

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



**ASL
VITERBO**



Unità Operativa Complessa E-Procurement

Settore Beni Investimento e Informatica

Via E. Fermi, 15

01100 VITERBO

Tel. 0761 237841/843 – Fax 0761 237837

e-mail francesca.dipietro@asl.vt.it

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PROCEDURA APERTA PER
L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI PER LA DISTRIBUZIONE DI
CONTENUTI TV, MULTIMEDIALI E PUBBLICITARI ALL'OSPEDALE BELCOLLE
- ASL DI VITERBO

PREMESSA

Il servizio oggetto della presente concessione è finalizzata a reperire da parte dell'amministrazione appaltante risorse economiche e patrimoniali, che saranno utilizzate per il miglioramento degli standard di qualità dei servizi erogati all'utenza, per campagne di comunicazione istituzionale, d'informazione ed educazione alla salute aventi come destinatari cittadini ed utenti, altre attività connesse agli scopi istituzionali dell'amministrazione stessa.

1. OGGETTO DELL'APPALTO

E' oggetto del presente appalto di concessione la progettazione, realizzazione e gestione di un servizio "chiavi in mano" per la distribuzione su protocollo IP al letto del paziente di contenuti TV e multimediali diversificati, in modalità on-demand, nonché pubblicitari.

Il servizio così realizzato verrà utilizzato dall'Appaltatore per produrre proventi dalla distribuzione dei contenuti TV e multimediali, che incasserà direttamente e rivenienti da:

- vendita di contenuti TV ai degenti;
- vendita di inserti pubblicitari da inserire durante la distribuzione dei contenuti TV ai degenti.

Per la realizzazione del servizio, in particolare, l'Appaltatore DOVRA':

- dotare ogni posto letto dell'Ospedale di tutto il necessario per la fruizione dei contenuti TV e multimediali su IP da parte dei degenti, compresi eventuali adeguamenti dell'impianto elettrico;
- realizzare un'adeguata rete IP parallela e fisicamente separata dall'attuale rete aziendale, finalizzata alla distribuzione dei contenuti di cui ai punti precedente;
- fornire e gestire la connettività all'Ospedale necessaria alla distribuzione dei contenuti TV;
- fornire i contenuti TV e gestire i contenuti multimediali e pubblicitari;
- realizzare una rete di totem e un'APP, finalizzati all'acquisto dei contenuti TV da parte dei degenti;
- realizzare un cruscotto di monitoraggio del servizio che permetta all'amministrazione di analizzare in tempo reale l'andamento del servizio, dal punto di vista tecnico, di soddisfazione dell'utenza e dei proventi derivanti;
- assicurare la fornitura dei contenuti TV e la gestione ordinaria e straordinaria del servizio nel suo complesso per l'intera durata della concessione.

Sono da intendersi a carico dell'Appaltatore:

- il rischio di costruzione: in particolare, l'Appaltatore DOVRA' farsi carico, senza null'altro a pretendere dal concessionario, di tutte le varianti necessarie e/o ritenute tali a insindacabile giudizio dell'amministrazione per la realizzazione e gestione di quanto previsto dal presente appalto;
- il rischio di domanda: in particolare, l'Appaltatore DOVRA' assicurare la distribuzione al letto del paziente di contenuti TV e multimediali, anche in caso di bassi volumi d'acquisto del servizio da parte dei degenti e/o bassi volumi di vendita degli spazi pubblicitari.

I locali per l'installazione delle componenti HW funzionali al servizio verranno messi a disposizione dell'amministrazione concessionaria. Per detti locali, l'Appaltatore DOVRA' provvedere ai lavori di adeguamento necessari.

I requisiti di dettaglio del servizio sono riportati nei successivi capitoli.

Al termine della concessione, tutto quanto realizzato dall'Appaltatore in ragione del presente appalto, al netto della connettività e della fornitura dei contenuti TV, diventerà di proprietà dell'amministrazione appaltante.

Per poter presentare l'offerta tecnica, in riferimento alla realizzazione e gestione di tutto quanto previsto dalla presente concessione e ai suddetti rischi, i concorrenti DOVRANNO effettuare opportuno sopralluogo, la cui data è da concordare con l'amministrazione.

2. IL CONTESTO

Di seguito il numero dei posti letto e reparti di degenza oggetto di attivazione del servizio presso l'Ospedale Belcolle di Viterbo, sito in Strada Sammartinese.

REPARTI E POSTI LETTO

OSPEDALE BELCOLLE – DATI 2016 REPARTI E POSTI LETTO

CODICE DISCIPLINA	DESCRIZIONE DISCIPLINA	POSTI LETTO ATTUALI	POSTI LETTO IN ATTIVAZIONE
02	DH MULTISPECIALISTICO	15	15
08	CARDIOLOGIA	22	
09	CHIR GENERALE	43	
14	CHIR VASCOLARE	9	
18	EMATOLOGIA	5	3
24	MALATTIE INFETTIVE	18	
26	MEDICINA GENERALE	34	12
29	NEFROLOGIA	6	
30	NEUROCHIRURGIA	6	
32	NEUROLOGIA	12	
36	ORTOPEDIA	24	
37	GINECOLOGIA E OSTETRICIA	23	3
39	PEDIATRIA	9	
40	PSICHIATRIA	8	8
43	UROLOGIA	14	
51	MEDICINA D'URGENZA	9	1
58	GASTROENTEROLOGIA	10	
64	ONCOLOGIA	9	
97	DETENUTI	10	

In termini di ricoveri e giorni medi di degenza in detti reparti, si riportano di seguito i dati dello storico triennale dei ricoveri:

OSPEDALE BELCOLLE ANNO 2014

Tipo Ricovero	N. Ricoveri	MEDIA giorni degenza
ORDINARIO	14631	7,3
DH	3826	2,5

OSPEDALE BELCOLLE ANNO 2015

Tipo Ricovero	N. Ricoveri	MEDIA giorni degenza
ORDINARIO	14222	7,5
DH	3794	2,5

OSPEDALE BELCOLLE ANNO 2016

Tipo Ricovero	N. Ricoveri	MEDIA giorni degenza
---------------	-------------	----------------------

ORDINARIO	14780	7,0
DH	3924	2,8

TOTEM

Relativamente ai totem, si dovrà realizzare quanto oggetto del presente appalto per:

- N.1 totem nella Hall
- N.1 totem presso il Blocco D

3. REQUISITI DEL SERVIZIO

3.1 DOTAZIONE AL SINGOLO POSTO LETTO

Per ogni posto letto indicato al capitolo 2, l'Appaltatore DOVRA' installare un apparecchio TV di adeguato numero di pollici, montato su un braccio mobile/estensibile fissato a muro, tale da consentire al degente sia una corretta visione in tutte le posizioni, sia un'agevole interazione con esso. L'apparecchio TV è da intendersi comprensivo di telecomando e deve consentire il collegamento di cuffie monouso senza fili.

Sono da considerarsi a carico dell'Appaltatore per l'intera durata della concessione i materiale di consumo (quali le cuffie monouso, le batterie dei telecomandi, ecc.).

L'Appaltatore DOVRA', inoltre, realizzare due punti rete per ogni posto letto di cui in precedenza: uno verrà utilizzato per connettere l'apparecchio TV, l'altro potrà essere utilizzato dall'amministrazione, anche durante il periodo della concessione, per propri specifici scopi.

Infine, sono da considerarsi carico dell'Appaltatore gli eventuali adeguamenti dell'impianto elettrico necessari all'installazione di quanto sopra.

3.2 ACQUISTO DEI CONTENUTI TV DA PARTE DEI DEGENTI

In appositi spazi indicati al capitolo 2 l'Appaltatore DOVRA' installare dei totem per l'acquisto del servizio.

Inoltre, l'Appaltatore DOVRA' mettere a disposizione dell'utenza un'APP, per le piattaforme iOS, Android e Windows, con le medesime funzionalità d'acquisto.

In particolare, i totem e l'APP dovranno consentire, oltre alle funzioni d'acquisto, almeno:

- il pagamento in contanti (totem);
- il pagamento con Carta di Credito (totem e APP);
- il pagamento con Carta di Debito (totem).

Sono a carico dell'Appaltatore le spese di pubblicazione e gestione dell'APP sugli Store, nonché tutti gli accordi con i circuiti di pagamento e relativi oneri derivanti.

Infine, sono da considerarsi a carico dell'Appaltatore gli eventuali adeguamenti dell'impianto elettrico e di rete necessari all'installazione di totem di cui sopra.

Relativamente all'eventuale modalità di pagamento dell'acquisto del servizio mediante canale telefonico (ad esempio comunicazione dei dati della carta di credito via telefono), l'Appaltatore DOVRA' dettagliare in sede gara le modalità con cui si assicurare della sicurezza delle transazioni e queste saranno oggetto di valutazione tecnica.

3.3 DANNEGGIAMENTO/SOTTRAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Sono a carico dell'Appaltatore gli oneri derivanti da ripristini a seguito di danneggiamenti/sottrazioni a qualsiasi titolo effettuati, fatta salva la possibilità di rivalsa sul danneggiante.

Con particolare e specifico riferimento alla gestione degli eventi di furto, anche in considerazione della natura dei beni, si intende specificare che, anche in presenza di un numero elevato di eventi, non potrà essere imputato all'amministrazione alcun onere aggiuntivo né questi potranno essere causa di revisione/rescissione contrattuale per bassa remunerazione del servizio. A tal proposito è onere dell'Appaltatore procedere con idonea copertura assicurativa e/o porre in essere opportune misure di protezione delle apparecchiature.

3.4 RETE E CONNETTIVITA'

Per tutta la durata della concessione, l'Appaltatore DOVRA' fornire e gestire a proprio carico la connettività all'Ospedale necessaria alla distribuzione dei contenuti TV e multimediali, con una banda adeguata alla fruizione del servizio, senza degrado alcuno delle prestazioni sulla singola utenza e indipendentemente dal numero di utenti contemporanei connessi. Eventuali variazioni di banda per soddisfare la domanda del servizio è a carico dell'Appaltatore.

In ragione del presente appalto, l'Appaltatore DOVRA' realizzare un'adeguata rete IP, parallela e fisicamente separata dall'attuale rete aziendale. Tale rete potrà essere collegata alla rete aziendale su richiesta dell'amministrazione, anche durante il corso della concessione, secondo le modalità tecniche e le tempistiche dettate dall'amministrazione stessa. In tal caso, l'Appaltatore DOVRA' fornire il necessario supporto tecnico. Resta inteso che, in caso di collegamento delle due reti, l'amministrazione e l'Appaltatore condivideranno i dettagli relativi alla compatibilità della rete IP in oggetto con il traffico generato dall'amministrazione.

Tutti le componenti (armadi, apparati di rete, ecc.) per la realizzazione delle rete IP in oggetto e l'adeguamento in caso di collegamento con la rete aziendale sono a carico dell'Appaltatore, così come la loro gestione e manutenzione.

I punti rete derivanti dalla realizzazione di detta rete e relativi requisiti sono descritti al paragrafo 3.1.

3.5 CONTENUTI TV E MULTIMEDIALI

3.5.1 Contenuti TV al posto letto

L'Appaltatore DOVRA' fornire su IP, per tutta la durata della concessione, una serie di contenuti TV per i degenti quali film, canali di servizio pubblico, canali relativi a contenuti culturali e d'intrattenimento, fiction, eventi sportivi. L'offerta dei contenuti TV da parte dell'Appaltatore dovrà essere dettagliata in sede gara e sarà oggetto di valutazione tecnica.

Si precisa che, per quanto riguarda il reparto di Pediatria, l'Appaltatore DOVRA' fornire su IP GRATUITAMENTE contenuti TV d'intrattenimento per bambini (ad esempio cartoni animati). L'offerta GRATUITA dei contenuti TV per bambini da parte dell'Appaltatore dovrà essere dettagliata in sede gara e sarà oggetto di valutazione tecnica.

La modifica all'offerta dei contenuti TV, in corso di concessione, DOVRA' essere sottoposta dall'Appaltatore all'amministrazione per approvazione.

3.5.2 Contenuti multimediali

L'Appaltatore DOVRA' trasmettere su IP, per tutta la durata della concessione, contenuti multimediali prodotti dall'amministrazione (ad esempio video istituzionali, news prodotte dall'amministrazione). In particolare, le modalità, la programmazione e le tempistiche di trasmissione DOVRANNO essere autonomamente gestite dall'amministrazione mediante una console di gestione dei contenuti realizzata e gestita dall'Appaltatore in ragione del presente appalto.

3.5.3 Pubblicità

L'Appaltatore DOVRA' gestire ed incassare direttamente, per tutta la durata della concessione, la vendita di spazi pubblicitari da trasmettere su IP durante la visione dei contenuti TV al posto.

La vendita di detti spazi pubblicitari sarà sottoposta ad una specifica regolamentazione che verrà all'uopo emanata dall'amministrazione. A tal proposito, si precisa che l'amministrazione ha facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di rifiutare ogni forma di pubblicità e chiederne l'immediata rimozione qualora ne ravvisi potenziali danni all'immagine del servizio sanitario o semplicemente la ritenga, per ragioni d'interesse pubblico, inopportuna o contraria a proprio scopi istituzionali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli spazi pubblicitari che non potranno essere venduti saranno relativi a onoranze funebri, prodotti farmaceutici, prodotti e/o servizi di natura politica, religiosa, sindacale, pubblicità diretta o collegata alla produzione o distribuzione di fumo di tabacco, prodotti alcolici, materiale pornografico o a sfondo sessuale, prodotti e/o servizi in reale o potenziale conflitto di interesse con la propria attività e scopi istituzionali dell'amministrazione.

3.6 GESTIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL SERVIZIO

L'Appaltatore, dall'entrata in esercizio del servizio e per tutta la durata della concessione, DOVRA' mantenere in perfetto stato di funzionamento il servizio.

Per tutta la durata della concessione, l'Appaltatore DOVRA' assicurare la gestione "full-risk" ordinaria e straordinaria del servizio nel suo complesso, onnicomprensivo di tutti i pezzi di ricambio, materiali di consumo e impianti installati/adequati, con particolare riferimento a:

- assistenza telefonica:
 - o assistenza informativa all'utenza in relazioni al servizio, ai contenuti e alle modalità di acquisto (compreso utilizzo totem e APP);
 - o assistenza all'utenza in caso di eventuali problemi legati alla fruizione del servizio, ad eventuali problemi con le apparecchiature e materiali di consumo;
 - o all'amministrazione per la segnalazione di malfunzionamenti o problemi generalizzati sul servizio (anche a mezzo e-mail);
- manutenzione correttiva: interventi a seguito di guasti per la manutenzione o riparazione per tutto quanto installato/adeguato, nulla escluso;
- manutenzione preventiva: un piano definito di interventi di manutenzione preventiva e di controllo sull'efficienza del servizio;
- sostituzione di apparecchiature danneggiate e/o sottratte;

- consegna all'utenza e gestione dei materiali di consumo, compreso lo smaltimento degli stessi a proprie spese.

L'Appaltatore DOVRA' eliminare, a proprie spese, tutti i difetti manifestatisi nei beni installati e negli adeguamenti realizzati, dipendenti da vizi di costruzione o da difetti dei materiali impiegati o da usura, provvedendo alla riparazione o la sostituzione o il ripristino a titolo definitivo di apparecchiature e/o impiantistica, con parti di ricambio originali (anche quelle soggette a consumo e usura in base all'uso) che dovranno avere prestazioni e caratteristiche tecniche uguali o superiori a quelle sostituite, qualsiasi sia il motivo del guasto.

Per tutta la durata della concessione nulla sarà imputabile dall'amministrazione per la gestione ordinaria e straordinaria del servizio, anche nel caso di chiamate per cui, in seguito ad intervento tecnico, non venga riscontrato nessun guasto.

3.6.1 Modalità di erogazione del servizio di assistenze e manutenzione

L'Appaltatore DOVRA' assicurare all'utenza un servizio di assistenza telefonica (informativa e per eventuali problemi), mettendo a disposizione della stessa un numero verde, almeno nel seguente orario: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00, il sabato dalle 9.00 alle 13.00. Attraverso il servizio di assistenza telefonica l'Appaltatore dovrà, inoltre, rilevare la soddisfazione dell'utenza.

L'Appaltatore DOVRA' assicurare all'amministrazione un servizio di assistenza telefonica e/o via e-mail almeno nel seguente orario: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00, il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

3.6.2 Tempi d'intervento

L'Appaltatore DOVRA' assicurare per tutta la durata della concessione i seguenti tempi d'intervento:

- Assistenza telefonica per eventuali problemi:
 - o Presa in carico di una segnalazione di un utente: 30 minuti dall'apertura della chiamata;
 - o Presa in carico di una segnalazione dell'amministrazione: 15 minuti dall'apertura della chiamata;
- Interventi sui materiali di consumo:
 - o Risoluzione della richiesta da parte di un utente: entro 1h dalla presa in carico della chiamata;
- Interventi di manutenzione correttiva:
 - o Risoluzione della richiesta da parte di un utente: entro 2h dalla presa in carico della chiamata;
 - o Risoluzione della richiesta da parte dell'amministrazione:
 - entro 4h dalla presa in carico della chiamata per problemi generalizzati sul servizio (bloccante);
 - entro 4h dalla presa in carico della chiamata per problemi che compromettono in parte il servizio (non bloccante);
- Sostituzione di apparecchiature danneggiate e/o sottratte:
 - o Risoluzione della richiesta entro 24h dalla presa in carico della chiamata.

4. ULTERIORI REQUISITI

4.1 Standard e norme

In riferimento ai prodotti standard e norme che riguardano le emissioni elettromagnetiche, la sicurezza, l'ergonomia e l'accessibilità si richiede per:

- le emissioni elettromagnetiche: la conformità al D.Lgs 615 del 12/11/1996 riguardante la compatibilità elettromagnetica CEI EN 55022:1995;
- la sicurezza: la conformità alla Direttiva CEE 90/270 recepita con D.Lgs. 81/2008e ss.mm.ii.
- igiene e sicurezza sanitaria: tutti i dispositivi "al posto letto" (telecomandi, televisori, ecc.) forniti in ragione del presente appalto dovranno essere sanificabili quando non siano monouso.

4.2 Sicurezza e privacy

4.2.1 Requisiti di sicurezza

Per i sistemi informatici impiegati in ragione del presente Appalto, l'Appaltatore DEVE assicurare:

- La crittografia e la sicurezza dei dati e delle procedure inerenti gli strumenti e le transazioni di pagamento di cui al paragrafo 3.2;
- Il presidio e l'aggiornamento su nuove vulnerabilità applicabili ai sistemi ed alle infrastrutture in carico e sugli aggiornamenti/patch/hotfix rilasciati dai vendor delle tecnologie;
- Il presidio e l'aggiornamento su nuove vulnerabilità applicabili ai sistemi ed alle infrastrutture in carico segnalate direttamente dall'amministrazione;
- Il monitoring patch, per patch di tipo critical rilasciate dai produttori con valutazione di impatto ed immediata installazione secondo pianificazione concordata con l'amministrazione;
- l'attivazione di soluzioni di workaround per la riduzione di vulnerabilità legata al software di mercato e/o personalizzato in attesa di patch.

4.2.2 Requisiti di privacy

Per i sistemi informatici e il relativo trattamento dati in ragione del presente Appalto, l'Appaltatore è responsabile:

- del trattamento dei dati personali, in termini di tutti gli adempimenti richiesti dalla normativa vigente (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. ed il relativo adeguamento al Regolamento (UE) 2016/679);
- della crittografia dei dati sensibili (ad es. reparto di degenza del paziente), così come previsto dalla vigente normativa in materia di privacy con conseguente adeguamento a quanto previsto dal predetto Regolamento UE;
- della risoluzione reattiva o proattiva di incidenti di sicurezza (che possono comportare una violazione di dati personali - data breach -).

5. MODALITA' DI ESECUZIONE

5.1 PIANO DI PROGETTO

L'Appaltatore DOVRA' produrre in sede d'offerta un piano di progetto che definisca le modalità d'installazione di quanto necessario, gli adeguamenti degli impianti elettrici e la realizzazione delle rete IP, la fornitura della connettività, l'avvio del servizio. Il piano di progetto dovrà contenere, inoltre, le tempistiche di avvio del servizio in conformità a quanto richiesto al successivo paragrafo 5.4, nonché l'indicazione delle competenze e del gruppo di lavoro necessario a svolgere le attività implementative, di avvio e di gestione del servizio (rif. Paragrafo 5.3 – GRUPPO DI LAVORO).

5.2 MODALITA' DI ESECUZIONE

Le attività oggetto del presente appalto DEVONO essere eseguite integralmente e a perfetta regola d'arte nel rigoroso rispetto delle norme vigenti, dei termini, delle condizioni e delle modalità previsti nel presente Capitolato e/o nel Contratto e nella documentazione prodotta nel corso dell'esecuzione dell'appalto, fermi restando – ove compatibili e migliorativi per l'amministrazione – gli impegni assunti dall'Appaltatore in sede di gara.

L'Appaltatore DEVE rispettare tutte le indicazioni strategiche e operative relative all'esecuzione delle attività contrattuali che dovessero essere impartite dall'amministrazione e a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, ivi comprese le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa comunque coinvolta nell'esecuzione dell'appalto. L'Appaltatore DEVE comunque fornire all'amministrazione tutte le informazioni, le notizie, i chiarimenti, i dati e gli atti che saranno da quest'ultima richiesti.

Nell'esecuzione dell'appalto, l'Appaltatore DEVE osservare tutte le norme e le prescrizioni tecniche, sanitarie, di igiene e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate nel corso della concessione. In particolare, segnatamente ai lavori di adeguamento riferibili al posto letto, questi dovranno essere concordati ed eseguiti a regola d'arte secondo le disposizioni dell'amministrazione, al fine di evitare la compromissione della funzionalità in termini di assistenza e di sicurezza dell'Ospedale.

Ogni variante temporale e di esecuzione a tali fini richiesti dall'amministrazione fanno parte del rischio di costruzione, a completo carico dell'Appaltatore. I lavori di adeguamento al posto letto non potranno essere, comunque, eseguiti per più di 2 (due) stanze di degenza al giorno.

In considerazione di quanto sopra, l'Appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'amministrazione, da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti, nonché di quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata della concessione.

Il personale dell'Appaltatore potrà accedere alle sedi dell'amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza di accesso, fermo restando che sarà cura ed onere dell'Appaltatore stesso verificare preventivamente tali procedure. Le attività da svolgersi presso le predette sedi DEVONO essere eseguite dall'Appaltatore senza interferire nel normale svolgimento delle attività dell'Ospedale.

Fermo restando quanto sopra, ai sensi del combinato disposto della Legge n.136/2010 e del D.Lgs. n.81/2008, nell'esecuzione dell'appalto presso le predette sedi, il personale dell'Appaltatore DEVE essere munito di apposito tesserino di riconoscimento conforme a quanto previsto dalle predette norme.

L'Appaltatore DOVRA', infine, produrre (mettere a disposizione attraverso il cruscotto) con cadenza almeno bimestrale dei report dell'andamento del servizio, sui relativi introiti e sulla soddisfazione dell'utenza.

5.3 GRUPPO DI LAVORO

Per la realizzazione delle attività appaltate, l'Appaltatore DEVE impiegare uno specifico Gruppo di Lavoro, coordinato da un'unica figura professionale (Capo Progetto) con esperienza nel coordinamento di gruppi di progetto e nella cura di aspetti di pianificazione e stato avanzamento lavori. Tale figura rappresenterà l'unica interfaccia verso l'amministrazione e sarà responsabile del corretto andamento del progetto e del rispetto della pianificazione.

Sarà facoltà della Società Appaltante verificare l'effettiva capacità, competenza ed adeguatezza del Gruppo di Lavoro utilizzato, anche mediante colloqui con le risorse che lo compongono.

Qualora una risorsa o più risorse non abbiano le effettive competenze/conoscenze dichiarate in sede di offerta o fossero ritenute dalla Società Appaltante, non idonee alla perfetta esecuzione dell'appalto, la Società stessa si riserva l'insindacabile facoltà di richiedere, senza alcun onere aggiuntivo a suo carico rispetto al corrispettivo di cui oltre, la sostituzione delle stesse. In tal caso, l'Appaltatore DEVE provvedere alle sostituzioni richieste, entro 3 (tre) giorni naturali dalla richiesta, con soggetti dotati di esperienza e capacità professionale pari o superiori a quelle dei soggetti da sostituire.

Nel caso in cui l'Appaltatore, nel corso dell'appalto, volesse sostituire alcune delle risorse proposte in fase di offerta l'Appaltatore stesso DEVE provvedere alle sostituzioni con soggetti dotati di esperienza e capacità professionale almeno pari o superiori a quelle dei soggetti da sostituire, ferma restando la necessità di ottenere la preventiva autorizzazione scritta da parte dell'amministrazione. Resta inteso che l'eventuale sostituzione di unità di personale NON DEVE in nessun modo avere ripercussioni negative sulle attività di progetto e sul rispetto delle relative scadenze prefissate. Nel caso di sostituzione, per inidoneità alla perfetta esecuzione dell'appalto della medesima figura professionale per un numero superiore a 3 (tre) volte, la Società Appaltante si riservava facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti dall'amministrazione stessa.

5.4 TEMPISTICHE DI PROGETTO

L'Appaltatore DEVE avviare il servizio oggetto della presente concessione al massimo entro 5 (cinque) mesi naturali e consecutivi dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, fermi restando gli eventuali impegni migliorativi assunti dall'Appaltatore stesso in sede di gara.

5.5 CONCLUSIONE DELLA CONCESSIONE

Al termine della concessione, tutto quanto realizzato dall'Appaltatore in ragione del presente appalto, comprese le componenti tecnologiche installate e al netto della connettività all'Ospedale e della fornitura dei contenuti TV, diventerà di proprietà dell'amministrazione appaltante.

Negli ultimi 90 giorni solari e consecutivi di erogazione, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, su richiesta dell'amministrazione e senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, l'Appaltatore DEVE provvedere a trasferire al personale della stessa, o a terzi da essa designati, il know-how sulle attività espletate e sulle componenti tecnologiche del servizio, al fine di agevolare il pieno e corretto svolgimento/prosieguo delle attività realizzate, nonché di quanto tecnicamente necessario alla piena presa in carico del servizio.

CRITERI VALUTATIVI OFFERTA TECNICA

Il punteggio di 30/100 riferito agli Elementi di valutazione dell'Offerta tecnica sarà attribuito sulla base dei seguenti sub-criteri e sub-pesi:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGI MASSIMI
1 – Qualità e articolazione della proposta	
1.1 - Caratteristiche tecniche della soluzione proposta, in termini di completezza ed efficacia rispetto ai requisiti richiesti per il servizio	3
1.2 - Caratteristiche tecniche delle apparecchiature richieste in termini di adeguatezza, funzionalità, rispondenza agli standard e norme rispetto ai requisiti richiesti per il servizio	3
1.3 - Caratteristiche tecniche della soluzione proposta, in termini di modalità, gestione e sicurezza degli strumenti di pagamento proposti rispetto ai requisiti richiesti per il servizio	3
2 - Contenuti TV e multimediali	
2.1 - Caratteristiche dell'offerta dei contenuti TV, in termini di quantità e qualità di contenuti offerti rispetto ai requisiti richiesti per il servizio	4
2.2 - Caratteristiche dell'offerta dei contenuti TV gratuiti per bambini, in termini di quantità e qualità di contenuti offerti rispetto ai requisiti richiesti per il servizio	3
3 - Servizi	
3.1 - Caratteristiche di esecuzione dell'assistenza telefonica rispetto ai requisiti richiesti per il servizio, in termini di canali d'accesso all'assistenza, modalità e strumenti per la gestione delle criticità e della continuità di erogazione del servizio stesso	3
3.2 - Caratteristiche di esecuzione della manutenzione ordinaria e straordinaria rispetto ai requisiti richiesti per il servizio, in termini di modalità e strumenti per la gestione delle criticità e della continuità di erogazione del servizio stesso	2
4 - Gruppo di lavoro	
4.1 - Caratteristiche professionali dei componenti del Gruppo di Lavoro deputato all'esecuzione dei servizi, in termini di esperienza nell'assistenza e manutenzione del servizio richiesto	2

4.2 - Caratteristiche del modello organizzativo del Gruppo di Lavoro deputato all'esecuzione dei servizi, in termini di articolazione interna, distribuzione di ruoli e responsabilità, di procedure di coordinamento e controllo delle strutture/figure coinvolte, nonché di flessibilità necessaria per la gestione di picchi di attività	2
5 - Piano di dispiegamento del servizio	
5.1 - Caratteristiche del piano di dispiegamento del servizio richiesto, con particolare riferimento agli strumenti e alle metodologie proposte atti a garantire la sicurezza e la funzionalità dell'ospedale	3
6 - Elementi migliorativi	
6.1 – Riduzione dei giorni necessari per il completamento del progetto, espressa in giorni naturali consecutivi ed in termini assoluti, rispetto a quanto richiesto in Capitolato	2
Totale:	30

Il punteggio relativo al sotto-criterio di valutazione da ridurre (6.1), espressa in giorni naturali/consecutivi e in termini assoluti, sarà assegnato applicando la seguente formula:

$$P_{ij} = [(R_{rifj}) - R_{ij}] / (R_{rifj} - R_{minj}) * P_j$$

Dove:

- P_{ij} è il punteggio assegnato all'offerta tecnica del Concorrente i-esimo, relativamente al sotto-criterio di valutazione j-esimo;
- R_{rifj} è il numero massimo di giorni (naturali /consecutivi) riportato nel Capitolato Tecnico (4 mesi naturali e consecutivi), per il sotto-criterio di valutazione j-esimo;
- R_{ij} è il numero di giorni (naturali/consecutivi) offerto dal Concorrente i-esimo per il sotto-criterio di valutazione j-esimo, considerato in termini assoluti e non di differenza rispetto suddetto numero massimo;
- R_{minj} è il numero minore di giorni naturali per il sotto-criterio di valutazione j-esimo, considerato in termini assoluti e non di differenza rispetto suddetto numero massimo;
- P_j è il punteggio massimo previsto, per il sotto-criterio di valutazione j-esimo.

Penali

Assistenza telefonica:

- Per ogni ora naturale consecutiva rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per la presa in carico di una segnalazione di un utente, una penale di 100€
- Per ogni ora naturale consecutiva rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per la presa in carico di una segnalazione dell'amministrazione, una penale di 200€

Manutenzione correttiva

- Per ogni ora naturale consecutiva rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per la risoluzione di problemi segnalati dall'utenza, una penale di 500€
- Per ogni ora naturale consecutiva rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per la risoluzione di problemi bloccanti segnalati dall'amministrazione, una penale di 1.000€
- Per ogni ora naturale consecutiva rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per la risoluzione di problemi non bloccanti segnalati dall'amministrazione, una penale di 500€

Materiali di consumo:

- Per ogni ora naturale consecutiva rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per risoluzione della richiesta di materiali di consumo, una penale di 100€

Sostituzione apparecchiature danneggiate e/o sottratte

- Per ogni giorno naturale e consecutivo rispetto a quanto indicato al paragrafo "Tempi d'intervento" per risoluzione della richiesta di sostituzione apparecchiature danneggiate e/o sottratte, una penale di 400€

Fermo restando quanto sopra, qualora l'ammontare delle penali applicate ecceda il limite del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo contrattuale, I.V.A. esclusa, l'amministrazione avrà l'insindacabile facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nonché di procedere in danno dell'Appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito dall'amministrazione.