

**E-HEALTH-2020 - SIWE - Servizio di contact center in outsourcing rivolto agli  
utenti dei sistemi informativi sanitari della Regione Sardegna  
Procedura Aperta**

CIG: come indicato in piattaforma

**ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE**

Stazione **Sardegna IT S.r.l.**  
appaltante: Società in house della Regione Autonoma della Sardegna  
Viale dei Giornalisti 6 – 09122 CAGLIARI – CA  
Tel. (+39) 070.6069015 - Fax. (+39) 070.6069016  
e-mail: [info@sardegna.it](mailto:info@sardegna.it)

## Indice

<b>1.</b>	<b>Premesse</b> .....	<b>3</b>
1.1	Scopo del documento .....	3
1.2	Dati identificativi .....	3
1.3	Acronimi e definizioni.....	3
<b>2.</b>	<b>Premessa</b> .....	<b>4</b>
2.1	Contesto tecnologico ed applicativo del sistema informativo regionale .....	4
<b>3.</b>	<b>Oggetto dell'appalto</b> .....	<b>4</b>
3.1	Specifiche del servizio .....	5
3.2	Giorni ed orari del servizio.....	7
3.3	Dimensionamento del servizio .....	7
<b>4.</b>	<b>Decorrenza, durata di esecuzione del servizio</b> .....	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Formazione per l'avviamento al servizio</b> .....	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Processo di assistenza</b> .....	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>Importo massimo contrattuale e base d'asta unitaria</b> .....	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>Livelli di servizio (SLA) e penali</b> .....	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b>Oneri delle parti</b> .....	<b>11</b>
<b>10.</b>	<b>Gruppo di lavoro – profili professionali</b> .....	<b>11</b>
<b>11.</b>	<b>Sede e Organizzazione</b> .....	<b>12</b>
<b>12.</b>	<b>Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione</b> .....	<b>12</b>
<b>13.</b>	<b>Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti</b> .....	<b>13</b>
13.1	Importo contrattuale.....	13
13.2	Contabilità e stati di avanzamento.....	13
<b>14.</b>	<b>Certificato di verifica di conformità</b> .....	<b>15</b>
<b>15.</b>	<b>Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro</b> .....	<b>15</b>
<b>16.</b>	<b>Risoluzione e recesso</b> .....	<b>15</b>
<b>17.</b>	<b>Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)</b> .....	<b>16</b>
<b>18.</b>	<b>Cessione del contratto e dei crediti</b> .....	<b>16</b>
<b>19.</b>	<b>Foro competente a conoscere il contratto</b> .....	<b>16</b>
<b>20.</b>	<b>Rinvio</b> .....	<b>16</b>

## 1. Premesse

---

### 1.1 Scopo del documento

Il presente documento costituisce CAPITOLATO TECNICO e PRESTAZIONALE atto a specificare in dettaglio l'oggetto dell'appalto e tutte le condizioni e modalità di esecuzione del servizio richiesto, e costituisce documento correlato e complementare al Disciplinare di gara.

### 1.2 Dati identificativi

Oggetto:	Servizio di contact center in outsourcing rivolto agli utenti dei sistemi informativi sanitari della Regione Sardegna.
Durata contrattuale	20 mesi
Base d'asta:	360.000,00 euro IVA esclusa da aggiudicarsi in funzione del canone mensile offerto
Tipologia:	Procedura aperta da assegnare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa 80/20 (80 tecnico e 20 economico)

### 1.3 Acronimi e definizioni

Acronimo	Descrizione
ACN	Accordo collettivo Nazionale
AnagS	Anagrafe assistibili della Regione Sardegna
ASL	Azienda Sanitaria Locale
ASSL	Area Socio-Sanitaria Locale
ATS	Azienda per la Tutela della Salute
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CO	Carta Operatore
ESE	Esenzioni
AFT	Aggregazione funzionale territoriale
UCCP	Unità complessa di cure primarie
MMG	Medico di Medicina Generale
PLS	Pediatra di Libera Scelta
PF	Persona Fisica
CF	Codice Fiscale
DB	Database
S/R	Scelte e revoche
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
SR-Web	Scelta del medico via web
SSN	Servizio Sanitario Nazionale
SSR	Servizio Sanitario Regionale
TS	Tessera Sanitaria
SEE	Spazio Economico Europeo
COSSI	Centro di Orientamento ai Servizi Sanitari per gli Immigrati

## 2. Premessa

### 2.1 Contesto tecnologico ed applicativo del sistema informativo regionale

Il sistema informativo sanitario regionale della Regione Sardegna è costituito da un insieme di sistemi informativi integrati acquisiti e gestiti dall'Amministrazione regionale a beneficio delle Aziende Sanitarie e dell'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale, tra cui si citano, in particolare, i sistemi SISaR (sistema informativo sanitario integrato regionale), MEDIR (sistema Medici in Rete e Fascicolo Sanitario Elettronico), ANAGS (Anagrafe Sanitaria) prossimamente sostituito dal sistema Zente, SILUS (Sistema Informativo Laboratorio Unico d'analisi), SISM (Sistema informativo Salute Mentale), mFP (Sistema Informativo dipendenze), AVACS (Sistema Vaccinale), AVACS (Anagrafe Vaccinale).

La pandemia COVID-19 ha portato la Pubblica Amministrazione ad accelerare l'incremento dei servizi on-line anche di tipo sanitario a vantaggio dei cittadini. Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha inoltre stabilito nella missione 6 l'obiettivo di favorire l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico a tutti i cittadini e l'attivazione fondamentale della Telemedicina. Per tutte queste ragioni si rende necessario assicurare un efficiente servizio di assistenza rivolta agli utenti cittadini fruitori di questi servizi e agli operatori sanitari.

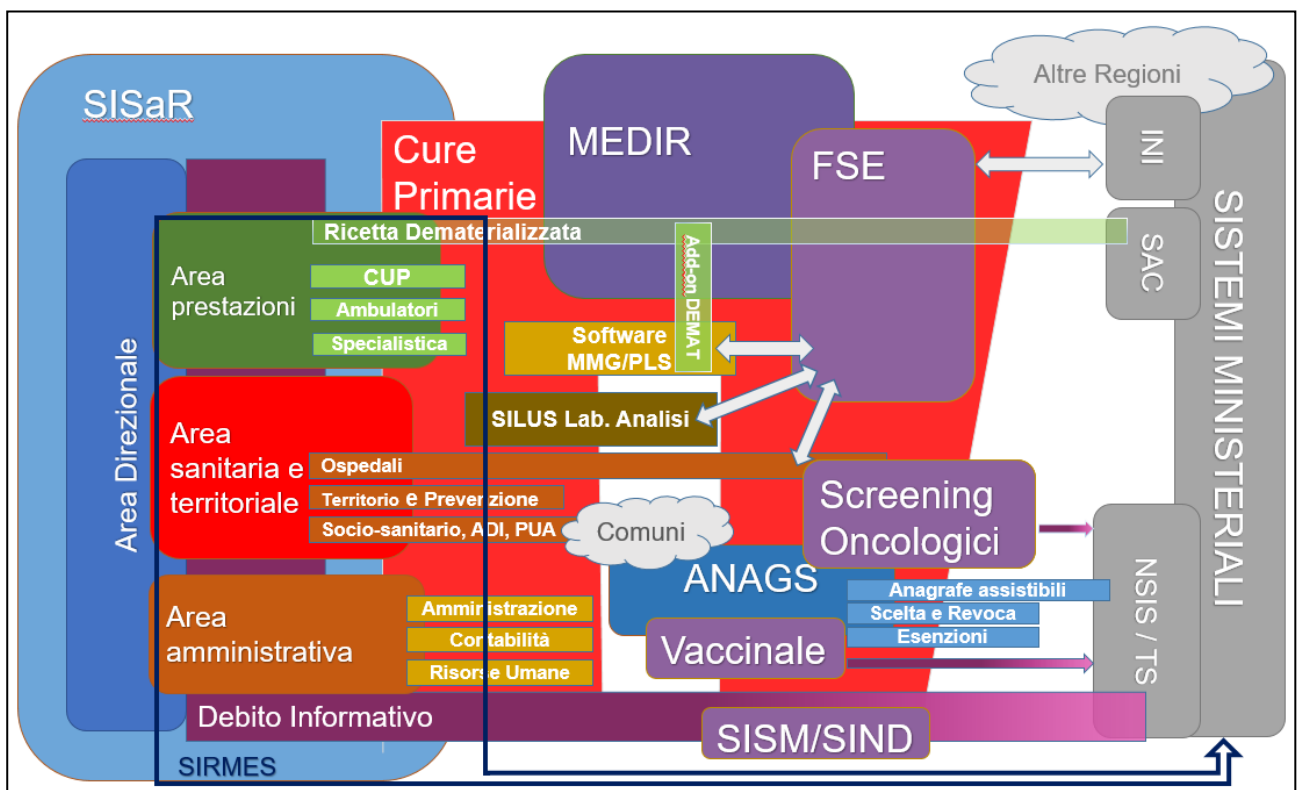


Figura 1 Sistema Informativo Sanitario Regionale

## 3. Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto di cui alla presente gara è l'erogazione di servizi di assistenza con supporto telefonico e via mail agli utenti privati ed operatori sanitari dei sistemi informativi della Regione Sardegna, meglio descritti nei paragrafi che seguono. Per il servizio sarà corrisposto un canone mensile secondo quanto oltre specificato.

L'aggiudicatario del servizio dovrà utilizzare proprio personale e propri mezzi produttivi per l'erogazione dei servizi richiesti riguardanti l'esecuzione delle attività tipiche di assistenza di primo livello quali: supporto per il corretto utilizzo delle procedure informatiche/ installazione di driver; erogazione di informazione generiche; assistenza nell'utilizzo di servizi informativi; supporto nella configurazione dei sistemi locali; impiego di work around per superare eventuali problemi applicativi; gestione di dati memorizzati su database (gestione delle segnalazioni di problemi o malfunzionamenti); raccolta di suggerimenti di modifiche e migliorie; inoltre ad un supporto specialistico (Il livello) delle problematiche non codificate o non risolvibili; registrazione su Trouble Ticketing del resoconto dell'attività effettuata.

Il servizio di help desk tecnico di I (primo) livello dovrà fornire supporto sull'utilizzo dei sistemi informativi regionali della Regione Sardegna tra i quali:

- ANAGS: <http://www.sardegnasalute.it/index.php?xsl=313&s=187126&v=2&c=3436>. È previsto che il sistema sia sostituito nell'anno 2024 dal sistema Zente che metterà a disposizione del cittadino e degli operatori sanitari le stesse funzionalità rese dal sistema ANAGS con qualche ulteriore servizio (Scelta e Revoca dei PLS).
- Scelta e revoca del medico via web: <http://www.sardegnasalute.it/sceltamedico/>
- Fascicolo Sanitario Elettronico: <https://fse20.sardegnasalute.it/>

CUPWEB: <https://cupweb.sardegnasalute.it/>

- SIWE: Sistema informativo Welfare-Sistema Informativo delle Politiche Sociali:  
[www.sardegnaewelfare.it/servizi/sipso](http://www.sardegnaewelfare.it/servizi/sipso) - <http://www.sardegnasociale.it/sipso/>
- Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi: <http://www.regione.sardegna.it/tscns/>
- Intranet Operatori Sanitari – MEDIR: <https://medir.sardegnasalute.it/>
- Notifica Preliminare Cantieri Sardegna Salute» area operatori» notifica preliminare cantieri
- Portale Amianto Sardegna Salute» area operatori» portale amianto
- Sistema vaccinale AVACS (registrazione delle vaccinazioni nel sistema AVACS Access Manager (sistema di autenticazione regionale)
- Access Manager (sistema di autenticazione regionale)

Gli utenti interessati dall'attività sono:

- Medici \ Operatori Sanitari
- Operatori e referenti per le aziende sanitarie
- Operatori e referenti per i comuni
- Utenti regionali e cittadini
- Cittadini
- Aziende private

Il canale di accesso al servizio da parte degli utenti potrà avvenire sia tramite telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile che tramite posta elettronica.

Nel periodo del contratto (20 mesi) si prevede possa essere necessario attivare il servizio di assistenza di primo livello per nuovi servizi. L'aggiudicatario dovrà prendere in carico il nuovo servizio, previa formazione, per il quale verrà riconosciuto un importo pari all'offerta economica (canone mensile) / numero dei ticket mensili previsto (pari a circa 2900) per ogni ticket aperto riferito al nuovo servizio. L'aggiudicatario potrà presentare, dopo l'avvio del servizio, alla stazione appaltante proposte atte all'ottimizzazione del servizio, quali ad esempio l'introduzione dell'IVR (interactive voice response, ossia risposta vocale interattiva) che potrebbe fornire risposte automatiche su problematiche standard. La stazione appaltante potrà procedere o meno all'approvazione delle proposte con relativa motivazione.

### **Specifiche del servizio**

Il servizio verso l'utenza deve essere erogato attraverso una condotta gradevole, chiara, cordiale, efficace ed efficiente. Si specifica che, anche se di norma le interazioni con l'utente avvengono in lingua italiana, in alcuni rari casi può essere necessario interagire in lingua inglese.

Considerato che il servizio richiesto consiste nel risolvere problemi di natura tecnica sugli applicativi sotto descritti e su configurazioni dei driver delle TS-CNS, SPiD e CIE, compatibilità con antivirus, configurazioni utenze sui sistemi, regolamenti sull'assistenza sanitaria di base dei cittadini, si richiede all'aggiudicatario un'ottima capacità nell'utilizzo del personal computer, collegamento ad Internet, uso di Sistemi Operativi, Windows, MAC OS x, Sistemi Operativi Open source linux, pacchetti di produttività individuale (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: openoffice, word, excel etc.), funzionamento delle CNS e installazione dei driver. Inoltre, considerato che i cittadini raggiungono i servizi online anche da cellulare, è necessario che l'aggiudicatario sia in grado di risolvere le corrispondenti problematiche che possono insorgere sui sistemi operativi android e iOS.

L'aggiudicatario dovrà interagire con la stazione appaltante mediante un soggetto incaricato della gestione della commessa (project manager) che si farà carico di supervisionare gli operatori eroganti il servizio.

Le principali informazioni che l'appaltatore dovrà fornire agli utenti dei sistemi oggetto dell'assistenza sono le seguenti:

#### **A. Servizio di gestione del call center**

- a. Informare e supportare cittadini e operatori sanitari nell'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico;
- b. Informare e supportare gli operatori sanitari nell'attivazione e utilizzo della Carta Operatore - Carta Nazionale dei Servizi (CO-CNS);
- c. Fornire informazioni e supporto tecnico ai cittadini per la fruibilità del portale CUPWEB e dei suoi contenuti (consultazione, disponibilità, prenotazione, pagamento etc.). Fornire informazioni sui servizi messi a disposizione dalla RAS finalizzati alla dematerializzazione di processi sociosanitari;
- d. Informare e supportare cittadini, professionisti e operatori sanitari sull'attivazione e l'utilizzo della Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS);
- e. Supportare gli utenti nelle procedure di utilizzo degli applicativi e degli strumenti e/o servizi associati, finalizzati alla dematerializzazione dei processi (prescrittivi/erogativi) sanitari;
- f. Fornire supporto tecnico per le attività di installazione e configurazione dei gestionali di cartella clinica e dei software applicativi in generale, necessari alla dematerializzazione dei processi sociosanitari;
- g. Assistere gli utenti del sistema di gestione dell'Anagrafe Sanitaria regionale ANAGS"ZENTE";
- h. Supportare gli assistiti nella scelta e revoca del medico di famiglia e del pediatra di libera scelta via web;
- i. Supportare i medici nell'utilizzo del sistema vaccinale (AVACS);
- j. Supportare gli utenti del Sistema Informativo delle Politiche Sociali nella profilazione, autenticazione e accesso al sistema, nella compilazione e trasmissione delle schede e degli allegati delle domande di sussidio a favore delle categorie svantaggiate;
- k. Supportare le imprese nella compilazione online e trasmissione al Servizio Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro (SPreSAL) delle Aree Socio-Sanitarie Locali (ASSL) e alle Direzioni Territoriali competenti del Lavoro (DTL), la notifica preliminare di apertura del cantiere edile;
- l. Fornire supporto tecnico per la gestione delle domande e procedimenti amministrativi dei comuni o dei soggetti gestori delle strutture Sociali Sociosanitarie della Regione Sardegna (SIWE Strutture);
- m. Assistere e supportare gli utenti dei comuni al fine della compilazione e trasmissione delle schede e degli allegati delle domande di sussidio a favore delle categorie svantaggiate;
- n. Creazione e gestione delle credenziali di accesso ai sistemi informatici per gli utenti regionali e comunali, in particolare per l'accesso al Sistema delle Politiche Sociali (Sipso);
- o. Individuare, analizzare e risolvere le problematiche segnalate dagli utenti dei sistemi sopra indicati secondo gli SLA definiti e interagendo con i diversi attori dei processi;
- p. Tracciare e censire le attività svolte nell'ambito dell'erogazione del servizio di assistenza, secondo modalità messi a disposizione dalla stazione appaltante;
- q. Rispondere alle segnalazioni che arrivano via mail sui diversi sistemi informativi (che in automatico aprono un ticket) utilizzando risposte standard per problematiche note o risposte specifiche dopo che l'operatore ha individuato e risolto la problematica segnalata via mail dall'utente;
- r. Monitorare lo stato di lavorazione delle segnalazioni censite sui ticket aperti per anomalie riconducibili ai servizi di dematerializzazione dei processi in ambito sociosanitario, fino alla risoluzione delle stesse e alla conseguente chiusura dei ticket;
- s. Contattare proattivamente gli utenti nelle casistiche di anomalie di utilizzo dei servizi rilevate nell'ambito del monitoraggio e dell'elaborazione dei dati di utilizzo dei servizi di dematerializzazione dei processi in ambito sociosanitario;
- t. Fornire assistenza tecnica agli utenti a seguito di contatto inbound;
- u. Interagire con tutti gli attori del processo nel rispetto delle procedure definite;

- v. Per ogni ticket in risposta a richieste di assistenza inviate via e-mail o telefono dagli utenti, dovrà essere attivata una istanza di customer satisfaction con una decina di domande da sottoporre all'Utente
- w. Aggiornare costantemente i referenti della stazione appaltante;
- x. Produrre periodicamente (bimestralmente) deliverable e SAL delle attività svolte.

## B. Servizi di monitoraggio, reporting

Tutte le richieste di assistenza dovranno essere registrate con cura sul sistema di trouble ticketing utilizzato dall'aggiudicatario, pertanto, l'aggiudicatario dovrà rendere il servizio dotandosi, oltretutto di connessione ad Internet, del sistema di trouble ticketing Atlassian JIRA server 8.13.9, Jira Cloud o di sistema equiparabile che possa integrarsi con il trouble ticketing Atlassian Jira.

Il sistema di Trouble ticketing utilizzato dovrà in particolare:

- Consentire l'accesso a Sardegna IT per il monitoraggio continuo dell'andamento delle segnalazioni,
- Fornire delle estrazioni configurabili per intervalli di tempo per il calcolo degli SLA.
- Consentire l'identificazione uno ad uno delle telefonate ed e-mail da parte degli utenti e tracciare per ciascuna di esse:
  - Il tempo che intercorre tra la segnalazione e la sua presa in carico,
  - Il tempo che intercorre tra la presa in carico e la soluzione della problematica,
  - Tracciare le interlocuzioni via e-mail tra l'utente che segnala la problematica e la risposta da parte dell'assistenza.

Si precisa che per alcuni sistemi (Scelta e revoca del medico via web, Tessera Sanitaria-Carta nazionale dei servizi ecc.) è attivo il sistema IVR che fornisce risposte immediate ai cittadini su problematiche standard previa condivisione e approvazione della Stazione Appaltante.

Per ogni ticket in risposta a richieste di assistenza inviate via e-mail o telefono dagli utenti, l'aggiudicatario dovrà attivare una customer satisfaction attraverso la proposta di un questionario da sottoporre agli utenti che rilevi la soddisfazione del servizio erogato composto, al massimo, da una decina di domande. L'aggiudicatario è tenuto a consegnare alla stazione appaltante bimestralmente il report della customer satisfaction rilevata.

Barra telefonica, Jira o sistema di trouble ticketing su cui l'aggiudicatario registrerà i ticket non saranno messi a disposizione della stazione appaltante. È necessario l'utilizzo di un sistema di trouble ticketing che possa integrarsi con Jira, condizione indispensabile per l'escalation delle problematiche di competenza del secondo livello in capo alla stazione appaltante.

Attualmente i numeri di telefono dell'assistenza sono attestati presso il centralino di Sardegna IT. Si prevede di effettuare un inoltro delle chiamate in ingresso sui numeri di telefono attestati sul centralino di Sardegna IT verso altrettanti numeri attestati sul centralino dell'Aggiudicatario. In questa maniera si rende trasparente per l'utente il passaggio del servizio al fornitore esterno. Il fornitore aggiudicatario dovrà quindi essere in grado di fornire un centralino con almeno 5 numeri e 15 linee, con le relative configurazioni.

## 3.2 Giorni ed orari del servizio

---

Si richiede che il servizio venga effettuato in un arco temporale compreso nella fascia lunedì-venerdì dalle 9.00 alle 18.00, esclusi i giorni di festività nazionale.

Si rinvia al par. 17.1 per le eventuali proposte migliorative.

## 3.3 Dimensionamento del servizio

---

Ai fini del dimensionamento del servizio si prevede che debbano essere evase circa 1.100 chiamate/mese e circa 1.800 e-mail/mese. Sulla base dei dati a disposizione il tempo medio di gestione dei contatti stimato per

il canale sincrono è di circa 5 minuti, il tempo medio di gestione stimato per il canale asincrono è di circa 6 minuti.

#### **4. Decorrenza, durata di esecuzione del servizio**

---

Si prevede che il servizio verrà avviato non prima del 01.08.2024.

Considerato che il servizio verrà aggiudicato secondo il valore del canone mensile, il servizio dovrà essere erogato per un numero minimo di 20 mesi e un numero massimo, intero, di mesi rientranti nella capienza dell'importo massimo contrattuale.

Se nel giorno fissato e comunicato all'Aggiudicatario per la sottoscrizione questi non si presenta, la Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione definitiva. È ammessa l'esecuzione d'urgenza qualora ricorrano i presupposti di cui all'art. 17, commi 8 e 9, del Codice. In tali casi l'aggiudicatario dovrà prestare cauzione definitiva ed ogni altra garanzia richiesta dalla stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi. Qualora l'aggiudicatario avesse partecipato nella forma di RTI non ancora costituito, prima dell'avvio dell'esecuzione dovrà costituirsi formalmente e presentare alla stazione appaltante regolare atto costitutivo di RTI.

#### **Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipula del contratto**

La Stazione Appaltante, fermo restando quanto previsto dall'art. 17 del Codice, si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del DEC e dell'appaltatore anche in pendenza della stipula del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al successivo art. 24. In tal caso il verbale indicherà le prestazioni che l'Aggiudicatario sarà tenuto ad eseguire immediatamente.

#### **Modifiche della durata del contratto**

Il Committente, ai sensi dell'art. 120, si riserva la facoltà di prorogare la durata del contratto. Entro il termine di cui all'art. 76, comma 6, del Codice, la stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto.

#### **5. Formazione per l'avviamento al servizio**

---

La Stazione Appaltante provvederà ad erogare all'incirca 11 mezze giornate/persona di formazione per i servizi oggetto della presente procedura al referente (o ai referenti) per sistema indicato dall'aggiudicatario, in un periodo massimo di 15 giorni lavorativi consecutivi.

Tale referente provvederà a formare a cascata il personale dell'aggiudicatario che dovrà erogare il servizio. Allo scopo, previa idonea designazione al trattamento dei dati come responsabile o sub-responsabile, verrà fornito un vademecum con le problematiche principali

La formazione verrà erogata dal giorno successivo alla contrattualizzazione, ovvero dall'avvio anticipato dell'esecuzione del contratto.

Dopo la conclusione del periodo di formazione, l'aggiudicatario avrà a disposizione un ulteriore periodo di massimo 12/15 giorni lavorativi consecutivi prima dell'avvio del servizio.

#### **6. Processo di assistenza**

---

Il servizio dovrà assicurare il primo livello di assistenza verso il cliente e, se necessario, innescare il processo di escalation verso i livelli di assistenza superiori. Il servizio dovrà analizzare e risolvere le problematiche segnalate dagli utenti dei sistemi tramite mail e telefono secondo gli SLA definiti e interagendo con i diversi attori dei processi.

Il processo operativo previsto di una richiesta è il seguente:

1. l'utente telefona o invia una e-mail alle caselle preposte per richiedere assistenza;
2. il contatto viene instradato alla prima risorsa disponibile;
3. l'utente viene identificato attraverso la richiesta dei dati anagrafici;
4. la richiesta viene classificata associando le dichiarazioni dell'utente sul motivo del contatto alle tipologie di richiesta previste dal servizio; nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center, viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il servizio;



5. la segnalazione viene gestita da un operatore di I livello (apertura ticket su sistema di trouble ticketing);
6. l'operatore fornisce un primo livello di assistenza: individuando, analizzando e risolvendo le problematiche segnalate dagli utenti secondo gli SLA definiti; fornisce inoltre le informazioni sui problemi già in corso di risoluzione. Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di competenza del I livello), fornito il supporto per la relativa soluzione il caso viene chiuso attraverso la telefonata o attraverso una e-mail;
7. qualora il I livello non riesca a risolvere in autonomia la richiesta, la segnalazione viene scalata al II livello;
8. il II livello attribuisce una priorità al caso sulla base delle regole di classificazione e, se il problema è di competenza di terze parti, provvede ad attivarle (inoltre al fornitore esterno);
9. il II livello fornisce le informazioni necessarie per la determinazione della soluzione al I livello che avrà il compito di comunicarle all'utente e chiudere la segnalazione.

## 7. Importo massimo contrattuale e base d'asta unitaria

L'importo massimo contrattuale della presente procedura (salvo rinnovi, proroghe ed estensioni come specificati nel disciplinare) è stabilito in euro 360.000,00 (18.000,00 euro\mese\*20 mesi) (trecentosessantamila/00) onnicomprensivo di tutti gli oneri, con la sola esclusione dell'IVA di legge.

L'importo del canone mensile, da porre a base d'asta soggetto a ribasso, è stabilito in euro 18.000,00 (diciottomila/00) IVA esclusa.

Il canone mensile offerto si intende onnicomprensivo e coprirà anche le spese sostenute dall'aggiudicatario nel periodo di formazione di pre-avvio del servizio.

Per i dettagli si rinvia al par. 3 del disciplinare di gara.

## 8. Livelli di servizio (SLA) e penali

Nel periodo di erogazione del servizio di assistenza, la stazione appaltante verificherà la corretta esecuzione dei lavori affidati nel rispetto dei livelli come di seguito indicati, o nel rispetto dei livelli contrattualizzati laddove migliorativi, riservandosi il diritto di applicare, nei casi di mancato rispetto, le penali come successivamente o contrattualmente (laddove definite per livelli migliorativi) previste:

Liv.	Tipo di richiesta di assistenza	Canale	Modalità	Tempo* massimo di presa in carico/Soglia1	Tempo* massimo di evasione con risoluzione o eventuale escalation /Soglia2	Penale
SL1a	Richiesta assistenza generica	Inbound	Telefonica	30" dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	20' nel 90% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL1b	Richiesta assistenza generica	Inbound	E-mail	1g dalla ricezione nel 90% su base bimestrale	2gg nel 90% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia

SL2a	Richiesta di supporto all'esecuzione di una o più funzionalità del sistema	Inbound	Telefonica	30" dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	20' nel 95% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL2b	Richiesta di supporto all'esecuzione di una o più funzionalità del sistema	Inbound	Email	1g dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	2gg nel 95% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL3a	Rilevazione/segnalazione di anomalia del sistema utilizzato o che si vuole utilizzare con richiesta di risoluzione	Inbound	Telefonica	30" dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	15' nel 90% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL3b	Rilevazione/segnalazione di anomalia del sistema utilizzato o che si vuole utilizzare con richiesta di risoluzione	Inbound	Email	1g dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	2gg nel 90% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL4	Produzione e consegna delle relazioni bimestrali di Stato Avanzamento Lavori	-	PEC	1g dalla data di fine bimestre	9gg dalla data di fine bimestre (compresi i giorni necessari a rielaborazione documentale nei casi eventuali di rigetto SAL per incompletezza e/o non correttezza)	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia

\* Tempo\* massimo di presa in carico/Soglia: valutato su base temporale variabile secondo lo specifico SLA indicato in tabella (minuti [']/ore[h]/giorni[g])

Liv.	Tipo di richiesta di assistenza	Canale	Modalità	Soglia	Penale
INO 1	Numero di richieste inoltrate al Secondo Livello	Inbound	Trouble Ticketing	10% massimo rispetto al totale di ticket gestiti	1 per mille dell'importo complessivo del contratto per ogni punto percentuale oltre la soglia

Oltre alle ipotesi indicate nelle tabelle che precedono, in caso di interruzione del servizio imputabile a responsabilità dell'Aggiudicatario potrà essere irrogata una penale pari ad:

- 0,4 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni ora di interruzione inferiore o pari ad un'ora;
- somma dell'importo a) + 0,2 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni ora di interruzione compresa tra una e tre ore;
- somma dell'importo b) + 0,01 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni ora di interruzione superiore alle tre ore.

Le somme dovute a titolo di penale potranno essere trattenute sugli importi dovuti. In ogni caso la penale potrà essere irrogata, previa comunicazione scritta, sino ad un importo massimo del 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale, al netto dell'IVA. La Stazione Appaltante ha diritto al risarcimento del danno ulteriore, ai sensi dell'art. 1382, comma 1, del Codice civile.

Entro 10 giorni dalla contestazione della penale, l'esecutore del contratto può proporre istanza motivata di disapplicazione o riduzione della stessa. Sull'istanza di disapplicazione delle penali decide la Stazione appaltante su proposta del Responsabile del procedimento, sentito il Direttore dell'esecuzione.

L'addebito dell'importo delle penali sarà effettuato con detrazione sull'importo della fattura relativa al periodo di competenza.

In caso di violazioni che generano una o più penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, la Stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, con le conseguenze previste dalla legge.

Gli SLA saranno valutati fino alla concorrenza del 110% della stima dei ticket incoming sopra rappresentata (1800+1100), ovvero fino alla concorrenza delle eventuali proposte migliorative offerte se superiori al 110% della stima sopra rappresentata. Le eventuali eccedenze rispetto a tali parametri non concorreranno all'applicazione automatica di eventuali penali.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'Aggiudicatario. Ai sensi dell'art. 122 del Codice, in caso di esecuzione irregolare o di insufficiente prestazione di servizio, la Stazione Appaltante fisserà un termine entro cui l'Aggiudicatario dovrà adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali. Qualora l'Aggiudicatario non provveda all'adempimento, la Stazione Appaltante avrà facoltà di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione in danno delle prestazioni non effettuate. La risoluzione del contratto darà diritto alla Stazione Appaltante di rivalersi, anche mediante compensazione, su eventuali crediti dell'Aggiudicatario, nonché sulla garanzia prestata.

## 9. Oneri delle parti

---

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le prestazioni previste dal presente capitolato. Per l'esecuzione delle prestazioni a suo carico l'Aggiudicatario dovrà dotarsi di una sede adeguata, di adeguate attrezzature, di personale qualificato e sopportarne i relativi oneri quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- i costi della manutenzione delle strumentazioni software e hardware di competenza del Gestore a supporto dell'operatività del servizio di *call center* e attività connesse;
- i costi della sede;
- ogni costo connesso agli adempimenti di competenza dell'Aggiudicatario previsti nel presente capitolato, nell'offerta tecnica e nei documenti contrattuali;
- i costi relativi alla formazione del proprio personale adibito all'espletamento del servizio, nonché il costo del personale medesimo;
- i costi per la gestione – ivi compresi i costi di manutenzione - dell'infrastruttura tecnologica.

Ogni costo e onere non previsto espressamente a carico della Stazione Appaltante sarà di competenza esclusiva dell'Aggiudicatario, tenuto a disporre dell'organizzazione e dei mezzi necessari per l'esecuzione delle prestazioni previste nel presente capitolato.

## 10. Gruppo di lavoro – profili professionali

---

La composizione e l'organizzazione del gruppo di lavoro dovrà essere coerente con le esigenze espresse nel presente capitolato tecnico e prestazionale. Nel gruppo di lavoro dovrà essere assicurata la presenza di competenze idonee a garantire la qualità del servizio richiesto, con professionalità che dovranno essere individuate nel settore dell'Informatica, alla luce delle specifiche tecniche delineate al paragrafo 3.1.

Configurazione minima del team per la realizzazione del servizio:

- 1 esperto/a senior, in qualità di Coordinatore responsabile della gestione dei servizi, con esperienza almeno quinquennale nell'area tematica dell'Informatica e IT;
- 3 operatori/operatrici telefonici/telefoniche, esclusivamente dedicati/e al servizio telefonico, in contemporanea per ogni turno, in numero non inferiore a due – specializzati/e ed adeguatamente formati/e, anche negli orari che statisticamente segnalano punte maggiori di flusso telefonico.

Per la massima fluidità ed efficacia dei rapporti reciproci nell'esecuzione del presente affidamento, l'Aggiudicatario indicherà un proprio rappresentante, definito Referente responsabile dei servizi, che comunicherà a Sardegna IT i propri recapiti di cellulare ed e-mail ove si renderà reperibile. Il Referente responsabile della gestione dei servizi è preposto alla supervisione ed al coordinamento delle attività del servizio previste nel capitolato tecnico e prestazionale e dovrà essere in grado di rispondere tempestivamente ad ogni richiesta della Stazione Appaltante in merito ai servizi oggetto dell'affidamento, ivi compresi quelli tecnici/informatici. Il Referente responsabile dei servizi rappresenta il principale interlocutore in merito ai risultati e alla funzionalità complessiva dei servizi.

Qualora l'Aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni, si trovasse nella necessità di dover sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta formale, indicando i nominativi e le referenze delle/dei sostitute/i che intende proporre alla Stazione Appaltante, che dovranno comunque vantare requisiti equivalenti, o superiori, a quelli posseduti dalle/dai componenti da sostituire. L'eventuale sostituzione non potrà in alcun modo incidere sulla qualità e sulla continuità dei servizi. Contestualmente all'inizio delle attività, l'Aggiudicatario dovrà fornire alla Stazione Appaltante l'elenco di tutto il personale adibito al servizio accompagnato dai *curricula*. Ogni richiesta di variazione/sostituzione, dovrà essere accompagnata dai rispettivi *curricula*.

## 11. Sede e Organizzazione

---

Il servizio dovrà essere erogato presso un centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane e strumentali, ubicato nel territorio nazionale e dovrà essere inoltre organizzato con le seguenti modalità:

### a. Fase di implementazione

L'aggiudicatario deve prevedere la configurazione e la messa in esercizio della propria dotazione ICT hardware e software e garantire il funzionamento di tutta l'infrastruttura tecnologica senza soluzione di continuità e si impegna a collaborare con il precedente gestore per la presa in carico e la continuità dei servizi.

### b. Fase di avvio - collaudo – penali

I servizi oggetto del presente appalto saranno sottoposti a collaudo da parte di personale all'uopo incaricato dalla Stazione Appaltante. Si procederà ad un test funzionale di collaudo della dotazione ICT hardware e software dell'Aggiudicatario necessarie per supportare l'erogazione del servizio del *call center* e di raccolta ed aggiornamento dei dati, onde verificarne la conformità e l'adeguatezza rispetto a quanto richiesto nel presente capitolato. Tale collaudo dovrà essere esperito, con personale individuato dalla Stazione Appaltante, in tempo utile per dare continuità al servizio. In sede di collaudo l'Aggiudicatario dovrà garantire la presenza del Referente responsabile dei servizi e di un adeguato numero di operatori/operatrici. Nel caso di esito negativo del collaudo, la Stazione Appaltante applicherà una penale pari ad € 1 per mille dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al corretto avvio dei servizi, fermo il risarcimento dei danni ulteriori e la risoluzione del contratto ove la correzione dell'anomalia non avvenga entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data del collaudo e in ogni altro caso in cui l'anomalia sia rilevante al punto da incidere sulla corretta esecuzione del contratto.

### c. Fase di rilascio e passaggio ad altro gestore

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale per qualsiasi causa o motivo, l'Aggiudicatario dovrà fornire al personale della Stazione Appaltante, o a terzi da esso designati, il supporto necessario per consentire la prosecuzione delle attività senza soluzione di continuità. Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità comunicate dalla Stazione Appaltante e potrà prevedere sessioni di lavoro congiunto con l'Aggiudicatario subentrante.

## 12. Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione

---

In linea generale, i riscontri di approvazione e le verifiche effettuate in corso d'opera sulla fornitura sono tesi ad accertare la conformità del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate contrattualmente.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione delle forniture e servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente.

I riscontri di approvazione saranno rilasciati sui documenti e prodotti intermedi (deliverable intermedi rilasciati) secondo le modalità e le tempistiche indicate in appalto.

Le verifiche di conformità della fornitura saranno effettuate - in corso d'opera e allo stato finale – nei termini previsti dal Dlgs n. 36/2023.

Le verifiche sono, nello specifico, tese ad accertare:

- (solo nel caso della verifica per approvazione dello stato di avanzamento finale) la regolare esecuzione del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate dal presente capitolato, ed eventualmente riferite alle condizioni migliorative, se proposte in offerta
- il rispetto dei termini di scadenza, sia intermedi che finali di completamento (con anche riferimento alle condizioni migliorative di offerta se proposte)
- il rispetto dei livelli di servizio contrattuali (SLA)
- l'avvenuto rilascio di tutta la documentazione e i prodotti richiesti
- l'assenza di danni

L'impresa aggiudicataria deve garantire il **presidio e l'assistenza** necessaria all'effettuazione delle **verifiche di conformità** e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate.

Nel caso in cui, in sede di verifica, la fornitura non superi in tutto od in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di verificabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 5 (cinque) giorni solari, periodo al termine del quale Sardegna IT provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità.

L'esecuzione di interventi correttivi, necessari a garantire la verificabilità ed il regolare funzionamento della fornitura, non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e regolare esecuzione della fornitura e darà comunque adito all'applicazione delle penali. Nel caso di terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, Sardegna IT ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

Al termine delle sessioni di verifica sarà redatto, in contraddittorio con i rappresentanti dell'affidatario, apposito verbale che conterrà l'esito delle verifiche svolte e, laddove rilevate, delle eventuali prescrizioni necessarie alla risoluzione delle non conformità e delle relative tempistiche di esecuzione.

Il verbale di verifica finale di conformità (di regolare esecuzione e accettazione della fornitura), con esito positivo, determina l'accettazione definitiva di tutte le prestazioni rese e il diritto al pagamento totale del corrispettivo dovuto, come risultante dallo stato finale della contabilità, a meno di importi eventualmente trattenuti per penali e/o rivalse su danni.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione dei servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente prevede la verbalizzazione di regolare esecuzione e accettazione della fornitura, che dovrà essere redatta nei termini previsti dal Dlgs n. 36/2023.

## **13. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti**

---

### **13.1 Importo contrattuale**

Il corrispettivo complessivo e omnicomprensivo spettante a fronte della piena e corretta esecuzione dell'appalto sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Il corrispettivo sarà sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente capitolato, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

### **13.2 Contabilità e stati di avanzamento**

Il corrispettivo sarà riconosciuto ogni bimestre previa verbalizzazione degli esiti e per gli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e autorizzati a fatturazione previa deduzione delle garanzie che saranno svincolate a saldo (a avvenuta verifica finale e certificazione della regolare esecuzione).

L'aggiudicatario provvederà ad emettere le relative fatture su preventiva autorizzazione da parte della stazione appaltante e per i soli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Ciascuna fattura emessa dovrà riportare i chiari riferimenti al contratto, all'avvenuta approvazione formale emessa da Sardegna IT ad esito delle verifiche intermedie e/o di regolare esecuzione e accettazione della fornitura (es. *Verbale del gg/mm/aaaa*, o *Nota autorizzazione Vs. prot. xxx del gg/mm/aaaa*) e gli importi come autorizzati.

La fattura dovrà essere intestata a:

Sardegna IT S.r.l. c.s.u.  
Via dei Giornalisti, 6  
09122 CAGLIARI - CA  
Cod. Fisc. e P.IVA 03074520929

Le fatture dovranno altresì riportare espressamente:

- il chiaro riferimento alla presente procedura come indicato in piattaforma
- il Codice Identificativo della Gara (CIG) come indicato in piattaforma
- Il Codice Univoco di Progetto (CUP) riferito all'intervento principale E-HEALTH-2020 è: E71B17000160009;
- Il Codice Univoco di Progetto (CUP) riferito all'intervento secondario SIWE è: E71C17000060009.

Si precisa che è ammessa solo la fatturazione elettronica ai sensi del DM n. 55 del 3 aprile 2013.

Il Codice Univoco al quale dovranno essere indirizzate le fatture elettroniche verso Sardegna IT è UFUSG2.

Le fatture verso Sardegna IT dovranno essere emesse con la dicitura "Operazione assoggettata alla scissione dei pagamenti (split payment) ai sensi dell'art.17-ter del DPR 633/1972" e verrà corrisposto il solo imponibile.

Per maggiori dettagli in merito alla fatturazione elettronica verso Sardegna IT si rinvia al link:

[https://www.sardegna.it/documenti/36\\_231\\_20170630110835.pdf](https://www.sardegna.it/documenti/36_231_20170630110835.pdf)

Il pagamento della fattura, previa verifica di regolare emissione della fattura, avverrà a 30 giorni data ricevimento fattura fine mese.

Detto termine è sospeso nel caso di contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate, dalla richiesta di chiarimenti in ordine alla fattura prodotta, dalla riscontrata irregolare fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

In ottemperanza all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 il pagamento sarà eseguito mediante bonifico su conto corrente bancario o postale, utilizzato, anche promiscuamente e in via non esclusiva per i movimenti finanziari relativi all'appalto.

La comunicazione delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati a operare su detto conto corrente deve avvenire entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua prima utilizzazione per movimentare i flussi finanziari derivanti dalla presente commessa pubblica e dovranno essere altresì comunicate tutte le modificazioni intervenute in corso d'esecuzione.

L'aggiudicatario, pertanto, sarà tenuto a rendere tempestivamente note eventuali variazioni relative ai dati utili per il pagamento; in mancanza di detta comunicazione la stazione appaltante resta esonerata da qualsiasi responsabilità e conseguenza per l'eventuale inesattezza o illiceità dei pagamenti stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale costituirà, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L.136/2010, causa di risoluzione del contratto che si stipulerà ad esito della presente procedura (salvo si utilizzino altri strumenti comunque idonei, ai fini della citata L. 136/2010, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie).

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 al fine di assicurare la piena tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto e la stazione appaltante verificherà in occasione del pagamento e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento di detti obblighi.

Sarà in capo a entrambe le parti l'obbligo di segnalare alla Prefettura UTG competente, il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, da parte dell'altro contraente.

## 14. Certificato di verifica di conformità

---

Le attività di verifica di conformità che si svolgeranno a chiusura del contratto e nei termini prescritti dalla normativa vigente (cfr. art. 116 D.lgs. 36/2023), laddove di seguito non diversamente disciplinati, sono dirette a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali, nonché nel rispetto delle eventuali normative di settore. L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire, il DEC dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'appaltatore. La verifica di conformità è conclusa non oltre 2 (due) mesi dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Il certificato di verifica viene trasmesso per accettazione all'appaltatore, che entro 15 giorni dovrà restituirlo firmato digitalmente. Successivamente all'emissione di tale certificato la Stazione Appaltante procederà al pagamento del saldo finale e allo svincolo della cauzione definitiva.

## 15. Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

---

L'Aggiudicatario è tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nei lavori di cui al presente capitolato tecnico e prestazionale e al disciplinare di gara, in base alle disposizioni legislative ed ai regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico i relativi obblighi. Conseguentemente ogni eventuale responsabilità, per quanto riguarda la sicurezza infortunistica, sarà a carico dell'Aggiudicatario che dovrà quindi provvedere, ai fini della prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, ed a sua cura e spese, a tutti gli obblighi che gli derivano dall'esecuzione del servizio affidato in gestione.

## 16. Risoluzione e recesso

---

Oltre alle cause di risoluzione previste dall'art. 122 del D.lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante potrà risolvere di diritto il contratto nelle forme previste dalla legge – art. 1456 c.c. - ove si verifichi uno dei seguenti inadempimenti:

1. mancato o intempestivo adeguamento ai rilievi formulati dal DPO in sede di collaudo dei servizi o di esecuzione del contratto;
2. interruzione o sospensione del servizio;
3. inosservanza dei tempi di risposta;
4. omessa comunicazione della sostituzione o assunzione di nuove operatrici e/o esperti;

### Recesso

Ai sensi dell'art. 123 del Codice, considerate la natura e le finalità del servizio, la Stazione Appaltante si riserva di recedere in qualsiasi momento, per motivi di interesse pubblico – o per il venir meno del rapporto di fiducia con l'Aggiudicatario del servizio – dal contratto in essere. Il recesso della Stazione Appaltante dal contratto, qualora non imputabile in alcun modo all'appaltatore, potrà dare luogo all'erogazione di un indennizzo a favore dello stesso.

### Liquidazione giudiziale e procedure concorsuali in corso di contratto

In caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, oppure di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 122 del Codice o di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4-ter, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, oppure in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, si applica l'art. 124 del Codice.

### Diritti di proprietà e utilizzo di ogni prodotto

La proprietà dei dati, dei *back-up*, delle applicazioni e dei *report* effettuati. L'aggiudicatario si obbliga, nel caso di risoluzione per qualsiasi causa del contratto o non riassegnazione dell'appalto trascorsi i termini contrattuali, a garantire un efficace ed integrale trasferimento dei dati e quant'altro necessario in favore della Stazione Appaltante o nuovo gestore, onde garantire il funzionamento del servizio di pubblica utilità senza soluzione di continuità.

### Riservatezza delle informazioni e accesso agli atti

L'Aggiudicatario deve assicurare la totale riservatezza dei contenuti delle segnalazioni che pervengono e dei dati che vengono elaborati nei *report*. È fatto divieto di utilizzare i dati e la reportistica, senza previa

autorizzazione della Stazione Appaltante. In materia di accesso agli atti di gara trovano applicazione le disposizioni di cui agli artt. 35 e 36 del Codice, dagli artt. 22 e ss. della legge 7 agosto 1990, n. 241 e dagli artt. 5 e 5-bis del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

## **17. Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**

---

La Stazione Appaltante verificherà il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte del gestore attraverso all'uopo nominato Direttore dell'esecuzione del contratto. Ai sensi degli artt. 115 del codice, il direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione Appaltante; assicura la regolare esecuzione del contratto da parte dell'Aggiudicatario, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali. A tale fine, il direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dalla legge, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati.

## **18. Cessione del contratto e dei crediti**

---

Ai sensi dell'art. 119 del Codice è vietata la cessione di contratto anche parziale da parte dell'appaltatore, fatto salvo quanto previsto all'art. 120, comma 1, lett. d), del Codice. Per la cessione di crediti trova applicazione l'art. 120 comma 12 del Codice.

## **19. Foro competente a conoscere il contratto**

---

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti in relazione all'interpretazione, all'esecuzione e/o validità del contratto, il Foro competente è quello di Cagliari.

## **20. Rinvio**

---

Per tutto quanto non espressamente contemplato nel presente capitolato tecnico e prestazionale e nel disciplinare di gara, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.