

Richiesta di Offerta a consumo  
per Ausilio all'esercizio delle Reti  
e dei Sistemi ed assistenza  
applicativa SANET

RIF. 2015-016

CIG 63600986E6

- [1. Premessa](#)
  - [2. Oggetto](#)
  - [3. Dettaglio dei servizi richiesti](#)
    - [3.1 Ausilio all'esercizio delle reti](#)
      - [3.1.1 Ausilio all'esercizio delle reti di LepidaSpA](#)
      - [3.1.2 Ausilio all'esercizio delle reti di Enti](#)
    - [3.2 Ausilio all'esercizio dei sistemi](#)
      - [3.2.1 Ausilio all'esercizio dei sistemi di LepidaSpA](#)
      - [3.2.2 Ausilio all'esercizio dei sistemi degli Enti](#)
    - [3.3 Gestione e manutenzione correttive ed evolutive piattaforma SANET](#)
    - [3.4 Competenze richieste](#)
  - [4. Modalità di lavoro](#)
    - [4.1 Ausilio all'esercizio](#)
    - [4.2 Gestione e manutenzione piattaforma SANET](#)
  - [5. Durata contrattuale](#)
  - [6. Valutazioni delle offerte](#)
  - [7. Livelli di servizio e penali](#)
  - [8. Fatturazione e Pagamento](#)
  - [9. Subappalto](#)
  - [10. Cauzione Definitiva](#)
  - [11. Risoluzione del contratto](#)
  - [12. Cause di Recesso](#)
  - [13. Cessione del contratto e dei crediti](#)
  - [14. Riservatezza](#)
  - [15. Tracciabilità flussi finanziari e clausola risolutiva espressa](#)
  - [16. Trasparenza](#)
  - [17. Obblighi di Legge](#)
    - [17.1 Trattamento dati personali, consenso al trattamento](#)
    - [17.2 Osservanza normativa appalto in manodopera](#)
    - [17.3 Contratti Collettivi e contributi previdenziali e assicurativi](#)
    - [17.4 Tutela Ambientale](#)
    - [17.5 Norme sicurezza 81/2008 e s.m.i.](#)
    - [17.6 Documentazione Antimafia](#)
  - [18. Proprietà](#)
  - [19. Controversie](#)
  - [20. Clausola Finale](#)
  - [21. Pubblicazione su sito WEB LepidaSpA](#)
- [Allegato A](#)

# 1. Premessa

LepidaSpA è lo strumento operativo, promosso da Regione Emilia-Romagna, per la pianificazione, l'ideazione, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il dispiegamento, la configurazione, l'esercizio, la realizzazione delle infrastrutture di telecomunicazione e dei servizi telematici che sfruttano le infrastrutture di rete, per Soci e per Enti collegati alla Rete Lepida. Le reti di LepidaSpA garantiscono la connettività fissa a banda larga e ultralarga e quella mobile e comprendono la rete Lepida in fibra ottica, in tutte le sue estensioni, le reti wireless (comprese quelle WiFi) e la rete ERrete oltre ai collegamenti acquisiti da Operatori terzi e interconnessi alla rete Lepida. I sistemi di LepidaSpA sono costituiti da un insieme di server localizzati presso i siti in disponibilità di LepidaSpA che svolgono funzioni di data Center per gli Enti pubblici del territorio. Inoltre, LepidaSpA fornisce servizi di connettività a banda larga e ultra larga e di assistenza tecnica sistematica e di rete ai suoi Enti soci ed in particolare alle azienda sanitaria e ospedaliera di Reggio Emilia e all'azienda sanitaria di Parma.

A partire da Marzo 2011 LepidaSpA, già operatore di rete privata, ha ottenuto la autorizzazione di operatore di rete pubblica. Nel pieno rispetto dei principi generali di concorrenza ed in linea con la propria natura in house providing, nella propria Carta dei Servizi, LepidaSpA si vincola come operatore pubblico a fornire la propria attività esclusivamente nei confronti di: Pubbliche Amministrazioni socie; soggetti con i quali le Pubbliche Amministrazioni socie abbiano convenzioni, accordi, progetti; operatori di telecomunicazioni interessati a fornire servizio in zone in digital divide rispetto agli obiettivi europei qualora non vi siano altri operatori con offerte tecniche/commerciali aventi caratteristiche analoghe a quelle di aree non a fallimento di mercato; imprese che operano in zone in digital divide rispetto agli obiettivi europei qualora non ci siano operatori con offerte tecniche/economiche aventi caratteristiche analoghe a quelle di aree non a fallimento di mercato e l'assenza di banda ultralarga comporti assenza di competitività opportunamente dichiarata da un Ente socio. Nella Carta dei Servizi di LepidaSpA è chiarito che in nessun altro caso LepidaSpA fornisce direttamente connettività o servizi a cittadini presso le proprie abitazioni e ad imprese presso le proprie sedi.

Il 21° considerando della direttiva 2004/18/CE, stabilisce che "in considerazione della situazione di concorrenza effettiva degli appalti nel settore delle telecomunicazioni in seguito all'attuazione della normativa comunitaria volta a liberalizzare tale settore, è opportuno escludere dal campo di applicazione della presente direttiva gli appalti pubblici in tale settore, a condizione che siano aggiudicati allo scopo principale di permettere alle Amministrazioni aggiudicatrici di esercitare talune attività nel settore delle telecomunicazioni". Coerentemente con le indicazioni fornite dal legislatore comunitario l'art. 22 del D.lgs 163/2006 (c.d. "Codice degli Appalti"), relativo ai "contratti esclusi nel settore delle telecomunicazioni", dispone che "il presente Codice non si applica ai contratti pubblici principalmente finalizzati a permettere alle Amministrazioni aggiudicatrici (tra le quali si annovera anche LepidaSpA, stante l'accertata natura di organismo di diritto pubblico della medesima) la messa a disposizione o la gestione di reti pubbliche di telecomunicazioni o la

prestazione al pubblico di uno o più servizi di telecomunicazioni”.

Dalla lettura dell'art. 22 del Codice degli Appalti ne deriva quindi che i contratti di LepidaSpA “principalmente finalizzati” allo svolgimento delle suddette attività sono esclusi dall'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici. Resta comunque l'obbligo in capo a LepidaSpA, in applicazione dell'art. 27 del Codice degli Appalti, di procedere all'affidamento dei contratti pubblici aventi ad oggetto lavori, servizi e forniture, esclusi, in tutto o in parte, dall'applicazione del presente Codice, “nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità”.

L'oggetto della presente richiesta di offerta rientra nell'ambito di applicazione del suddetto Art. 22 del Codice del Codice degli Appalti.

## 2. Oggetto

Oggetto della presente Richiesta di Offerta è l'erogazione di servizi, a consumo, di ausilio tecnico all'esercizio, al monitoraggio ed alla manutenzione delle reti e dei sistemi di LepidaSpA e dei suoi Enti Soci, in particolare delle aziende ospedaliera di Reggio Emilia e sanitaria di Parma, in termini di verifica del funzionamento e delle prestazioni delle reti e dei sistemi e di analisi, individuazione e risoluzione di eventuali problematiche sulle reti e sui sistemi secondo procedure stabilite da LepidaSpA. Il monitoraggio delle reti e dei sistemi è basato su applicativo open source SANET ([www.sanet.sourceforge.net](http://www.sanet.sourceforge.net)) e pertanto i servizi includono l'assistenza applicativa SANET e la relativa gestione ed evoluzione. L'ausilio tecnico dovrà garantire una costante verifica del corretto funzionamento delle reti e dei sistemi, l'implementazione di azioni sugli apparati delle reti e sui server dei sistemi, lo sviluppo di moduli e dell'evoluzione di SANET oltre alla corretta diagnosi dei malfunzionamenti e la relativa risoluzione svolgendo, quando necessario, attività di escalation verso differenti strutture di LepidaSpA o di suoi fornitori.

Sono ammessi a partecipare alla presente richiesta di offerta i soggetti che hanno esperienza pluriennale e capacità nella gestione di reti e sistemi e di sviluppo della piattaforma SANET, a cui possono essere affidati i contratti pubblici, secondo quanto previsto dall'art. 34 del d.lgs. n. 163/2006.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le procedure e le specifiche indicate al Paragrafo 3 e secondo le modalità stabilite da LepidaSpA indicate al Paragrafo 4 della presente richiesta di offerta.

La fornitura si riferisce alla quotazione per una acquisizione di servizi a consumo. LepidaSpA si riserva la possibilità di acquisire servizi a consumo sino all'importo massimo e non vincolante di Euro 450.000,00 (quattrocentocinquantamila/00)+IVA, per un anno, eventualmente rinnovabile annualmente per ulteriori due anni, per un totale complessivo sui tre anni pari ad euro 1.350.000,00 (unmilionetrecentocinquantamila/00). LepidaSpA potrà effettuare ordini in qualsiasi numerosità, secondo le modalità di approvvigionamento

riportate al paragrafo 4, sempre rispettando il vincolo di spesa complessiva massima. LepidaSpA non garantisce alcuna acquisizione minima a consumo.

Il contratto ha durata annuale, a decorrere dalla data di comunicazione dell'accettazione dell'offerta da parte di LepidaSpA, con possibilità di rinnovo annuale per ulteriori due anni mediante comunicazione scritta da parte di LepidaSpA. L'importo è comprensivo di ogni altro o ulteriore altro onere. Non è riconosciuto all'aggiudicatario nessun tipo di rimborso aggiuntivo, quali - a mero titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli per spese di trasferta.

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici con determinazione n. 3 del 5 marzo 2008, per l'appalto di cui si tratta è possibile escludere preventivamente la predisposizione del D.U.V.R.I. e la conseguente stima dei costi della sicurezza da interferenza, in quanto l'attività oggetto della presente richiesta di offerta rientra tra le ipotesi di esclusione di cui al comma 3-bis dell'art. 26 del d.lgs.n. 81/2008 che prevede che l'obbligo di predisporre il D.U.V.R.I. <<(..) non si applica ai servizi di natura intellettuale, alle mere forniture di materiali o attrezzature, ai lavori o servizi la cui durata non è superiore a cinque uomini-giorno, sempre che essi non comportino rischi derivanti dal rischio di incendio di livello elevato (...) o dallo svolgimento di attività in ambienti confinati, di cui al regolamento di cui al [decreto del Presidente della Repubblica 14 settembre 2011, n. 177](#), o dalla presenza di agenti cancerogeni, mutageni o biologici, di amianto o di atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del presente decreto (...) >>.

**Il concorrente dovrà provvedere al pagamento del contributo dovuto, pari ad Euro 140,00 (venti/00) per la partecipazione alla presente Richiesta di offerta all'ANAC entro la data per la scadenza per la presentazione delle offerte sotto indicata, secondo le modalità previste sul sito internet dell'Autorità.**

**La ricevuta del pagamento dovrà essere fatta pervenire a LepidaSpA al momento della consegna della parte amministrativa come di seguito specificato.**

LepidaSpA si riserva di non assegnare la fornitura richiesta se, a proprio insindacabile giudizio, le offerte presentate non risulteranno congrue o valide per soddisfare le esigenze esposte. LepidaSpA si riserva, altresì, la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in caso di un'unica offerta ammissibile, se ritenuta economicamente conveniente. In caso di parità di due o più offerte, LepidaSpA procederà ad aggiudicarla mediante estrazione a sorte, utilizzando il sistema Random.org (sistema di generazione di numeri casuali) sulla base dell'ordine cronologico del numero di protocollo dell'offerta economica prevenuta.

Qualora, per qualsiasi motivo il rapporto contrattuale con l'aggiudicatario venga interrotto, è facoltà di LepidaSpA proporre l'affidamento del contratto per il completamento della fornitura residua agli altri soggetti presenti in graduatoria e non già affidatari. Tale proposizione avverrà al valore economico offerto dal primo aggiudicatario. Qualora vi sia più di un soggetto interessato al completamento della fornitura, si procederà alla selezione per estrazione a sorte, con le modalità indicate al capoverso precedente. In ogni caso nulla sarà dovuto ai soggetti presenti nella graduatoria.

**Pena l'esclusione**, il Concorrente dovrà far pervenire la documentazione richiesta nel presente documento (di seguito anche solamente "offerta") secondo le seguenti modalità:

a) invio di una prima e-mail alla segreteria di LepidaSpA, all'indirizzo [segreteria@lepida.it](mailto:segreteria@lepida.it) entro e non oltre il giorno **21.08.2015 alle ore 12:00** contenente solo ed esclusivamente due file in formato pdf, protetti da password diverse, il primo di dimensioni non eccedente i 10Mbyte e contenente la sola parte amministrativa, il secondo di dimensioni non eccedenti i 2Mbyte e contenente la sola parte economica.

b) invio di una seconda e-mail alla segreteria di LepidaSpA, all'indirizzo [segreteria@lepida.it](mailto:segreteria@lepida.it), a partire **dalle ore 13:00 e comunque tassativamente non oltre le ore 17:00 del giorno 21.08.2015** contenente le due password diverse per la lettura dei due file.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura di selezione relativamente alla **parte amministrativa**, si precisa che:

- **per i concorrenti che hanno** già presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA, la parte amministrativa si sostanzia nella **dichiarazione di cui all'Allegato A** nella quale occorre selezionare l'opzione "ha già presentato domanda di iscrizione all'albo Fornitori";
- **per i concorrenti che non hanno** ancora presentato domanda di iscrizione all'albo Fornitori di LepidaSpA, la parte amministrativa si sostanzia nella **dichiarazione di cui all'Allegato A** nella quale occorre selezionare l'opzione "non ha ancora presentato **domanda di iscrizione all'albo Fornitori che invia, unitamente a tutti i suoi allegati**, con la partecipazione alla presente richiesta di Offerta".

La domanda di iscrizione all'Albo fornitori e i suoi allegati da produrre, per i concorrenti che non hanno ancora fatto domanda, è reperibile presso il sito di LepidaSpA al link <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/albofornitori>

Nel caso di partecipazione alla presente richiesta di offerta da parte di:

- **RTI** di cui all'art. 34 d.lgs.n. 163/2006, l'Allegato A dovrà essere compilato a nome di tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento e gli stessi soggetti dovranno produrre tutte le dichiarazioni sostitutive, disponibili al link sopra indicato e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art.37 del d.lgs.n. 163/2006;
- **CONSORZI** di cui all'art. 34 comma 1 lett. b) e c) d.lgs.n. 163/2006, sono tenuti ad indicare per quali consorziate il consorzio concorre e pertanto l'Allegato A e le dichiarazioni sostitutive dovranno essere compilate a nome del Legale Rappresentante del Consorzio e le imprese consorziate concorrenti dovranno invece compilare esclusivamente le sole dichiarazioni disponibili al link sopra indicato e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art.37 del d.lgs.n. 163/2006;
- Soggetto che intende ricorrere all'istituto dell'**AVVALIMENTO**, l'Allegato A dovrà essere compilato dal Legale Rappresentante del soggetto che intende presentare offerta e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art.49 del d.lgs.n. 163/2006.

Al fine di procedere celermente alle verifiche amministrative dovute ai sensi del d.lgs n. 159/2011 “Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136” siamo a richiedere di compilare ed inviare, unitamente all’Allegato A alla presente richiesta di offerta, ***i modelli disponibili sul sito internet della competente Prefettura***, ai sensi dell’art. 91 del citato decreto, per il rilascio della ***informazione antimafia***, consistente nell’attestazione della sussistenza o meno di una delle cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all’art. 67 del D. Lgs n. 159 del 06/09/2011 (art. 84, co. 3 D. Lgs. 159/2011):

- Dichiarazione sostitutiva iscrizione C.C.I.A.A (secondo il modello presente sul sito internet della competente prefettura);
- Autocertificazione assenza cause ostative soggetti di cui all’art.85 D. Lgs. 159/2011 (secondo il modello presente sul sito internet della competente prefettura);

Per quanto attiene la verifica del possesso dei requisiti di partecipazione la stessa verrà effettuata mediante utilizzo della Banca Dati Nazionale sui Contratti Pubblici (di seguito, per brevità, BDNCP) e del relativo Sistema Avcpass messo a disposizione da parte dell’Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (oggi Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC). Ai sensi dell’art. 6-bis del D.lgs. n. 163/2006 la documentazione comprovante il possesso dei requisiti per la partecipazione alle procedure ad evidenza pubblica debba essere acquisita attraverso la predetta BDNCP, gestita dall’ANAC. In attuazione a quanto previsto dall’art. 6-bis del D.lgs. n. 163/2006, l’AVCP (oggi ANAC) ha adottato la specifica Deliberazione n. 111 del 20 dicembre 2012 e successive modifiche ed integrazioni, con la quale vengono, tra l’altro, individuati i dati concernenti la partecipazione alle gare e la valutazione delle offerte da inserire nella BDNCP al fine di consentire alle stazioni appaltanti di verificare il possesso dei requisiti dichiarati dai concorrenti per l’affidamento dei contratti pubblici.

In adempimento a quanto previsto dall’art. 6-bis del D.Lgs. n. 163/2006 nonché dalla Deliberazione dell’AVCP n. 111 del 20 dicembre 2012, LepidaSpA si riserva, pertanto, di procedere alla verifica del possesso dei requisiti inerenti la presente procedura tramite la BDNCP ed il sistema Avcpass. La documentazione che, in base alla Deliberazione n. 111 del 20 dicembre 2012, non sia rilasciata dalla predetta BDNCP, verrà acquisita da LepidaSpA in conformità a quanto disposto all’art. 71 del D.P.R. n. 445/2000.

Ciascun concorrente dovrà pertanto registrarsi al Sistema AVCPass secondo le indicazioni operative per la registrazione nonché secondo i termini e le regole tecniche per l’acquisizione, l’aggiornamento e la consultazione dei dati presenti sul sito <http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/AVCPass>.

Il concorrente, effettuata la predetta registrazione al servizio AVCPASS e, individuato il CIG per il quale presenta offerta, ottiene dal sistema un codice “PASSOE”. **Il codice PASSOE, dopo essere stato generato, dovrà essere stampato e firmato e dovrà essere inserito nella e-mail contenente la parte amministrativa.** In caso di raggruppamento temporaneo, il codice PASSOE, dopo essere stato generato, deve essere stampato e firmato congiuntamente anche da tutti i concorrenti mandanti.

Si segnala che, nel caso in cui partecipino alla presente procedura anche concorrenti che non risultino essersi registrati presso il predetto sistema Avcpass, LepidaSpA con apposita comunicazione, ad assegnare un termine congruo per l'effettuazione della registrazione medesima.

Si precisa inoltre che le offerte economiche dovranno essere formulate secondo quanto prescritto al paragrafo 6 "Valutazione delle offerte", **pena l'esclusione dalla presente procedura di selezione**. In caso di RTI/Consorzio ordinario non costituito, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta a pena di esclusione congiuntamente da tutti i componenti del RTI/CONSORZIO.

Per eventuali informazioni relative alla corretta ricezione, da parte di LepidaSpA, dei file inviati è possibile contattare il numero 051 6338800.

Ad avvenuta scadenza del termine di cui al precedente punto a) non sarà riconosciuta valida alcuna offerta, anche se sostitutiva o aggiuntiva a quella precedente; l'offerta presentata non può essere ritirata. Costituisce **pena l'esclusione la mancata presentazione dell'Allegato A**.

Se alla scadenza del termine di cui al precedente punto b) non sarà pervenuta la password necessaria per la lettura dell'offerta (documento pdf), la relativa offerta, anche se pervenuta nei termini di cui al precedente punto a) verrà esclusa.

E' ammessa offerta successiva, purché entro il termine di scadenza di cui al precedente punti a), a sostituzione o ad integrazione della precedente. Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente documento.

Il Concorrente deve dichiarare quali tra le informazioni fornite, inerenti all'offerta presentata, costituiscano segreti tecnici e commerciali, pertanto coperte da riservatezza (ex art. 13 D. Lgs. n.163/2006 e s.m.).

In base a quanto disposto dall'art. 13 comma 5 (Accesso agli atti e divieti di divulgazioni) del D. Lgs. n.163/2006 e s.m., il diritto di accesso agli atti e ogni forma di divulgazione sono esclusi in relazione alle informazioni fornite dagli offerenti nell'ambito delle offerte che costituiscono, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali. Al proposito si chiarisce che i segreti industriali e commerciali non devono essere semplicemente asseriti ma devono essere effettivamente sussistenti e di ciò deve essere dato un principio di prova da parte del soggetto Concorrente.

La dichiarazione sulle parti dell'offerta coperte da riservatezza deve pertanto essere accompagnata da idonea documentazione che: argomenti in modo approfondito e congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare; fornisca un "principio di prova" atto a dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Il caso di presentazione di tale dichiarazione, LepidaSpA consentirà l'accesso nei soli casi di cui all'art. 13 comma 6 del Codice dei contratti.

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti (quesiti) di natura giuridico-amministrativa o tecnica dovranno essere richiesti per iscritto entro le ore 12 del giorno 17.08.2015. Le suddette richieste dovranno pervenire a LepidaSpA in formato editabile mediante e-mail all'indirizzo: [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it)

Le risposte saranno pubblicate tempestivamente sul sito internet aziendale all'indirizzo <http://www.lepida.it/lavora-con-noi>. A tale scopo si invita a consultare periodicamente il sito indicato.

Il responsabile unico del procedimento è: Gianluca Mazzini [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it)

La persona di contatto per eventuali chiarimenti è: Gianluca Mazzini [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it) - Recapito telefonico 335 8160916.

## 3. Dettaglio dei servizi richiesti

Con la presente Richiesta di Offerta LepidaSpA intende approvvigionarsi di servizi di:

- ausilio all'esercizio delle reti;
- ausilio all'esercizio dei sistemi;
- gestione e manutenzione correttive ed evolutive piattaforma SANET.

Tutti i servizi forniti devono essere tassativamente basati in termini di monitoraggio sull'applicativo open source SANET ([www.sanet.sourceforge.net](http://www.sanet.sourceforge.net)) su piattaforma Linux, già utilizzato da LepidaSpA e dai Enti Soci interessati, personalizzato nel corso del tempo in funzione delle specifiche esigenze, per garantire le necessarie funzionalità di fault management, performance management e security management su tutta la "catena del valore" presente nelle reti dati: apparati di rete, apparati per la gestione della sicurezza, server, applicazioni. I servizi richiesti riguardano servizi critici erogati dagli Enti interessati sia in ambito infrastrutturale che applicativo. L'ausilio all'esercizio delle reti e dei servizi include la configurazione, l'aggiornamento, lo sviluppo e l'implementazione di tutto quanto è necessario per garantire il monitoraggio delle reti e dei sistemi, e le relative evoluzioni, anche in proattività dell'applicativo in termini di generazione di allarmi per evitare i disservizi e la relativa percezione dall'utenza.

### 3.1 Ausilio all'esercizio delle reti

#### 3.1.1 Ausilio all'esercizio delle reti di LepidaSpA

L'ausilio all'esercizio delle reti di LepidaSpA consiste nella verifica del funzionamento e delle prestazioni delle reti e di analisi, individuazione e risoluzione di eventuali problematiche sulle reti secondo procedure stabilite da LepidaSpA. L'ausilio tecnico garantirà una costante verifica del corretto funzionamento delle reti, l'implementazione di azioni sugli apparati delle reti e la corretta diagnosi dei malfunzionamenti e la relativa risoluzione svolgendo, quando necessario, attività di *escalation* verso differenti strutture di LepidaSpA o di suoi fornitori. Le attività dovranno essere basate sull'utilizzo della piattaforma SANET, e le relative personalizzazioni, in uso da parte di LepidaSpA.

Si sottolinea che rientrano nei servizi oggetto della presente Richiesta di Offerta tutte le reti di LepidaSpA ovvero: rete Lepida in fibra ottica, rete Lepida wireless (compresa la Dorsale Sud Radio), rete radiomobile ERrete e tutte le reti wireless e WiFi in gestione a LepidaSpA. Il numero di eventi da gestire, ovvero attività che comportano l'apertura, l'aggiornamento o la chiusura di un ticket, al momento può essere stimato in circa 80 al giorno. Tuttavia il servizio dovrà essere garantito anche per eventuali sviluppi futuri delle reti di LepidaSpA, pertanto il numero dei contatti da gestire potrà aumentare durante il periodo di fornitura.

L'ausilio tecnico dovrà essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche e i servizi richiesti dovranno essere erogati per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24x7x365) dai locali dell'Aggiudicatario secondo procedure stabilite da LepidaSpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario. LepidaSpA metterà a disposizione dell'Aggiudicatario gli applicativi, accessibili da remoto, necessari per lo svolgimento delle attività, ovvero i sistemi di monitoraggio e gestione delle reti e il sistema di trouble ticketing.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si elencano le operazioni che dovranno essere garantite:

- verifica costante del funzionamento delle reti attraverso l'utilizzo di sistemi di supervisione e monitoraggio messi a disposizione da LepidaSpA;
- rilevazione di eventuali allarmi, analisi degli stessi, conduzione di attività di troubleshooting, determinando la natura e l'impatto del problema e attivando le azioni necessarie secondo le procedure stabilite da LepidaSpA;
- ricezione di segnalazioni da LepidaSpA o dai suoi fornitori coinvolti nella gestione delle reti, analisi delle stesse e attivazione delle azioni previste secondo le procedure stabilite da LepidaSpA;
- verifica dell'operato dei fornitori dei LepidaSpA, attuatori di gestione delle reti, sulla base del monitoraggio delle reti e in relazione alle procedure e ai compiti stabiliti da LepidaSpA;
- supporto alla supervisione degli interventi sul campo, sia di natura preventiva che correttiva, e dei relativi impatti sul funzionamento delle reti;
- supporto all'assistenza tecnica agli Enti utilizzatori in termini di analisi delle segnalazioni, verifiche e aggiornamento;
- svolgimento di attività tecniche specifiche sulle reti, come ad esempio modifiche e aggiunta di configurazioni secondo procedure stabilite da LepidaSpA;
- inserimento e successivo aggiornamento di tutte le richieste e segnalazioni nel sistema di trouble ticketing, messo a disposizione da LepidaSpA, secondo modalità operative che saranno comunicate all'Aggiudicatario da LepidaSpA;
- inoltrare delle richieste e delle segnalazioni non di competenza dell'Aggiudicatario a LepidaSpA o altro soggetto da essa autorizzato, secondo modalità operative che saranno comunicate all'Aggiudicatario da LepidaSpA;
- consentire a LepidaSpA il controllo della qualità del servizio offerto attraverso opportuna reportistica, incontri programmati o conferenze audio e/o video.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura da una propria sede operativa e

mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso che potranno essere utilizzate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per: verificare costantemente lo stato di funzionamento degli apparati delle reti di telecomunicazioni; utilizzare i sistemi di supervisione e di gestione delle reti; rilevare eventuali allarmi, analisi degli stessi e condurre attività di troubleshooting per identificare la natura dei malfunzionamenti o dei guasti e i relativi impatti; compiere eventuali azioni e interventi di configurazione sugli apparati da remoto; creare gruppi dinamici di emergenza della rete TETRA ERrete.

### 3.1.2 Ausilio all'esercizio delle reti di Enti

LepidaSpA fornisce servizi di connettività e di assistenza tecnica di rete alle aziende sanitaria e ospedaliera di Reggio Emilia e all'azienda sanitaria di Parma. LepidaSpA potrà anche fornire servizi di assistenza tecnica di rete anche ad altri Enti del territorio dell'Emilia-Romagna e tutte le attività dovranno comunque essere basate sull'utilizzo della piattaforma SANET, e le relative personalizzazioni, in uso da parte di ciascuno degli Enti.

L'Azienda Ospedaliera e l'Azienda USL di Reggio Emilia sono connesse alla rete Lepida e inoltre l'Azienda Ospedaliera (sede ospedaliera di Viale Risorgimento 80) è connessa alla Azienda USL di Reggio Emilia attraverso due collegamenti dedicati e distinti (primario e backup) a 10 Gbps, garantiti da LepidaSpA. Questi collegamenti costituiscono una connessione di rete fondamentale per l'erogazione dei servizi sanitari in tutti i distretti ospedalieri della provincia di Reggio Emilia. Anche tutti i collegamenti delle altre sedi della sanità nella provincia di Reggio (CUP, Casa della Salute ecc.) sono garantiti da LepidaSpA. La rete di campus dell'Azienda Ospedaliera è composto da due centri stella distinti interconnessi in fibra ottica, con collegamenti di dorsale verso gli apparati periferici in fibra ottica con porte d'utente in Gigabit Ethernet o Fast Ethernet. La rete dell'Azienda sanitaria di Parma invece è una rete a stella, attualmente costituita da apparati eterogenei che sono in corso di migrazione verso una situazione omogenea, dove tutte le sedi remote sono collegate, attraverso rete di Operatore, al centro stella presso la sede centrale di Parma Ugolino. Inoltre, i collegamenti di alcune sedi remote sono garantiti direttamente da LepidaSpA. A titolo puramente indicativo la rete di ciascun Ente può essere composta da oltre 350 apparati di rete (principalmente Cisco, HP), diversi Firewall (iptables, Cisco, Fortigate, etc.), oltre 400 Access point WiFi (principalmente Cisco, HP) con diversi controller e altri apparati di sicurezza.

Le attività, per ciascuno degli Enti, riguardano l'ausilio tecnico, che dovrà essere erogato H24x7x365, e deve prevedere obbligatoriamente il monitoraggio attraverso l'impiego dell'applicativo software SANET. A titolo indicativo e non esaustivo l'ausilio riguarda:

- monitoraggio, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti delle connessioni;
- monitoraggio degli apparati attivi, diagnosi di possibili guasti e coordinamento con i fornitori di connettività (LepidaSpA e le sue strutture delegate o operatori terzi) e/o con un soggetto terzo preposto al servizio di manutenzione fino al ripristino del corretto funzionamento;
- gestione e supervisione della piattaforma di network management SANET utilizzata per la verifica del corretto funzionamento della rete LAN/WAN.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'ausilio alle funzioni di monitoraggio, NOC, SOC e help desk per tutte le infrastrutture di rete. Il servizio di help desk sarà il punto di segnalazione di tutti i malfunzionamenti, le irregolarità di funzionamento della rete e delle infrastrutture, i problemi di sicurezza informatica di diversa natura e origine, e dovrà essere in grado di fornire risposte rapide sia di carattere consultivo che per la risoluzione operativa dei problemi. Il servizio dovrà garantire la presa in carico di tutte le segnalazioni e la risoluzione di tutti gli interventi richiesti sia quelli di immediata risoluzione che quelli di maggior impegno, prevedendo anche l'attivazione della procedura di assistenza on-site qualora il problema non sia risolvibile da remoto.

## 3.2 Ausilio all'esercizio dei sistemi

### 3.2.1 Ausilio all'esercizio dei sistemi di LepidaSpA

L'ausilio all'esercizio dei sistemi consiste nella verifica del funzionamento e delle prestazioni dei sistemi di LepidaSpA e di analisi, individuazione e risoluzione di eventuali problematiche sui sistemi e server secondo procedure stabilite da LepidaSpA. L'ausilio tecnico garantirà una costante verifica del corretto funzionamento dei sistemi, l'implementazione di azioni sui server e sugli eventuali apparati delle reti e la corretta diagnosi dei malfunzionamenti e la relativa risoluzione svolgendo, quando necessario, attività di escalation verso differenti strutture di LepidaSpA o di soggetti terzi.

Si sottolinea che rientrano nei servizi oggetto della presente Richiesta di Offerta tutti i server ed i sottosistemi storage di LepidaSpA, nonché i relativi apparati di rete, che garantiscono l'erogazione di servizi di Data Center sia a LepidaSpA che agli Enti pubblici dell'Emilia-Romagna. Si tratta di infrastrutture che, a titolo indicativo, contano attualmente circa 90 server (rack mount e blade) dislocati in diversi siti in Emilia-Romagna oltre a sistemi di storage (Netapp, EMC<sup>2</sup>). Tali infrastrutture erogano servizi IaaS, attualmente attraverso l'utilizzo di piattaforme di virtualizzazione Hyper-V e VMware, oltre a servizi di data protection (ad oggi implementati con sw Commvault) per oltre 700 macchine virtuali. Il numero di eventi da gestire, ovvero attività che comportano l'apertura, l'aggiornamento o la chiusura di un ticket, al momento può essere stimato in circa 20 al giorno. Tuttavia il servizio dovrà essere garantito anche per eventuali sviluppi futuri dei sistemi e server di LepidaSpA, pertanto il numero dei contatti da gestire potrà aumentare durante il periodo di fornitura.

L'ausilio tecnico dovrà essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche e i servizi richiesti dovranno essere erogati per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24x7x365) dai locali dell'Aggiudicatario secondo procedure stabilite da LepidaSpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario. LepidaSpA metterà a disposizione dell'Aggiudicatario gli applicativi, accessibili da remoto, necessari per lo svolgimento delle attività, ovvero i sistemi di monitoraggio e gestione dei sistemi e il sistema di trouble ticketing.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si elencano le operazioni che dovranno essere garantite:

- verifica costante del funzionamento dei sistemi server, dei sottosistemi storage e dei sistemi di backup attraverso l'utilizzo di sistemi di supervisione e monitoraggio messi a disposizione da LepidaSpA. La verifica si deve estendere anche al livello funzionale di network, verificando sia la connettività intra DataCenter su tutte le reti utilizzate (management, LAN, SAN, ecc.), sia le interconnessioni geografiche su rete Lepida che garantiscono l'accesso agli Enti ai servizi di DataCenter;
- rilevazione di eventuali allarmi, analisi degli stessi, conduzione di attività di troubleshooting, determinando la natura e l'impatto del problema e attivando le azioni necessarie secondo le procedure stabilite da LepidaSpA;
- ricezione di segnalazioni da LepidaSpA o dai suoi fornitori coinvolti nella gestione dei sistemi, analisi delle stesse e attivazione delle azioni previste secondo le procedure stabilite da LepidaSpA;
- supporto agli Enti utilizzatori in termini di analisi delle segnalazioni, verifiche e aggiornamento;
- svolgimento di attività tecniche specifiche sui sistemi, come ad esempio modifiche e aggiunta di configurazioni secondo procedure stabilite da LepidaSpA;
- inserimento e successivo aggiornamento di tutte le richieste e segnalazioni nel sistema di trouble ticketing, messo a disposizione da LepidaSpA, secondo modalità operative che saranno comunicate all'Aggiudicatario da LepidaSpA;
- inoltro delle richieste e delle segnalazioni non di competenza dell'Aggiudicatario a LepidaSpA o altro soggetto da essa autorizzato, secondo modalità operative che saranno comunicate all'Aggiudicatario da LepidaSpA;
- controllo da parte di LepidaSpA della qualità del servizio offerto attraverso opportuna reportistica, incontri programmati o conferenze audio e/o video.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura da una propria sede operativa e mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso.

### **3.2.2 Ausilio all'esercizio dei sistemi degli Enti**

LepidaSpA fornisce servizi di assistenza tecnica sistemistica alle aziende sanitarie e ospedaliere di Reggio Emilia e all'azienda sanitaria di Parma. LepidaSpA potrà anche fornire servizi di assistenza tecnica sistemistica anche ad altri Enti del territorio dell'Emilia-Romagna e tutte le attività dovranno comunque essere basate sull'utilizzo della piattaforma SANET, e le relative personalizzazioni, in uso da parte di ciascuno degli Enti.

Le aziende sanitarie dispongono di piattaforme, server e sistemi eterogenei e includono: sistemi operativi Unix, Linux, Windows; database Oracle, SQLserver, MySQL; applicazioni distribuite su architetture in cluster (es. RedHat Cluster, Corosync, etc...); applicazioni server Tomcat e JBoss e ambiente virtuale VmWare. A titolo puramente indicativo ciascuno i sistemi di ciascuno degli Enti possono essere composti da oltre 250 server, sistemi di videosorveglianza e sicurezza con oltre 400 videocamere ed un centinaio di relative apparecchiature.

L'aggiudicatario dovrà fornire ausilio per garantire il corretto funzionamento dei servizi sanitari strategici e critici, oltre che in ambito infrastrutturale, anche in ambito applicativo (come ad es. Anagrafe centralizzata, repository clinico, order entry, servizi amministrativi, etc.). Per questo l'ausilio dovrà garantire il monitoraggio dei parametri relativi alle prestazioni dei server e dei sistemi, oltre a quelli della rete, anche al fine di eseguire analisi previsionali e prevenire qualsiasi problematica. L'ausilio dovrà pertanto garantire il monitoraggio delle interfacce e la verifica degli indicatori di funzionamento (come ad es. Uptime, occupazione di CPU, RAM fisica e RAM virtuale o swap, presenza di processi di interesse secondo una lista definita per ciascun server, disponibilità di servizi su porte TCP, disponibilità di URL, occupazione di filesystem, stato delle istanze ed occupazione dei tablespaces di interesse, etc).

Le attività, per ciascuno degli Enti, riguardano l'ausilio tecnico, che dovrà essere erogato H24x7x365, e deve prevedere obbligatoriamente il monitoraggio attraverso l'impiego dell'applicativo software SANET. A titolo indicativo e non esaustivo l'ausilio riguarda:

- monitoraggio, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti degli applicativi, dei server e dei sistemi;
- monitoraggio degli allarmi, diagnosi di possibili guasti e coordinamento con i fornitori terzi per la risoluzione;
- gestione e supervisione della piattaforma di network management SANET utilizzata per la verifica del corretto funzionamento dei sistemi e dei server.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'ausilio alle funzioni di monitoraggio e help desk per tutti i server e i sistemi delle infrastrutture. Il servizio di help desk sarà il punto di segnalazione di tutti i malfunzionamenti, le irregolarità di funzionamento dei server e delle infrastrutture, i problemi di sicurezza informatica di diversa natura e origine, e dovrà essere in grado di fornire risposte rapide sia di carattere consultivo che per la risoluzione operativa dei problemi. Il servizio dovrà garantire la presa in carico di tutte le segnalazioni e la risoluzione di tutti gli interventi richiesti sia quelli di immediata risoluzione che quelli di maggior impegno, prevedendo anche l'attivazione della procedura di assistenza on-site qualora il problema non sia risolvibile da remoto.

### **3.3 Gestione e manutenzione correttive ed evolutive piattaforma SANET**

L'attività consiste nella fornitura, installazione, configurazione, messa in esercizio ed aggiornamento della piattaforma SANET per il monitoraggio delle reti, dei sistemi e dei server secondo le funzionalità, le caratteristiche tecnologiche, le autorizzazioni e le modalità richieste da LepidaSpA o dall'Ente. Le attività comprendono anche tutti gli aggiornamenti, le modifiche nonché l'implementazione di ulteriori funzionalità di monitoraggio e personalizzazione che potranno essere richieste da LepidaSpA o dall'Ente. L'applicativo open source SANET ([www.sanet.sourceforge.net](http://www.sanet.sourceforge.net)), personalizzato nel corso del tempo in funzione delle specifiche esigenze di LepidaSpA e degli Enti, garantisce il monitoraggio delle reti e dei sistemi e la gestione dei malfunzionamenti, delle prestazioni e della sicurezza delle reti, dei sistemi e delle applicazioni.

A titolo esemplificativo i dati raccolti e processati dall'applicativo, anche in termini di generazione allarmi, riguardano: lo stato STP/RSTP, i costi del root bridge e della root port, lo stato HSRP/VRRP/standby, i controlli OSPF/BGP, la situazione ARP, l'andamento unicast/multicast/broadcast, il monitoring della connettività fino alla porta utente, i collegamenti geografici, i firewall, i sistemi e di servizi quali posta elettronica, i DNS, i DHCP, i collegamenti Internet e i servizi da e verso Internet, il numero di client wifi per ogni SSID, i parametri legati alla sicurezza L2 (port-security, DHCP-snooping, cambi di MAC address, etc), l'andamento temperature, oltre al monitoraggio di diverse centinaia di server e di centinaia di migliaia di condizioni (target) inerenti raggiungibilità, soglie, traffico, adiacenze di switch, processi attivi o mancanti o altre condizioni specifiche rilevabili da SNMP.

Sono inoltre presenti ed integrati nella piattaforma di gestione SANET moduli software specifici, personalizzati in relazione alle puntuali esigenze e modalità operative degli Enti. A titolo indicativo e non esaustivo: Network Access Control (NAC), utilizzato sia in un contesto BYOD (Bring Your Own Device) che con dispositivi di proprietà dell'Ente; Intrusion Detection System (IDS), per l'individuazione di tentativi di attacco da parte di software o azioni malevole; controllo di sicurezza centralizzato denominato Port Security mirato alle porte degli apparati aziendali e DHCP Snooping; Captive Portal / gestione dell'accesso alla rete WiFi; sistema di trouble ticketing per tenere traccia di eventi problematici di rete e del relativo percorso di risoluzione e ripristino delle normali condizioni di funzionamento; sistema di gestione della documentazione tecnica relativa alla rete dell'Ente, sistema di raccolta ad accesso protetto e riservato all'Amministratore di sistema dell'Ente dei log degli amministratori di sistema sugli apparati; dashboard ad oggetti personalizzabili in grado di concentrare tutte le funzionalità sopra elencate ed accelerarne l'accesso; portale per la gestione MAB (Mac Authentication Bypass) per fornire uno strumento user friendly all'assistenza di primo livello, per concedere l'accesso in rete a dispositivi inadatti ad utilizzare 802.1x via NAC; portale web per la gestione (creazione, modifica, cancellazione) di utenti a cui concedere accesso remoto via SSL, modulo di correlazione tra indirizzi IP rilevati, MAC, nomi NetBIOS, porte di switch.

Le attività includono anche la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva della piattaforma SANET presente presso LepidaSpA e gli Enti in termini di configurazione, manutenzione e sviluppo di nuove funzionalità secondo le esigenze di LepidaSpA o dell'Ente. Le attività includono anche la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei moduli software integrati nella piattaforma.

### 3.4 Competenze richieste

I concorrenti devono possedere, **pena l'esclusione**, i seguenti requisiti minimi:

- esperienza di utilizzo, configurazione, sviluppo e personalizzazione dell'applicativo SANET di almeno 2 anni, come risulta dalla verifica delle attività di commit eseguite sul portale [www.sanet.sourceforge.net](http://www.sanet.sourceforge.net), con almeno 100 commit eseguite al 30.6.2015;
- essere indipendente ed estraneo alle attività incluse nella Richiesta di Offerta di LepidaSpA Rif.2015-006 "per l'attuazione della gestione della rete Lepida in fibra ottica";
- esperienza di esercizio pluriennale di reti geografiche e di campus complesse, ed in

- particolare negli ultimi 5 anni basate su tecnologie ADVA, CISCO, HP e JUNIPER;
- certificazioni specifiche attinenti la gestione delle reti e dei sistemi e la relativa sicurezza e almeno certificazione in conformità allo standard ISO27001.

I concorrenti devono necessariamente possedere i seguenti requisiti:

- sede operativa e logistica adeguata per l'erogazione dei servizi richiesti e per il rispetto degli SLA oggetto della presente richiesta di offerta;
- numero adeguato di personale con le competenze e le esperienze professionali necessarie, di strumenti e di mezzi adeguati, per garantire le prestazioni richieste ed il rispetto degli SLA;
- comprovata conoscenza e competenza di reti di telecomunicazioni fisse (wired e wireless) e mobili (in particolare quelle a standard TETRA);
- comprovata esperienza di monitoraggio, gestione, analisi e risoluzione di problemi sistemistici che coinvolgono diversi sistemi e applicativi interoperabili;
- comprovata esperienza di gestione di apparati di switching, routing e WiFi e protocolli IPv4 e IPv6, di switching e routing;
- comprovata esperienza di funzioni NOC (Network Operating Center) e SOC (Security Operating Center).

## 4. Modalità di lavoro

L'aggiudicatario dovrà garantire tutti i servizi minimi richiesti nel paragrafo 3 "Dettaglio dei servizi richiesti" secondo le modalità riportate di seguito.

### 4.1 Ausilio all'esercizio

I servizi richiesti per l'ausilio all'esercizio delle reti o dei sistemi, sia di LepidaSpA che degli Enti, descritti nei paragrafi 3.1 e 3.2 sono a "obbligazione di risultato": l'aggiudicatario deve garantire i servizi richiesti nel presente documento di ausilio a LepidaSpA e agli Enti, indipendentemente dalle giornate-uomo necessarie a ottenere il risultato. La relativa offerta economica sarà quindi da esplicitare a corpo e onnicomprensiva. Non è riconosciuto all'aggiudicatario nessun tipo di rimborso aggiuntivo, quali - a mero titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli per spese di trasferta.

L'aggiudicatario potrà organizzare il proprio lavoro relativo all'oggetto di questa richiesta di offerta nel modo che ritiene più idoneo per dare la migliore copertura dei servizi richiesti, fermo restando che darà assoluta trasparenza a LepidaSpA delle procedure messe in atto, della organizzazione e della logistica relativa. Il tutto nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

Gli apparati e le infrastrutture costituenti le reti ed i sistemi oggetto dei servizi richiesti sono di proprietà di LepidaSpA o di Regione Emilia-Romagna o di altre Pubbliche Amministrazioni, in particolare le Aziende Sanitarie e Ospedaliere di Reggio Emilia e dell'Azienda Sanitaria di Parma e sono tipicamente ospitati in locali di proprietà dei medesimi o di soggetti terzi (principalmente Enti pubblici). L'aggiudicatario sarà responsabile di eventuali danni, di qualunque specie, che dovesse procurare ai beni di proprietà di

LepidaSpA, di Regione Emilia-Romagna, degli Enti Soci di LepidaSpA o di terzi, derivanti dall'espletamento dei servizi oggetto di fornitura. LepidaSpA è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni e altri eventi che dovessero accadere al personale dipendente o incaricato dall'aggiudicatario durante l'esecuzione dei servizi. L'aggiudicatario dovrà possedere a copertura degli eventuali danni verso terzi idonee polizze assicurative.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura principalmente da una propria sede operativa e mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre prevedere una figura di Service Manager per il coordinamento e controllo delle attività del personale impegnato. Tutte le attività devono prevedere un costante confronto ed interazione tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di LepidaSpA dei punti di contatto, uno per LepidaSpA e uno per ciascun Ente interessato, raggiungibili con le più ampie modalità telematiche per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365) per ricevere le segnalazioni e le richieste da LepidaSpA, direttamente o tramite terzi autorizzati, e dagli Enti interessati, come le Aziende ospedaliere di Reggio Emilia e sanitaria di Parma, o terzi da esse autorizzati. L'Aggiudicatario dovrà rispettare rigorosamente le procedure che saranno stabilite da LepidaSpA, e dagli Enti, e dovrà utilizzare i sistemi messi a disposizione dai medesimi per lo svolgimento delle attività tenendo presente che:

- l'ausilio tecnico all'esercizio delle reti e dei sistemi di LepidaSpA dovrà essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche ed i servizi richiesti dovranno essere erogati per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24x7x365) *dai locali dell'Aggiudicatario* secondo procedure stabilite da LepidaSpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario;
- l'ausilio tecnico all'esercizio delle reti e dei sistemi degli Enti, dovrà essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche ed i servizi dovranno essere erogati secondo procedure stabilite dagli Enti e condivise con LepidaSpA, *prevedendo anche l'attivazione della procedura di assistenza on-site* qualora il problema non sia risolvibile da remoto. i servizi richiesti dovranno essere erogati per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24x7x365) con funzioni di help desk dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00 e garantendo la reperibilità H24x7x365 per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti che possano verificarsi anche al di fuori del normale orario di lavoro. Si evidenzia che la risoluzione dei problemi H24x7x365 include tutto quanto è necessario per il ripristino del funzionamento delle infrastrutture, ivi compreso gli interventi presso le sedi degli Enti.

All'avvio di ciascun servizio di ausilio all'esercizio delle reti o dei sistemi, LepidaSpA provvederà a fornire all'aggiudicatario una descrizione esaustiva delle reti e dei sistemi oggetto dei servizi richiesti nonché tutte le informazioni e i riferimenti necessari per lo svolgimento delle attività. Inoltre, LepidaSpA garantirà, sempre all'avvio di ciascun servizio di ausilio, una formazione iniziale, da svolgersi presso i locali di LepidaSpA o degli Enti

interessati, per gli addetti dell'Aggiudicatario sulle reti e sistemi e sui sistemi di supervisione e gestione e sulle procedure da adottare. Il personale di LepidaSpA (e anche quello degli Enti) può effettuare sessioni periodiche, con cadenza anche settimanale, di verifiche e confronto sull'andamento dei servizi e sulle relative modalità di erogazione presso la sede di LepidaSpA, o dell'Ente, oppure presso i locali dell'Aggiudicatario ove sono allocati gli strumenti tecnici di controllo e monitoraggio.

LepidaSpA si riserva comunque il diritto di controllare lo svolgimento del servizio nei tempi e nei modi che riterrà più idonei. Si richiede che la sede di erogazione del servizio, comprensiva di tutti gli strumenti tecnici di controllo e monitoraggio sia all'interno del territorio della Regione Emilia-Romagna, per semplificare tutte le azioni periodiche di verifica e confronto. Qualora nel periodo di durata del contratto si verifichi l'esigenza di inserire nuovo personale, in aggiunta o in sostituzione del personale inizialmente presente, l'Aggiudicatario dovrà occuparsi della sua formazione e del suo graduale inserimento, senza impegno di personale o onere alcuno per LepidaSpA o dell'Ente interessato. LepidaSpA potrà eventualmente mettere a disposizione, presso la propria sede, locali per incontri periodici o di aggiornamento sull'andamento del servizio.

L'aggiudicatario dovrà garantire tutte le attività dai propri locali attraverso postazioni e connettività Internet a proprio carico. L'accesso ai sistemi messi a disposizione da LepidaSpA e dagli Enti dovrà avvenire attraverso gli applicativi client e una connessione di opportuna capacità, protetta e affidabile (es. VPN IPSEC). L'accesso al sistema di trouble ticketing di LepidaSpA e quello degli Enti, dovrà avvenire tramite web o attraverso l'implementazione di interfacciamento in modalità "web services" a carico dell'aggiudicatario.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà svolgere le attività richieste rispettando rigorosamente le procedure stabilite e attraverso continuo confronto ed interazione con LepidaSpA per le problematiche più complesse. LepidaSpA potrà, in qualsiasi momento, verificare lo svolgimento delle attività da parte dell'Aggiudicatario, richiedere chiarimenti ed approfondire le modalità di gestione dei servizi anche al fine di migliorare i processi e le procedure.

LepidaSpA e gli Enti metteranno a disposizione dell'Aggiudicatario i sistemi e gli applicativi, accessibili da remoto, necessari per lo svolgimenti delle attività, ovvero i sistemi di monitoraggio e gestione delle reti e dei sistemi oltre ai sistemi di trouble ticketing. Tutte le attività dovranno essere tracciate e aggiornate tempestivamente nei sistemi di trouble ticketing decisi da LepidaSpA e dagli Enti.

## **4.2 Gestione e manutenzione piattaforma SANET**

I servizi richiesti avvengono con modalità "a consumo" a seguito di richieste specifiche di LepidaSpA o dagli Enti interessati, delegati da LepidaSpA, e riguardano le attività descritte nella sezione 3.3.

I servizi richiesti dovranno essere erogati da remoto oppure on-site presso LepidaSpA o presso gli Enti interessati. Le modalità saranno stabilite da LepidaSpA o dagli Enti interessati delegati in accordo con LepidaSpA a seconda delle esigenze specifiche.

L'Aggiudicatario dovrà indicare un referente che sarà il punto di contatto per LepidaSpA e potrà definire ulteriori referenti per ciascuno degli Enti interessati, fermo restando che la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sarà svolta da LepidaSpA.

La formulazione della richiesta di servizio all'Aggiudicatario da parte di LepidaSpA, o da un Ente delegato, potrà avvenire per e-mail o tramite incontro convocato presso la sede LepidaSpA o dell'Ente. In tale richiesta verranno specificate le esigenze specifiche ed una stima del tempo di esecuzione valutata da LepidaSpA, o dall'Ente delegato. L'Aggiudicatario dovrà presentare un piano dettagliato delle attività precisando i tempi di lavoro effettivi necessari per ciascuna fase e dovrà fornire motivazioni degli eventuali scostamenti rispetto alla stima elaborata da LepidaSpA o dall'Ente delegato. LepidaSpA, o l'Ente delegato, si riserva di valutare e segnalare ogni incongruenza nel piano di attività presentato, e a richiederne la rivalutazione da parte dell'Aggiudicatario prima di procedere all'approvazione.

La modalità di fornitura dei servizi richiesti deve prevedere, di norma, un incontro settimanale anche per via telematica per verificare lo stato di avanzamento lavori e la pianificazione delle attività. L'erogazione dei servizi richiesti può prevedere l'impiego di più figure professionali, che devono essere indicate in fase di proposta. Qualora una figura professionale debba essere sostituita per motivi aziendali, la figura proposta in sostituzione deve avere caratteristiche equivalenti o superiori rispetto alla figura inizialmente indicata e le caratteristiche tecniche devono comunque essere presentate ed esplicitamente accettate da LepidaSpA o dall'Ente interessato.

Durante la fase realizzativa, nel rispetto del piano temporale condiviso e approvato da LepidaSpA, o dall'Ente delegato, l'Aggiudicatario dovrà mantenere un costante confronto e aggiornamento con i referenti di LepidaSpA, o dell'Ente delegato, sullo stato di avanzamento dei lavori e sulle scelte effettuate oltre a fornire un resoconto dettagliato sull'attività svolta, ivi comprese eventuali criticità riscontrate sia tecniche che temporali. Eventuali modifiche alle attività, e alla relativa tempistica, o azioni risolutive delle criticità riscontrate dovranno essere proposte dall'Aggiudicatario ed approvate da LepidaSpA o dall'Ente delegato.

A completamento delle attività del servizio richiesto, LepidaSpA, o l'Ente delegato, procederà alla validazione del risultato, della relativa documentazione concordata e del numero delle giornate complessive utilizzate sia da remoto che on-site. Eventuali giornate necessarie ad apportare correzioni necessarie per la validazione del risultato o della documentazione, successiva al termine di consegna stabilito, saranno considerate a tutti gli effetti uno slittamento del tempo di esecuzione delle attività.

Le procedure di dettaglio e le modalità operative, ivi comprese i meccanismi e i limiti di delega agli Enti, saranno stabilite da LepidaSpA, condivise con gli Enti e comunicate all'Aggiudicatario.

## 5. Durata contrattuale

Per contratto si intende il combinato disposto dei seguenti elementi contenenti complessivamente la manifestazione di volontà delle parti e tutte le condizioni contrattuali: la presente richiesta di offerta; l'offerta del Concorrente; l'accettazione dell'offerta da parte di LepidaSpA.

Il contratto ha durata annuale, eventualmente rinnovabile annualmente per ulteriori due anni, a decorrere dalla data della comunicazione di accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA.

## 6. Valutazione delle offerte

La valutazione delle offerte avviene secondo il prezzo più basso.

L'offerta economica deve obbligatoriamente prevedere, i seguenti elementi:

1. A1 = valore per la parte annua a corpo di ausilio all'esercizio delle reti di LepidaSpA (sezione 3.1.1), espresso in Euro, **pena l'esclusione** non superiore a 50.000,00+IVA;
2. A2 = valore per la parte annua a corpo di ausilio all'esercizio delle reti di un singolo Ente (sezione 3.1.2), espresso in Euro, **pena l'esclusione** non superiore a 30.000,00+IVA;
3. A3 = valore per la parte annua a corpo di ausilio all'esercizio dei sistemi di LepidaSpA (sezione 3.2.1), espresso in Euro, **pena l'esclusione** non superiore a 25.000,00+IVA;
4. A4 = valore per la parte annua a corpo di ausilio all'esercizio dei sistemi di un singolo Ente (sezione 3.2.2), espresso in Euro, **pena l'esclusione** non superiore a 30.000,00+IVA;
5. A5 = valore unitario del costo giornaliero per gestione e manutenzione piattaforma SANET da remoto (sezione 3.3), espresso in Euro, **pena l'esclusione** non superiore a 500,00+IVA;
6. A6 = valore unitario del costo giornaliero per gestione e manutenzione piattaforma SANET on-site (sezione 3.3), espresso in Euro, **pena l'esclusione** non superiore a 700,00+IVA.

La formazione della graduatoria viene effettuata sulla base di una valutazione ottenuta dalla formula  $XX=A1+A3+(A2+A4)*2+A5*300+A6*150$

E' tassativamente richiesto, **pena l'esclusione**, di indicare nell'offerta i valori unitari A1, A2, A3, A4, A5, A6 ed il valore complessivo XX calcolato secondo la formula sopra riportata, che non può risultare superiore a Euro 450.000,00+IVA.

La formazione della graduatoria viene effettuata sulla base della valutazione del valore XX offerto. Sarà attribuito il punteggio massimo di 100 punti su 100 all'offerta del concorrente che risulterà aver offerto il valore più basso. Agli altri concorrenti verrà attribuito un punteggio determinato mediante l'applicazione della formula:  $100*(\text{valore minimo XX tra tutte le offerte non escluse})/(\text{valore dell'offerta XX in valutazione})$ .

## 7. Livelli di servizio e penali

In merito alla tempistica per i servizi oggetto della presente Richiesta di Offerta si applicano le penali descritte in seguito.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera l'Aggiudicatario dall'adempimento delle obbligazioni per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

L'importo relativo alla penale sarà trattenuto sul pagamento della fattura. È inoltre fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

Le penali potranno essere applicate fino alla concorrenza massima del 10% del totale dell'offerta economica dell'Aggiudicataria. Al superamento di tale limite, LepidaSpA si riserva il diritto di risolvere il contratto come meglio specificato nei successivi paragrafi.

### 7.1 Ausilio all'esercizio

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli dei servizi richiesti e per il calcolo delle penali ad essi associate è stabilito in 2 mesi solari con una finestra temporale di erogazione di tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365).

Si definisce:

- Disponibilità:
  - Disponibilità del monitoraggio: è definita come la percentuale di tempo durante il quale il monitoraggio proattivo è operativo e svolge tutte le funzioni previste, rispetto alla finestra temporale di erogazione e al periodo di osservazione;
- Tempi
  - Tempo attesa telefono: tempo massimo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte del personale dell'ausilio tecnico;
  - Tempo risposta e-mail: tempo massimo intercorrente tra la ricezione di una e-mail da parte dell'ausilio tecnico e la sua risposta per conferma di ricezione della richiesta o segnalazione;
  - Tempo presa in carico: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione (via e-mail o telefono) o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e l'apertura del ticket sul sistema di trouble ticketing;
  - Tempo di diagnosi: tempo massimo per la determinazione della natura del guasto o la causa del malfunzionamento tra la ricezione della segnalazione o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e l'aggiornamento del ticket con la diagnosi;
  - Tempo di risoluzione: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e il completamento della richiesta o la risoluzione del problema. Il tempo di

risoluzione è da considerarsi “al netto” del tempo imputabile ad azioni attuate dall’utente finale, da Lepida SpA o da altri soggetti autorizzati; in tali casi il ticket dovrà essere “sospeso” e la sospensione dovrà essere registrata nel sistema di trouble ticketing. Per risoluzione si intende la chiusura del ticket (comprensiva della nota di risoluzione) contestuale alla eliminazione del problema verificata tramite riscontro con il soggetto che ha fatto la segnalazione;

- Tempo di inoltro: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione o comparsa dell’allarme o malfunzionamento e l’inoltro per escalation a Lepida SpA o altro soggetto da essa autorizzato secondo le procedure stabilite.
- **Classificazione dei guasti:**
  - Tipologia A: guasto o malfunzionamento su reti o sistemi con impossibilità di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.
  - Tipologia B: guasto o malfunzionamento su reti o sistemi con possibilità parziale di usufruire del servizio perché le prestazioni risultano ridotte.
  - Tipologia C: anomalie su reti o sistemi, senza condizionare l’utilizzo, oppure parametri di qualità del servizio non risultano essere coerenti con quanto stabilito.

I servizi dovranno essere erogati rispetto ai seguenti livelli di servizio (SLA):

- Disponibilità del monitoraggio: 99.97% pari a 26 minuti di indisponibilità su due mesi
- Tempo attesa telefono: 2 minuti;
- Tempo risposta e-mail: 15 minuti;
- Tempo presa in carico: 15 minuti;
- Tempo di diagnosi:
  - Guasto Tipologia A: 15 minuti solari
  - Guasto Tipologia B: 30 minuti solari
  - Guasto Tipologia C: 60 minuti lavorativi
- Tempo di risoluzione:
  - Guasto Tipologia A: 120 minuti solari
  - Guasto Tipologia B: 240 minuti solari
  - Guasto Tipologia C: 480 minuti lavorativi
- Tempo di inoltro: 75 minuti.

Qualora non ottemperi ai livelli di servizio sopra riportati, l’Aggiudicatario sarà soggetto alle seguenti penalità:

- Disponibilità Monitoraggio: 200 Euro per ogni riduzione dello 0.01%, o sua frazione
- Tempo attesa telefono: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo risposta e-mail: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo presa in carico: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo di diagnosi: 200 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo di risoluzione: 200 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo di inoltro: 200 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.

Per il calcolo delle penali si considera come scostamento dagli SLA, nel periodo di osservazione, la sommatoria dei minuti eccedenti quelli consentiti, per ogni parametro identificato e per ogni servizio di ausilio all'esercizio.

## 7.2 Gestione e manutenzione piattaforma SANET

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli dei servizi richiesti e per il calcolo delle penali ad essi associate è stabilito in 2 mesi solari.

Si definisce:

- **Giorno:** giorno lavorativo da lunedì a venerdì.
- **Tempo di installazione e configurazione:** Tempo di installazione e configurazione iniziale della piattaforma
- **Tempo di consegna di piano lavoro:** Tempo di risposta ad una richiesta di aggiornamento o evoluzione di funzionalità della piattaforma attraverso l'emissione di un piano di lavoro (service request)
- **Tempo di esecuzione dell'aggiornamento di una funzionalità:** Tempo di esecuzione dell'aggiornamento di una funzionalità della piattaforma
- **Tempo di aggiornamento del parco dispositivi:** Tempo di inserimento, o eliminazione, di apparati o server secondo le modalità e verifiche stabilite nella piattaforma.

I servizi dovranno essere erogati rispetto ai seguenti livelli di servizio:

- **Tempo di installazione e configurazione:** massimo 30 giorni
- **Tempo consegna piano di lavoro:** massimo 10 giorni
- **Tempo di esecuzione dell'aggiornamento di una funzionalità:** massimo 30 giorni
- **Tempo di aggiornamento del parco dispositivi:** massimo 5 giorni.

Qualora non ottemperi ai livelli di servizio sopra riportati, l'Aggiudicatario sarà soggetto alle seguenti penalità:

- **Tempo di installazione e configurazione:** 100 euro per ogni giorno di scostamento
- **Tempo aggiornamento di una funzionalità:** 100 euro per ogni giorno di scostamento
- **Tempo di esecuzione dell'aggiornamento:** 100 euro per ogni giorno di scostamento
- **Tempo di aggiornamento del parco dispositivi:** 100 euro per ogni giorno di scostamento.

Nella reportistica, l'aggiudicatario, oltre ad indicare i valori previsti negli SLA ed effettivamente misurati, dovrà indicare per ciascuno di essi il calcolo analitico delle penali eventualmente dovute. LepidaSpA si riserva comunque la facoltà di verificare la correttezza del calcolo analitico delle penali indicato nella suddetta reportistica, sia mediante strumenti propri sia richiedendo all'aggiudicatario puntuale verifica sui propri strumenti e dati alla base del calcolo delle penali.

## 8. Fatturazione e Pagamento

Le fatturazioni e il pagamento avvengono a seguito di servizi effettivamente prestati, con cadenza bimestrale posticipata.

Le fatture verranno liquidate, previa validazione da parte di LepidaSpA delle prestazioni fornite, ovvero, previa validazione da parte dell'Ente e visto di LepidaSpA, a mezzo bonifico bancario a favore del conto corrente dedicato ai sensi della Legge. n. 136/2010 indicato in fattura, nel termine di sessanta giorni fine mese data fattura, previa autorizzazione a fatturare che avverrà entro trenta giorni dal completamento e verifica delle prestazioni oggetto del contratto.

## 9. Cauzione Definitiva

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 113 del decreto 163/2006 e dell'art.123 del d.p.r. 207/2010, pena la decadenza dell'affidamento, alla costituzione di una garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo contrattuale.

## 10. Risoluzione del contratto

Ferma restando l'applicazione delle penali, LepidaSpA potrà avvalersi della facoltà di risoluzione di diritto del contratto e degli eventuali ordini generati dal medesimo, ai sensi dell'art 1456 c.c., salvo il risarcimento del danno, nei seguenti casi: violazione degli obblighi in materia di "Cessione del contratto e dei crediti", violazione degli obblighi di "Riservatezza"; violazione degli obblighi di "Tracciabilità dei flussi finanziari"; violazione degli obblighi di "Trasparenza"; violazione degli "Obblighi di legge"; violazione degli obblighi di "Proprietà".

Inoltre, LepidaSpA potrà risolvere di diritto il contratto qualora il superamento dei livelli di servizio da parte dell'Aggiudicatario comportasse l'applicazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% del valore dell'offerta economica aggiudicata;

Oltre ai casi previsti, LepidaSpA potrà avvalersi della facoltà di risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art 1454 c.c. qualora nel corso di esecuzione dello stesso, l'Aggiudicatario si renda colpevole di gravi negligenze e inadempienze rispetto gli obblighi assunti.

La risoluzione si verifica di diritto quando LepidaSpA dichiara all'Impresa, a mezzo posta elettronica certificata (pec), che intende avvalersi della presente clausola risolutiva ai sensi dell'art.1456 c.c.

In tali casi è esclusa qualunque responsabilità di LepidaSpA nei confronti dell'Aggiudicatario e LepidaSpA medesima avrà diritto a far completare le prestazioni oggetto del presente contratto a terzi, addebitandone il maggior costo all'Impresa, fatta salva la richiesta di risarcimento dei danni nei confronti della stessa.

## 11. Cause di Recesso

LepidaSpA si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa essere richiesto risarcimento od indennizzo alcuno, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- cessione/locazione, da parte dell'Impresa, dell'azienda o del ramo di azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato dalle prestazioni cui l'Aggiudicatario è obbligata ai sensi del presente contratto modifica della tipologia e/o forma giuridica dell'Impresa;
- condanna, con sentenza passata in giudicato, di un legale rappresentante dell'Aggiudicatario per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale o per delitti finanziari, nonché per delitti relativi alla gestione d'aggiudicatario che, per la loro natura e gravità, incidano sull'affidabilità e sulla moralità della stessa Impresa, o siano suscettibili di arrecare danni o compromettere anche indirettamente la sua immagine;
- fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, e messa in liquidazione dell' Impresa;
- Decadenza dei requisiti di cui al paragrafo 2.

L'Aggiudicatario dovrà informare LepidaSpA, a mezzo posta elettronica certificata (pec), del verificarsi di una delle ipotesi di cui ai precedenti punti entro 15 gg. dalla data dell' evento.

LepidaSpA potrà esercitare la facoltà di recesso, di cui ai punti precedenti), dandone comunicazione all'Aggiudicatario a mezzo posta elettronica certificata (pec) da inviarsi entro 90 gg. dal ricevimento della pec di cui al comma precedente o dalla data di conoscenza di fatto.

Il recesso avrà effetto dalla data del ricevimento da parte dell'Aggiudicatario della relativa comunicazione.

## 12. Cessione del contratto e dei crediti

E' fatto assoluto divieto all'Aggiudicatario di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità della cessione stessa, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.

E' fatto altresì assoluto divieto all'Aggiudicatario di cedere a terzi i crediti senza specifica autorizzazione da parte della LepidaSpA, secondo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006.

In caso di inadempimento degli obblighi di cui ai precedenti commi, LepidaSpA ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

## 13. Riservatezza

Qualsiasi notizia, documento, informazione o know-how concernente in modo diretto od indiretto l'organizzazione o l'attività di LepidaSpA di cui dovesse venire a conoscenza il personale dell'Aggiudicatario per qualsiasi motivo, dovrà essere tenuto riservato dall'Aggiudicatario e non potrà essere comunicato a terzi, in tutto od in parte, senza esplicita autorizzazione di LepidaSpA stessa.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio.

L'obbligo di riservatezza riguarda anche le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

È in ogni caso esclusa la duplicazione, la riproduzione, l'asportazione di documentazione di LepidaSpA anche qualora contenesse notizie divenute già di pubblico dominio.

Detti obblighi sopravvivranno per un periodo di cinque anni dalla data di cessazione del presente contratto.

Qualora l'Aggiudicatario non adempia agli obblighi del presente articolo, LepidaSpA si riserva la facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. fatta salva la richiesta di risarcimento degli eventuali danni subiti.

## 14. Tracciabilità flussi finanziari e clausola risolutiva espressa

L'Appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 successivamente modificato dal D.L. 187/10, pena la nullità assoluta del presente contratto.

L'Appaltatore si impegna a comunicare gli estremi del conto corrente dedicato così come previsto dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dalla stazione appaltante e dagli altri soggetti di cui al comma 1 dell'Art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. il codice identificativo di gara (CIG), attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta della stazione appaltante e, ove obbligatorio ai sensi dell'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, il codice unico di progetto (CUP)

L'Appaltatore si obbliga a comunicare a LepidaSpA le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente.

Qualora le transazioni relative alle singole fatturazioni inerenti al presente contratto siano eseguite senza avvalersi di banche, della società Poste Italiane SpA ovvero di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, il presente contratto si intende risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

L'Appaltatore si obbliga con riferimento ai contratti sottoscritti con subappaltatore o subcontraenti a trasmettere a LepidaSpA, oltre all'informazioni di cui all'Art.118 comma 11 D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., anche una apposita dichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge 136/10 e s.m.i.

L'Appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'Art. 3 Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., né da immediatamente comunicazione a LepidaSpA e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna.

L'Appaltatore, si obbliga e garantisce che, nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, è inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale essi assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo ne dà immediata comunicazione alla LepidaSpA e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna.

Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.i.

## 15. Trasparenza

L'Aggiudicatario espressamente ed irrevocabilmente:

- dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
- dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
- si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esso assunti, né a compiere azioni

comunque volte agli stessi fini.

Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'Aggiudicatario non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa dell'Impresa, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

## 16. Subappalto

Per la presente richiesta di offerta non è ammesso il ricorso al subappalto.

## 17. Obblighi di Legge

### 17.1 Trattamento dati personali, consenso al trattamento

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03, si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti da LepidaSpA a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'Autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori di LepidaSpA individuati quali Incaricati del trattamento.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;

- soggetti terzi fornitori di servizi per LepidaSpA , o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela di LepidaSpA in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate di LepidaSpA nel rispetto di quanto previsto dall'art. 19 del D.Lgs. n. 196/03 nonché dal Regolamento regionale n. 2/2007 ed in particolare dall'art. 24 del Regolamento medesimo.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/03. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta a LepidaSpA Viale Aldo Moro n. 64, 40127 Bologna.

## **17.2 Osservanza normativa appalto in manodopera**

L'Aggiudicatario si assume, in via piena ed esclusiva, qualsiasi responsabilità derivante dall'inosservanza delle norme contenute nel D.L.vo 276/03 e dall'accertamento da parte delle Autorità competenti e/o della Magistratura di ipotesi che implicino la costituzione del rapporto di lavoro, tenendo indenne LepidaSpA da qualsiasi responsabilità o danno diretto o indiretto eventualmente conseguente alla contestazione di tali violazioni.

## **17.3 Contratti Collettivi e contributi previdenziali e assicurativi**

L'Aggiudicatario assicura il rispetto di tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, imposti dalle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico gli oneri relativi.

L'Aggiudicatario si obbliga, altresì , ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, che sono impiegati nelle prestazioni oggetto del presente contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del presente contratto, alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

L'Aggiudicatario si obbliga, inoltre, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza a fino alla sostituzione.

L'Aggiudicatario, dichiara di essere in regola con le disposizioni di legge in materia assicurativa, previdenziale, contributiva a antinfortunistica, assumendosi per questo piena e completa responsabilità sia civili che penale.

LepidaSpA si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, all'Impresa- anche a mezzo fax o via e-mail- la documentazione idonea a comprovare l'avvenuto versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi.

I documenti richiesti dovranno pervenire a LepidaSpA entro 15 giorni dalla richiesta, a pena di risoluzione del presente contratto e richiesta di risarcimento dei relativi danni.

LepidaSpA in caso di violazione degli obblighi di cui sopra si riserva il diritto di operare una ritenuta fino al 10% dell'importo del presente contratto.

Tale ritenuta sarà rimborsata quando le Autorità competenti avranno dichiarato che L'Aggiudicatario si sia posta in regola ed in tal caso, la stessa non potrà vantare diritto alcuno per il ritardo pagamento.

## **17.4 Tutela Ambientale**

L'Aggiudicatario si impegna, nell'ambito delle attività relative alle prestazioni contrattuali in oggetto, ad osservare le disposizioni della normativa vigente in campo ambientale, con particolare riferimento al D.Lgs 5 febbraio 1997, n. 22 - Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio.

## **17.5 Norme sicurezza 81/2008 e s.m.i.**

Durante l'esecuzione delle attività di cui al presente contratto, l'Aggiudicatario deve assicurare che il personale incaricato adotti le misure di sicurezza previste. Le parti si impegnano, pertanto, alla piena osservanza del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i, per cui, durante l'esecuzione delle prestazioni in oggetto, dovranno adottare idonee misure preventive atte a salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

## **17.6 Documentazione Antimafia**

Il presente contratto è stipulato ai sensi del d.lgs.n. 159/2011.

LepidaSpA provvederà a richiedere alla Prefettura competente il rilascio della comunicazione/informativa antimafia, ove prescritto dalla normativa in vigore.

L'Aggiudicatario dovrà tempestivamente comunicare a LepidaSpA le variazioni intervenute nel proprio assetto societario, presentando a LepidaSpA la relativa documentazione per il conseguente aggiornamento dei dati.

Nel caso in cui le comunicazioni/informazioni prefettizie, pervenute successivamente alla stipula e nel corso della vigenza contrattuale, attestassero la sussistenza di cause ostative previste dalla normativa in vigore, il presente contratto si intenderà risolto ipso iure con comunicazione di LepidaSpA all'Aggiudicatario a mezzo posta elettronica certificata (pec) e salva la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni.

## **18. Proprietà**

Tutti i risultati realizzati dall'Aggiudicatario nel corso del presente contratto, saranno di proprietà esclusiva di LepidaSpA

L'Aggiudicatario si impegna a chiedere autorizzazione a LepidaSpA per qualsiasi utilizzo, anche proprio, dei materiali di cui sopra.

## **19. Controversie**

Per tutte le controversie circa la validità, interpretazione, esecuzione ed adempimento del presente accordo le Parti si obbligano ad esperire preventivamente un tentativo di conciliazione, utilizzando le modalità previste dalla C.C.I.A.A. di Bologna. Nell'ipotesi di fallimento della procedura conciliativa, la competenza relativamente alle controversie insorte tra le parti appartiene in via esclusiva al Tribunale di Bologna, nel rispetto delle norme inderogabili in materia di giurisdizione e competenza.

## **20. Clausola Finale**

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti ed obblighi dell'Aggiudicatario e di LepidaSpA per quanto attiene la presente fornitura di servizi in oggetto.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si rinvia alle leggi vigenti nell'ordinamento giuridico italiano ed a quanto previsto nel presente contratto.

## **21. Pubblicazione su sito WEB LepidaSpA**

L'offerta deve contenere esplicito consenso alla pubblicazione degli elementi della fornitura e specificamente: ragione sociale dell'aggiudicatario, oggetto della fornitura, durata e compenso previsto (IVA esclusa).

## Allegato A

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, nella qualità di \_\_\_\_\_ e legale rappresentante della \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_ codice fiscale n. \_\_\_\_\_ e partita IVA n. \_\_\_\_\_ (in caso di R.T.I. o Consorzi non ancora costituiti in promessa di R.T.I., Consorzio o \_\_\_\_\_ [indicare forma giuridica del gruppo] con le Imprese,

\_\_\_\_\_ all'interno del quale la \_\_\_\_\_ verrà nominata Impresa capogruppo), di seguito denominata "**Impresa**", ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole che, qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, la scrivente Impresa decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata, ai fini della partecipazione alla presente procedura di selezione,

### DICHIARA

- di aver preso piena conoscenza e di accettare quanto previsto e disciplinato nella Richiesta di Offerta e nel suo Allegato;
- di aver preso piena coscienza e di accettare che la presente Richiesta di Offerta, la parte amministrativa ed economica costituiscono parte integrante del contatto;
- di possedere, oltre a quelli indicati nelle dichiarazioni trasmesse ai fini della partecipazione alla presente procedura/già prodotte ai fini dell'iscrizione all'Albo fornitori di LepidaSpA, tutti i requisiti richiesti e riportati nella presente Richiesta di offerta;
- di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla Legge 12 marzo 1999, n. 68;
- di non essere stato sottoposto a provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.
- di impegnarsi al rispetto del D. Lgs. 231/01 e di aderire, per sé e, ai sensi dell'art. 1381 c.c., per i propri consulenti, collaboratori, dipendenti ed eventuali subappaltatori, ai principi etico-comportamentali che LepidaSpA ha enunciato nel proprio Codice Etico, pubblicato sul sito internet di LepidaSpA <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general-1/programma-per-la-trasparenza-e-l2019integrita>;
- di autorizzare la pubblicazione degli elementi della fornitura e specificamente:

ragione sociale dell'aggiudicatario, oggetto della fornitura, durata e compenso previsto (IVA esclusa)

**DICHIARA INOLTRE**

*(barrare l'opzione che interessa)*

- di aver già presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA;
- di non aver ancora presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori che invia, unitamente a tutti i suoi allegati, con la partecipazione alla presente richiesta di Offerta.

Data \_\_\_\_\_

Timbro e firma

\_\_\_\_\_  
*(Firma leggibile per esteso Ovvero firma digitale)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> La firma autografa deve essere accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità (in corso di validità) del dichiarante.