aggiornamenti singoli o multipli con uno o più pacchetti software e/o aggiornamenti;

effettuare gli aggiornamenti in modalità simulazione;

effettuare il ripristino (roll-back) da un precedente aggiornamento;

installare software personalizzati, file e scripts.

La soluzione proposta deve permettere la gestione dei processi di aggiornamento di Windows utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (SCCM).

Report Management

La soluzione proposta deve produrre dei report per valutare lo stato degli assets gestiti. I report devono fornire le seguenti valutazioni:

verifica dell'adeguamento dei firmware (firmware compliance) dei sistemi supportati;

analisi di Solaris baseline, per verificare se l'istanza OS ha un appropriato livello di patch;

verifica degli aggiornamenti software di Linux (service pack compliance);

valutazione del livello di sicurezza delle istanze dei sistemi operativi supportati al fine di prevenire incidenti ed eliminare eventuali vulnerabilità.

Asset Management

La soluzione proposta deve permettere la gestione remota dei sistemi operativi supportati tramite un browser web e permettere l'accesso alle consolle remote degli apparati supportati via SSH.

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

12. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ

Generalità

Tutti i servizi dovranno essere disponibili 24h per tutti i giorni dell'anno.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. Questi ultimi saranno specificati nel seguito.

Si precisa che i livelli di servizio fissati nel presente documento rappresentano solo il livello di qualità minima attesa per tipologia di servizi.

In caso di ritardata esecuzione della realizzazione del sistema di gestione integrata e di monitoraggio delle piattaforme tecnologiche ed applicative rispetto ai tempi indicati nel piano delle attività previsto nel progetto-offerta, l'Amministrazione applicherà una penale pari a Euro 500,00 per ogni giorno di calendario di ritardo fino ad un massimo di Euro 15.000,00 oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà l'Ente Appaltante ad applicare le penali stabilite nel presente capitolato.

Qualora le penali per disservizio superino l'importo, nel periodo di osservazione (trimestre) e sia pure in modo cumulativo, del 10% del valore contrattuale dei servizi forniti dalla Ditta Aggiudicataria, l'Ente avrà la facoltà di dichiarare risolto il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo l'eventuale incameramento della cauzione e l'esecuzione in danno, fermo in ogni caso l'obbligo della Ditta aggiudicataria decaduta di risarcire ogni ulteriore spesa o danno.

Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 9 (nove) mesi.

Nelle tabelle che seguono sono indicati i seguenti parametri: che definiscono i livelli di servizio richiesti e le penali corrispondenti:

- **Parametro:** definisce sinteticamente il parametro a misurare
- **Misura da rilevare:** definisce in dettaglio il parametro
- **Note**
- **Livello di soglia:** definisce il livello di soglia (a seconda dei casi minimo a massimo) oltre il quale si applica la penale
- **Importo penale:** è la percentuale del valore contrattuale del servizio specifico nel periodo di osservazione.

La penale si applica per ogni punto percentuale di peggioramento (aumento o diminuzione a seconda dei casi) rispetto al corrispondente valore di soglia.

Per "risoluzione del problema", ove appare, si intende la messa in opera di interventi atti a garantire il ripristino delle condizioni normali del sistema.

In alcuni casi, nelle tabelle che seguono, i guasti sono classificati come "bloccanti" e "non bloccanti". Per guasti bloccanti si intendono quelli che compromettono il flusso di lavoro dello specifico componente del sottosistema (software, hardware, sottosistema radio, etc.); guasti non bloccanti gli altri.

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

12.1. SERVIZIO CALL CENTER-HELP DESK

Il livello di servizio richiesto per il supporto di help-desk sarà la qualificazione del problema e la sua risoluzione immediata; qualora questo non sia di pronta risoluzione, ne dovranno essere comunicati i tempi, nei modi e nei termini stabiliti dal livello di servizio, e il personale competente alla risoluzione stessa.

Il Servizio dovrà prevedere la registrazione di tutte le chiamate avvenute durante l'orario di disponibilità del servizio e al di fuori dello stesso.

Call Center/Help Desk (CC/HD) - Livelli di servizio

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.		Entro 15" nell'80% dei casi	2%
Percentuale di chiamate entranti perdute	Numero di chiamate pervenute alla struttura di call center/help desk che non hanno trovato risposta	Sono conteggiate anche le chiamate terminate dallo stesso utente prima della risposta da parte della struttura preposta.	Non oltre il 4%	2%
Percentuale di chiamate risolte dal CC/HD	Numero di casi risolti prontamente senza ricorrere a strutture di assistenza dedicate		Oltre il 65% dei casi	2%
Tempo medio di soluzione dei problemi da parte del CC/HD	Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta risoluzione.		Entro 10' nell'80% dei casi	2%
Tempo medio di smistamento delle chiamate alle strutture delle Ditte terze	Tempi intercorrenti dalla chiusura delle chiamate da parte del CC/HD e la ricezione delle chiamate da parte delle strutture delle Ditte terze obbligate a fornire il servizio.	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	Entro 120" nell'80% dei casi	2%
Tempo medio per comunicare il tempo previsto per risolvere il problema	Tempo intercorrente dalla richiesta di intervento alla comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione del problema non prontamente risolvibile dal CC/HD	Per i servizi di manutenzione software si veda nota al piè della tabella	Entro 15' nell'80% dei casi	2%
<p>NOTA per MANUTENZIONE SOFTWARE</p> <p>Nelle ipotesi di manutenzione adeguativa, perfetta, evolutiva e migliorativa, i tempi di intervento e di risoluzione del problema saranno concordati con la Stazione Appaltante. Pertanto il CC/HD nel caso di specie sarà tenuto a:</p> <p>comunicare, entro 15', alla Stazione Appaltante la necessità di addivenire ad un accordo sui tempi di risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale;</p> <p>comunicare, ad accordo concluso ed entro 15' dallo stesso, all'utente richiedente i tempi previsti per la risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale</p>				

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

12.2. MANUTENZIONE SOFTWARE

Il livello minimo di servizio richiesto per il servizio di manutenzione software è quello indicato dalla tabella che segue:

Manutenzione Software - Livelli di servizio

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
MANUTENZIONE CORRETTIVA				
Tempo medio di risoluzione per guasto bloccante	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema per guasto software bloccante	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso;	Entro 3h nell'80% dei casi	2%
Tempo medio di risoluzione per guasto non bloccante	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema per guasto software non bloccante	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 5h nell'80% dei casi	2%
MANUTENZIONE ADEGUATIVA, PERFETTIVA, MIGLIORATIVA ED EVOLUTIVA				
Tempo per variazione del software	Tempo che intercorre tra la comunicazione dell'accordo concluso con l'Amministrazione e la chiusura del problema.	I tempi di chiusura saranno stabiliti di concerto con l'Amministrazione (vedi nota in tabella di Call Center).	Il tempo concordato	2%
MANUTENZIONE PROGRAMMATA				
Rispetto dei piani di manutenzione	Rispetto dei tempi previsti nei piani di manutenzione programmata		Entro il 95% dei casi	2%

12.3. MANUTENZIONE HARDWARE INFORMATICO E APPARATI DI RETE

Il livello minimo di servizio richiesto per il servizio di manutenzione hardware ed apparati di rete è quello indicato dalla tabella che segue:

Manutenzione hardware e apparati di rete - Livelli di servizio

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempi di risoluzione di guasti bloccanti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 1h nell' 80% dei casi	2%

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempi di risoluzione di guasti non bloccanti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 3h nell' 80% dei casi	2%
Rispetto dei piani di manutenzione	Rispetto dei tempi previsti nei piani di manutenzione programmata		Entro il 95% dei casi	2%

12.4. MANUTENZIONE APPARATI DI FONIA

Segue la tabella dei tempi e delle penali

Manutenzione apparati di fonia - Livelli di servizio

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempi di risoluzione di guasti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 10' nel 100% dei casi	2%

12.5. MANUTENZIONE SISTEMA RADIO

Valgono considerazioni analoghe a quelle del sistema di fonia

Manutenzione sistema radio - Livelli di servizio

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempi di risoluzione di guasti bloccanti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 10' nel 100% dei casi	2%
Tempi di risoluzione di guasti non bloccanti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 3h nell' 80% dei casi	2%
Rispetto dei piani di manutenzione	Rispetto dei tempi previsti nei piani di manutenzione programmata		Entro il 95% dei casi	2%

“Servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato per l'emergenza sanitaria – S.I.R.E.S. 118 in uso presso la Regione Campania”

12.6. GESTIONE DEL SISTEMA*Gestione del sistema – Livelli di servizio*

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
ASSISTENZA OPERATIVA E SISTEMISTICA PER LA GESTIONE DEI SISTEMI SERVER				
Tempo medio di assistenza alla conduzione	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		Entro 2h nel 90% dei casi	1%
GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI				
Tempo medio di configurazione per server e apparati di rete	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		Entro 4h nel 90% dei casi	1%
Tempo medio di configurazione per postazioni di lavoro	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		Entro 1 g. lavorativo nel 90% dei casi	1%
DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE				
Tempo medio di distribuzione e installazione software	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		Entro 2 gg. lavorativi nel 95% dei casi	1%
ASSISTENZA OPERATIVA NELLA GESTIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA				
Tempo medio di assistenza alla gestione della sicurezza	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		Entro 2h nel 90% dei casi	
REPORTISTICA				
Tempestività nella produzione delle relazioni	Tempo intercorrente tra la data di scadenza e la effettiva produzione della relazione	Le relazioni trimestrali sono quelle da sottoporre al vaglio della Struttura di Supervisione	Entro 2 gg. nel 85% dei casi	2%
Qualità e Completezza delle relazioni trimestrali	Formato, numerazione, confezionamento, intelligibilità, elementi di presentazione, completezza		Entro l'85% degli standard fissati	4%
Tempestività nella produzione dei piani di manutenzione programmata	Tempo intercorrente tra la data di scadenza e la effettiva produzione dei piani		Entro 2 gg. nel 85% dei casi	2%
Qualità e Completezza dei piani di manutenzione programmata	Formato, numerazione, confezionamento, intelligibilità, elementi di presentazione, completezza		Entro l'85% degli standard fissati	4%

REP. N.

CONTRATTO tra REGIONE e per l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Integrato per l'Emergenza Sanitaria – S.I.R.E.S. 118 – in uso presso la Regione Campania per un periodo di tre anni.

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE CAMPANIA

L'anno 2011 il giorno _____ del mese di _____, nella sede della Giunta Regionale della Campania sita in Napoli alla Via S. Lucia n. 81, innanzi a me _____, Coordinatore dell'Area Generale di Coordinamento Affari Generali della Giunta Regionale, nella qualità di Ufficiale Rogante autorizzato alla stipula dei contratti in forma pubblica amministrativa della Regione Campania a norma dell'art. 16 del R.D. 18/11/1923 n. 2440 sull'Amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale dello Stato e degli artt. 95 e 96 del relativo regolamento approvato con R.D. 23/05/1924 n. 827, in virtù del combinato disposto delle deliberazioni di Giunta Regionale del 15/01/2003 n. 2 e del 06/08/2009 n. 1384 si sono costituiti:-----

1) La Regione Campania, cf. 80011990639, di seguito denominata "Regione", nella persona del dott. Vasco Mario, nato a _____ il _____, Coordinatore dell'Area Generale di Coordinamento Assistenza Sanitaria, domiciliato per la carica presso la sede legale della Regione in Napoli alla via S. Lucia n. 81, autorizzato alla stipula del presente atto in virtù del combinato disposto delle deliberazioni di Giunta Regionale del 3/6/2000, n. 3466 del 06/08/2009 n. 1384.-----

2) la Societàc.f. n..... nella persona del legale rappresentante Sig _____, nato a(.....), il e domiciliato per la carica presso la sede sociale sita in alla via n.------

Verificato che detta Società é stata costituita per atto pubblico redatto in data, Rep. n., dal Notaio in(.....) dott., con sede in alla via n.;

ovvero la (Società, Impresa individuale, ecc.) c.f., di seguito denominata Società, nella persona del dott./sig. nato a (.....), il legale rappresentante della Società stessa in via..... n.

verificata la regolarità della certificazione C.C.I.A.A. di nella cui Sezione del registro delle Imprese la Società risulta iscritta al n. ... e c.f. e R.E.A. n., certificazione integrata dal nulla osta rilasciato ex artt. 2 e 9 del D.P.R. 3/6/1998 n. 252 in esecuzione dell'art. 10 della L. 31/05/1965, n. 575 e succ. mod. e integ.

Verificato, ulteriormente, che il Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza ha prodotto, per la Società, la necessaria informazione prefettizia dell'Ufficio Territoriale del Governo di (provincia), informazione inviata a detto Settore e agli atti del protocollo al n. del, in cui si informa che a carico della Società e dei componenti del Consiglio di amministrazione della Stessa "non sussistono procedimenti né provvedimenti definitivi di applicazione di misure di prevenzione, né provvedimenti di cui all'art. 10, co. 3,4 e 5 ter e art. 10 quater, co. 2 della L. 31/05/1965 né cause interdittive di cui all'art. 4 del D. L.gs. 08/08/1994, n. 490".

Verificato, altresì, che l'A.G.C. Assistenza Sanitaria, Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza ha prodotto le richieste di informazioni antimafia per la Società., presentate con nota del prot. n., all'Ufficio territoriale di Governo di per la Società per cui la Società medesima, stante il disposto dell'art. 11 co. 2 e 3 del D.P.R. 3/6/1998 n. 252, data l'urgenza, è comunque ammessa alla firma del predetto

contratto, sotto condizione che, in caso di sussistenza di una causa di divieto indicata nel citato D.Lgs. 252/1998, lo stesso sarà revocato ipso iure.-----

Dopo tali verifiche, da me Ufficiale Rogante effettuate, detti componenti, della cui identità io Ufficiale Rogante sono certo, premettono:-----

a) che con Decreto Dirigenziale del Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza del _____ n. _____, e' stato approvato lo schema del presente contratto, il Capitolato generale e speciale d'oneri e l'allegato tecnico, il cui corrispettivo graverà sul capitolo 7082, U.P.B. 4.15.38 del Bilancio Regionale relativo al periodo di valenza contrattuale;----

b) che con decreto Dirigenziale del _____ n. _____ del Settore "Provveditorato ed Economato" dell'A.G.C. "Demanio e Patrimonio", e' stata indetta, ai sensi del D.L.vo 163/2006 e della L.R. n. 3/07, apposita gara per l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Integrato per l'Emergenza Sanitaria - S.I.R.E.S. 118 - in uso presso la Regione Campania per un periodo di tre anni;

c) che il bando di gara, il Disciplinare di gara, il capitolato d'appalto e lo schema di contratto sono stati pubblicati sul B.U.R.C. n. ____ del _____ ed e' stata data la pubblicità della legge;----

d) che a conclusioni delle operazioni la commissione di gara, nominata con decreto del _____

n. ____ dell'A.G.C. "Demanio e Patrimonio" ha aggiudicato il servizio in oggetto alla Società _____;

e) che con decreto Dirigenziale del _____ n. _____ del Settore "Provveditorato ed Economato" e' avvenuta la presa d'atto delle risultanze di gara ed è stata formalizzata l'aggiudicazione definitiva in favore della Società;-----

Articolo 1 PREMESSE

I costituenti contraenti accettano e confermano sotto la propria responsabilità le premesse che precedono quale parte integrante e sostanziale del presente contratto, nonché la seguente documentazione: il bando di gara, il capitolato speciale d'appalto, il D.U.V.R.I., il disciplinare tecnico, l'offerta tecnica e l'offerta economica della Società. Tale documentazione conservata presso il Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza, dell'A.G.C. Assistenza Sanitaria, è pienamente conosciuta e condivisa dai contraenti, i quali espressamente dispensano l'allegazione di tale documentazione al presente contratto.-----

Articolo 2 FONTI NORMATIVE DEL CONTRATTO

L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo, dalle fonti normative che di seguito si riportano:-----

a) dal D.Lgs 17 marzo 1995, n. 157, così come modificato con D.L.gs 25 febbraio 2000, n. 65;-----

b) dal D Lgs. 12.04.2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE;-----

c) dalla L. n. 2240/1923 e R.D. n. 827/1924;-----

d) dal D. Lgs. 113/2007;-----

e) dalla L.R. n. 03/2007, "Disciplina dei Lavori Pubblici, dei servizi e delle forniture in Campania";

f) dal Bando di Gara;-----

g) dalla legge 13.08.2010 , n. 136 , modificata ed integrata dal decreto legge 12.07.2010, n. 187, convertito con modificazioni nella legge 17.12.2010, n. 217;-----

h) dal D.Lgs n. 81/08 e s. m. e i.;-----

i) dal capitolato speciale d'appalto;-----

l) dall'offerta tecnica ed economica presentata dalla Società in sede di gara; -----

m) dalle norme legislative e regolamentari di vario ordine e grado in vigore emanati ed emanandi in materia ed ai relativi emendamenti o modificazioni;-----

n) dalle norme applicabili in materia di contratti della pubblica amministrazione;-----

o) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato.-----

Articolo 3

OGGETTO DEL CONTRATTO

La Regione affida alla Società che accetta, l'incarico di svolgere il servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Integrato per l'Emergenza Sanitaria – S.I.R.E.S. 118 – in uso presso le Centrali Operative 118 ed i Nodi secondari installati presso le strutture sanitarie interessate della Regione Campania, così come descritto agli artt. 2, 3,4, 5, 6, 7, 8, 9, e 10 del Capitolato speciale di appalto.-----

Articolo 4

DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto spiega la sua efficacia fra le parti a decorrere dalla data della stipula dello stesso. La Società, inderogabilmente, entro i 35 (trentacinque) giorni successivi alla stipula del presente contratto, dovrà attivare il servizio presso le Centrali Operative 118 ed i Nodi secondari installati presso le strutture sanitarie interessate della Regione Campania. Alla scadenza del periodo contrattuale la Regione si riserva la facoltà di prorogare, fino ad un massimo di 120 giorni il servizio alle stesse condizioni già pattuite. E' fatto obbligo alla Società ai sensi e per effetti dell'art. 57 d.l.gs 163/2006, di accettare l'eventuale proroga del contratto alle medesime condizioni economiche con decisione unilaterale della Regione.-----

Articolo 5

RAPPORTI CONTRATTUALI GENERALI

I rapporti contrattuali generali, cioè non legati alla normale operatività del servizio, fra la Regione e la Società saranno gestiti dal Responsabile Unico del procedimento nominato dal Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza della Regione e per la Società dal Legale rappresentante nominato dalla stessa. Ogni variazione nella designazione di tali rappresentanti andrà comunicata all'altra parte con un anticipo di sette giorni rispetto alla data di designazione.-----

Articolo 6

POLIZZA FIDEIUSSORIA ED ASSICURATIVA

La Regione dà atto che la Società ha presentato cauzione definitiva, per l'adempimento degli obblighi e oneri assunti in dipendenza del presente contratto d'appalto, mediante polizza fidejussoria deln.stipulata con, di, per un importo pari a(10%) del corrispettivo fissato dal contratto stesso. Tale polizza esclude espressamente, ai sensi dell'art. 1994 del codice civile, il beneficio della preventiva escussione dell'obbligato principale, e i termini di decadenza di cui all'art. 1957 del cod. civ..In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dalla Società, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che la Regione ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'incameramento della penale. La Regione ha diritto di incamerare la cauzione, in tutto o in parte, per i danni che essa dichiara di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti della Società per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata. In ogni caso la Società è tenuta a reintegrare la cauzione di cui la Regione si sia avvalsa, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto, entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della richiesta scritta della Regione stessa. In caso di inadempimento a tale obbligo la Regione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto. Lo svincolo della cauzione definitiva avverrà al termine del contratto, subordinatamente all'accettazione, espressa in forma scritta, da parte della Regione di tutti i servizi resi e previa deduzione di eventuali crediti della Regione verso la Società. La Società ha stipulato altresì con _____, la polizza di assicurazione _____ valida ed efficace sino alla data del _____ con un massimale di € _____ a copertura della responsabilità civile verso terzi per eventuali danni arrecati a persone, animali,

suppellettili e cose, in dipendenza dell'esercizio del presente appalto, polizza che verrà rinnovata annualmente dalla Società fino alla scadenza del contratto.-----

Articolo 7

ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELLA SOCIETA'

Sono da ritenersi compresi e compensati nei corrispettivi del contratto medesimo tutti gli oneri, obblighi e spese occorrenti per l'espletamento delle attività di seguito indicate, nonché ogni altro onere che, anche se non espressamente menzionato, risulti comunque necessario per la compiuta esecuzione del contratto:-----

a) provvedere alla prestazione del servizio oggetto dell'affidamento, secondo le più elevate regole d'arte, in piena conformità alle previsioni tutte del contratto e dei suoi allegati ed alle disposizioni normative vigenti;-----

b) rispettare ed ottemperare a tutte le disposizioni normative adottate anche successivamente alla stipula del contratto;-----

c) rispettare ed ottemperare a quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto;-----

d) rispettare ed ottemperare agli oneri e costi della sicurezza relativi ai rischi da interferenze (D.U.V.R.I. statico) che ammontano a complessivi €uro 3.000,00 (tremila); da tenere distinti dall'importo a base d'asta e non soggetti a ribasso;

e) rispettare gli obblighi derivanti dal "Protocollo di legalità in materia di appalti", sottoscritto con il Prefetto della Provincia di Napoli in data 1 agosto 2007, la cui presa d'atto è stata deliberata dall'Amministrazione Regionale con DGR n.1061 del 7/09/2007 (BURC n. 54 del 15/10/2007).

Tutti gli obblighi derivanti dall'osservanza di norme, condizioni e atti applicabili al Contratto, nonché dalle disposizioni emanate dalle autorità competenti sono compresi e compensati nel corrispettivo del contratto.-----

Articolo 8

CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo del servizio è composto:-----
- dal canone mensile riferito alla gestione e manutenzione delle Centrali Operative e dei Nodi secondari;-----

Il corrispettivo complessivo del servizio è fissato in € (.....) Iva esclusa, con il quale la Società si intende compensata di tutti gli oneri imposti con il presente contratto e per tutto quanto occorre per la corretta e tempestiva esecuzione delle prestazioni oggetto del presente affidamento secondo le più elevate regole d'arte, secondo le prescrizioni/condizioni stabilite dal contratto, nonché l'assolvimento di tutti gli adempimenti ed obblighi con il medesimo assunti, e nel rispetto delle prescrizioni di legge, regolamento o di ogni ulteriore atto normativo applicabili al rapporto di che trattasi..-----

Articolo 9

TEMPI E MODALITA' DI PAGAMENTO

La Società non potrà in nessun caso rifiutare, sospendere o ritardare l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto invocando il ritardo nel pagamento ovvero le eventuali divergenze e/o contestazioni sulla spettanza o sull'entità del medesimo, fatta salva la facoltà del medesimo di far valere le proprie osservazioni, secondo l'apposita disciplina in materia di riserve. I corrispettivi spettanti alla Società saranno accreditati sul c.c. bancario n. _____ intrattenuto dal medesimo presso _____ cod. IBAN _____ esonerando la Regione da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti in tal modo. La Società si obbliga a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti dei suddetti riferimenti bancari mediante Raccomandata A/R, anticipata via fax al n. _____ da inoltrarsi presso il Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi Regionali di Emergenza. Il mancato puntuale rispetto di tali modalità di comunicazione o l'inesatta indicazione dei nuovi riferimenti bancari esonera la Regione da qualsiasi

responsabilità in ordine all'eventuale inesatta effettuazione dei suddetti pagamenti. Il pagamento del servizio prestato avverrà su presentazione di regolari fatture trimestrali posticipate, redatte in duplice copia, entro 90 giorni dalla data di ricevimento delle stesse e previa attestazione di regolare esecuzione del servizio, da parte del Direttore dell'Unità Operativa Complessa cui afferisce la Centrale Operativa Territoriale. Il pagamento della fattura è subordinato all'acquisizione del modello D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) ed al rilascio della dichiarazione, così come prevista dall'art. 2 comma 9 della legge 286/2006, di non aver debiti con il Fisco (circolare n. 28 del 6 agosto 2007 Ragioneria Generale dello Stato). Le fatture non regolari ai fini fiscali si intendono come non presentate e non ricevute. La voce contabile prevista dal contratto a carico della Regione è il canone trimestrale del servizio.

I periodi di mancato servizio non danno, comunque, diritto al pagamento della quota dei costi fissi. La Società emetterà trimestralmente un rendiconto riguardante i servizi prestati in ciascuna sede operativa (nel corso del trimestre) ed i piani periodici di manutenzione programmata.-----
La Regione si riserva 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del rendiconto per esaminare la congruità dello stesso con i dati di servizio in proprio possesso, al termine dei quali essa potrà emettere il benestare all'emissione della fattura della Società; in caso di osservazioni la Regione richiede chiarimenti sulle poste economiche indicate nel rendiconto. La Società avrà 7 (sette) giorni lavorativi per produrre la documentazione a supporto delle proprie valutazioni economiche. La presenza effettiva del personale di missione, tecnico, sarà verificata mediante idoneo sistema di rilevazione predisposto dalla Regione.-----

Articolo 10 PENALI

Nel caso di mancato adempimento nei tempi e nei modi dovuti, la Regione potrà provvedere all'esecuzione d'ufficio, addebitando al fornitore inadempiente gli oneri all'uopo sostenuti, salvo ed impregiudicato il diritto ad ottenere il rimborso delle maggiori spese sostenute. Eventuali disservizi saranno soggetti alle penalità riportate nel capitolato speciale d'appalto. Le penalità saranno applicate previa istruttoria da parte della Regione ed il relativo importo sarà decurtato dalla prima fattura successiva alla comunicazione della penale da applicare. Le penali non dovranno superare il 10% del valore annuo del Contratto, fatta salva la risoluzione del contratto qualora eccedessero tale limite. L'applicazione delle penali non preclude il diritto della Regione di richiedere il risarcimento degli ulteriori danni. Il ritardato adempimento da parte della Società degli obblighi contrattuali entro i limiti previsti dal capitolato speciale d'appalto, comporterà il rimborso a favore della Regione delle maggiori spese da essa sostenute per cause imputabili alla Società, nonché il rimborso dei danni conseguenti eventualmente subiti dalla stessa Regione, solo dopo che sia stata avviata la relativa procedura di risoluzione contrattuale.-----

Articolo 11 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La Regione ha diritto di risolvere il contratto qualora fossero adottati nei riguardi della Società uno dei provvedimenti di cui all'art. 3 della legge 27.12.1956, n. 1423, nonché agli artt. 10 ter, quater e quinquies della legge 31.05.1965, n. 575 succ. modificazioni ed integrazioni;-----

- ritardo di oltre 35 (trentacinque) giorni per l'attivazione del servizio;-----
- verificarsi di 3 (tre) consecutive inadempienze e/o formali contestazioni di particolare gravità;
- in caso di perdita di uno dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara o previsti dal capitolato speciale d'appalto, ovvero il verificarsi di una delle cause di esclusione dalla stessa gara;
- inadempienze che comportino, singolarmente o cumulativamente, l'applicazione di penali superiori al 10% del valore del contratto. -----

Nell'ipotesi di risoluzione contrattuale la Regione procederà all'incameramento della cauzione definitiva, all'eventuale esecuzione in danno e alla richiesta di risarcimento del danno subito oltre che alle maggiori spese che la Regione dovrà sostenere per il restante periodo contrattuale, affidando a terzi il servizio o la sua parte rimanente in danno dell'affidatario inadempiente. Il mancato adempimento dell'obbligo di tracciabilità – riferito anche ai subappalti – da diritto alla Regione di risolvere il contratto così come previsto dall'art. 3 della legge 136/2010, fermo restando

l'applicazione delle multe previste dalla medesima legge che variano dal 5% al 20% del valore della transazione se il pagamento è in contanti e dal 2% al 10% della transazione se il pagamento si appoggia ad un conto non dedicato.-----

Articolo 12

MONITORAGGIO SULLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il controllo e la vigilanza sulla corretta esecuzione del contratto, in termini di buon andamento delle attività operative, della corrispondenza quantitativa e qualitativa delle prestazioni, del rispetto dei tempi, della tempestività e documentazione delle comunicazioni è affidato al Settore Assistenza Ospedaliera e Sovrintendenza sui Servizi regionali di Emergenza che verrà effettuato sulla base dei resoconti della ditta e della C.O.T..-----

Articolo 13

CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, ferme restando le previsioni di cui all'articolo 116 del D. Lgs. 163/2006 e succ. mod. ed integr.-----

Articolo 14

SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

La Regione potrà richiedere a suo insindacabile giudizio la sostituzione di coloro che abbiano determinato il verificarsi di gravi e documentati motivi d'incompatibilità con le finalità operative del servizio o con il decoro dell'Istituzione.-----

Articolo 15

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI LAVORO DIPENDENTE

La Società è obbligato ad applicare quanto previsto dai contratti collettivi ed accordi integrativi, nazionali e territoriali, in vigore per il settore e la zona nella quale si svolgono le prestazioni, nonché da tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste dalla normativa vigente. La Società è altresì responsabile verso la Regione da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi lavoratori. La Regione potrà, in ogni caso, richiedere in merito gli opportuni accertamenti ai competenti Uffici. Qualora, in seguito a comunicazione risulti che la Società non abbia ottemperato agli obblighi in oggetto, la Regione opererà una trattenuta cautelare sul corrispettivo dovuto, pari al 20% (ventipercento) della somma erogata annualmente. Per il ritardato pagamento delle somme trattenute, la Società non potrà pretendere alcunché a titolo di interesse, rivalutazione monetaria, risarcimento od altro. Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo la Regione si riserva la facoltà di effettuare trattenute su qualsiasi credito maturato a favore della Società per la prestazione del servizio e di procedere in caso di crediti insufficienti allo scopo all'escussione della garanzia fideiussoria. E' a carico della società, inoltre, ogni obbligo derivante dalla normativa vigente in materia di sicurezza, igiene e medicina del lavoro, compreso la nomina di un responsabile del servizio di prevenzione e protezione. Resta inteso che, in ogni caso, la Regione non assume responsabilità in conseguenza dei rapporti che si instaureranno tra la società ed il personale da questa dipendente. La violazione delle suddette disposizioni costituisce grave inadempimento contrattuale e comporta la risoluzione di diritto del presente contratto ai sensi dell'art- 1456 del codice civile. -----

Articolo 16

CLAUSOLA DI MANLEVA

La Società tiene indenne la Regione da responsabilità per danni a persone e cose, sia per quanto riguarda i materiali di sua proprietà, sia per quanto riguarda i terzi in conseguenza della prestazione del servizio e delle attività connesse e, in ogni caso, per qualunque altro rischio di esecuzione da qualsiasi causa determinato. In tutti i casi si stabilisce che il personale impegnato dalla Società non avrà nulla a che pretendere per l'attività svolta, nei confronti della Regione.-----

Articolo 17

SUBAPPALTO

È fatto espresso divieto all'appaltatore, senza il consenso scritto dell'Amministrazione, di cedere l'esecuzione, di tutto o parte della fornitura di beni o della prestazione di servizi o della installazione di impianti oggetto del presente contratto. La cessione ed il subappalto senza autorizzazione determinano la risoluzione di diritto del contratto ed il diritto della stazione appaltante ad agire per il risarcimento di ogni eventuale danno.-----

Articolo 18

DISPOSIZIONI ANTIMAFIA

La Società prende atto che la fornitura dei servizi oggetto del presente contratto e' subordinata all'integrale e assoluto rispetto della normativa antimafia. In particolare, nei confronti del rappresentante Legale e dei componenti dell'organo di amministrazione della Società non dovranno essere stati emessi provvedimenti che comportino, ai sensi della legislazione antimafia vigente nel corso di esecuzione del presente contratto, l'incapacità di contrarre con la Pubblica Amministrazione, quale misure di prevenzione o divieti, sospensioni o decadenze di cui alla predetta normativa, ne' dovranno essere, altresì pendenti procedimenti per l'applicazione delle medesime disposizioni ovvero pronunciate condanne. La Società si assume espressamente l'obbligo di comunicare alla Regione, pena la risoluzione di diritto del presente contratto:-----

a) l'eventuale istruzione di procedimenti, successivamente alla stipula del presente atto, o l'eventuale emanazione di provvedimenti provvisori o definitivi nei riguardi della Società stessa ovvero del suo Rappresentante Legale, nonché dei componenti del proprio organo di amministrazione;-----

b) ogni variazione della propria composizione societaria eccedente il 2% (dueper cento) rispetto a quella comunicata prima della stipula dell'atto con la dichiarazione resa ai fini di cui all'art.1 del decreto del presidente del consiglio 11 maggio 1991, n. 187;-----

c) ogni altra situazione eventualmente prevista dalla legislazione antimafia, emanata successivamente alla stipula del presente Atto.-----

Articolo 19

OBBLIGHI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO DI LEGALITA'

Ai fini dell'osservanza di quanto disposto nel "Protocollo di legalità in materia di appalti", siglato tra il Prefetto della Provincia di Napoli e la Regione Campania in data 1 agosto 2007 ed approvato con delibera di Giunta Regionale dell'8.09.07, la Società si impegna alla rigorosa osservanza delle disposizioni in materia di collocamento, igiene, e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale. La Regione procederà, in caso di grave e reiterato inadempimento alle predette disposizioni, alla risoluzione contrattuale. Si considera, in ogni caso, inadempimento grave: la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria; l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi; l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 20% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio. La Società, inoltre, dovrà: -----

1) accendere, dopo la stipula del contratto, uno o più conti contraddistinti dalla dicitura "protocollo di legalità con la Prefettura di Napoli" (nel seguito "conto dedicato") presso un intermediario bancario ed effettua, attraverso tali conti ed esclusivamente mediante bonifico bancario, tutti gli incassi e i pagamenti superiori a tremila euro relativi ai contratti connessi con la prestazione del servizio – ivi compresi il reperimento, effettuato in Italia e all'estero, delle necessarie risorse finanziarie ed il loro successivo rimborso, da effettuarsi anche per il tramite di terzi ai fini delle esigenze di finanziamento di cui all'art. 9, comma 12, del decreto legislativo n. 190/02 – con esclusione dei pagamenti a favore di dipendenti, enti previdenziali, assicurativi ed istituzionali. L'impresa, inoltre, incarica l'intermediario bancario di trasmettere, mensilmente, per via telematica, alla banca dati della Camera di Commercio di Napoli, di cui all'art. 7 del Protocollo di legalità, l'estratto conto relativo alle movimentazioni finanziarie connesse con la realizzazione

del servizio, delle quali dovrà essere specificata la causale, con indicazione, in caso di operazioni di accredito, del conto da cui proviene l'introito; fino alla costituzione della banca dati predetta, l'estratto conto sarà custodito dall'impresa; il conto dedicato potrà essere estinto quando su di esso è transitato almeno il 95% dell'importo del contratto;-----

2) comunicare alla Camera di Commercio con modalità telematica e con sottoscrizione a firma digitale – non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dall'accensione dei “conti dedicati” – i dati relativi agli intermediari bancari presso cui sono stati accessi i conti, comprensivi degli elementi identificativi del rapporto (denominazione dell'istituto, numero del conto, IBAN) e delle eventuali successive modifiche nonché delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati ad operare su detti conti.

3) La medesima impresa si avvale, per ogni movimentazione finanziaria (in entrata o in uscita), degli intermediari di cui al decreto legge n. 143/1991. La Società che si renderà responsabile della inosservanza di una delle predette clausole sarà considerata di non gradimento per la Regione che, pertanto, procederà alla risoluzione di diritto del relativo contratto di appalto.-----

Articolo 20

RECESSO DAL CONTRATTO

Il contratto in oggetto potrà essere risolto di diritto dalla Regione, con preavviso di 48 (quarantotto) ore, mediante semplice comunicazione scritta alla controparte a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, previa contestazione scritta e decorso il termine di 10 (dieci) giorni fissato per la presentazione delle controdeduzioni, per i seguenti motivi costituenti “giusta causa di recesso”:

- sospensione della prestazione della Società;-----
- fallimento della Società ;-----
- eventuale cessione o subappalto non autorizzati, ferme restando le previsioni di cui all'art. 116 D. Lgs. 163/2006;-----
- mancata reintegrazione del deposito cauzionale;-----
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;-----
- in caso di grave e reiterato inadempimento ed accertate violazioni sulla sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale i ai requisiti qualitativi minimi necessari all'espletamento del servizio;-----
- reiterate violazioni delle modalità operative di cui all'Art. 11, contestate per iscritto;-----
- effettuazione delle manutenzioni non a norma;-----
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;-----
- cessione della Società, di cessione di attività, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della Società ; -----
- applicazione di sanzione interdittive di cui all'art. 9, comma 2, lettera c, del D.lg. n. 231 del 8.6.2001 od altra sanzione che comporti il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittive di cui all'art. 36 bis, comma 1 , del DL n. 223 del 4.7.06, convertito con modificazioni dalla legge 4.8.06 n. 248, modificato da ultimo dall'art. 5 della legge n. 123 del 3.8.06;-----
- mancato adeguamento del proprio modello organizzativo alle disposizioni di cui al D. Lgs. 08/06/2001, n. 231, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della L. 29/09/200, n. 300.-----

La risoluzione contrattuale sarà operata in danno della Società, con le connesse responsabilità in tema di ristoro dei danni cagionati alla Regione compresi quelli per l'espletamento della nuova gara e le spese sostenute medio-tempore fino all'aggiudicazione definitiva ed attivazione del nuovo rapporto contrattuale.-----

Fermo restando quanto stabilito in materia di penali gli eventuali importi maggiori che la Regione dovesse sostenere per garantire la regolare fornitura del servizio aggiudicato alla Società inadempiente, nei limiti di vigenza del contratto, verranno addebitate alla Società medesima, trattenendo quanto dovuto sui pagamenti che risultassero ancora da effettuare o incamerando la quota corrispondente del deposito cauzionale. La risoluzione, nei casi previsti dal presente articolo, comporta l'incameramento da parte della Regione della cauzione prestata e il risarcimento dei maggiori danni consequenziali. La Società prende atto che la Regione recederà per giusta causa dal presente contratto nell'ipotesi in cui taluno dei suoi Amministratori muniti di rappresentanza, siano condannati con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia. Il recesso sarà comunicato alla Società con lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Nell'ipotesi di cui al precedente comma nessuna pretesa risarcitoria potrà essere avanzata dalla Società che avrà esclusivamente diritto al pagamento delle prestazioni effettuate fino al momento del recesso. Oltre a ciò sono salve tutte le altre ed eventuali misure che la Regione intenderà porre in essere per tutelare il proprio interesse presso le sedi giudiziarie competenti.-----

Articolo 21

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Regione informa la Società che i dati contenuti nel presente contratto saranno trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti in materia. Le parti convengono che tutti i dati saranno utilizzati per soli fini istituzionali, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni secondo quanto stabilito dal D.lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.-----

Articolo 22

SPESE DI CONTRATTO E TRATTAMENTO FISCALI

Sono a carico della Società le spese di bollo e registrazione del presente contratto, nonché le tasse ed i contributi di ogni genere gravanti sulla prestazione con la sola esclusione dell'Imposta di Valore Aggiunto (I.V.A.) che sarà a carico della Regione.-----

La Società dichiara a tutti gli effetti di legge che l'appalto per la fornitura dei servizi di cui al presente contratto, e' effettuato nell'esercizio di impresa, ex D.P.R. 26/10/1972 n. 633 art. 4, e succ. mod. ed integr., e pertanto e' soggetto all'I.V.A. ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. citato che cede a carico della Regione Campania. Le eventuali modifiche del regime fiscale non danno luogo, in nessun caso a variazioni dei corrispettivi pattuiti.-----

Articolo 23

Per tutto quanto non espressamente disciplinato, si rinvia alla vigente normativa sia statale che comunitaria.-----

Articolo 24

FORO COMPETENTE

Le parti convengono che per qualsiasi controversia, relativa all'interpretazione o esecuzione del presente contratto, sarà competente il Foro di Napoli. Tale competenza è prevista dalle parti in via esclusiva, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29, co 2, cod. proc. civ., ed espressamente esclusa, pertanto, la competenza di altro Giudice. La presente clausola di deroga alla competenza territoriale con previsione esclusiva del Foro di Napoli è pattuita nell'esclusivo interesse della Regione. Conseguentemente quest'ultima potrà adire sia al Foro suddetto, sia a quello competente per legge, mentre la controparte potrà adire esclusivamente il Foro di Napoli prescelto.

Io Ufficiale Rogante dichiaro che questo atto, dattiloscritto da persona di mia fiducia, consta di 9 (nove) pagine in bollo, di cui 9 (otto) interamente occupate e la presente soltanto in parte, e dell'allegata procura e viene da me letto ai componenti i quali, avendolo riconosciuto conforme alla loro volontà, espressamente lo approvano ed, unitamente a me, lo sottoscrivono nell'ultima pagina apponendo le prescritte firme marginali sulle restanti.

Napoli, li