**Contratto Attuativo Prorogato al 31/03/2028 ex Nota Estar Prot. 67918 del 06/12/2023**

**CONTRATTO** **ATTUATIVO**

della Convenzione Quadro di Estar CIG 7117422 A6E – Repertorio Estar n° 379 del 27/9/2018- avente ad oggetto il “Servizio integrato regionale inerente alla gestione in ambito sanitario delle posizioni debitorie, di accoglienza e relazioni con l’utenza”

L’anno 2020 (duemilaventi) nel mese e nel giorno dell’ultima firma digitale apposta

TRA

L’**Azienda** **USL** **Toscana** **Nord** **Ovest**, con sede legale a Pisa, via A. Cocchi, 7/9, codice fiscale e partita Iva 02198590503, il Direttore Area Supporto Amministrativo ai Servizi sanitari, **la** **Dr.ssa** **Paola** **Chelli,** domiciliata presso la sede dell’Ente, la quale interviene in qualità di R.E.S, Responsabile dell’esecuzione contrattuale

e

RTI Raggruppamento Temporaneo d’Imprese tra: **NEXI** **Payments** **Spa** - Soc. TIM Spa – Banca MPS Spa.

Il soggetto mandatario del RTI è Nexi Payments Spa, con sede legale in Corso Sempione 55, 20149 Milano, iscritta al registro delle imprese di Milano, Monza Brianza e Lodi, codice fiscale e partita Iva 04107060966, (Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968, ai fini della fatturazione), rappresentata da **Dr**. **Renato** **Martini** nato a …………, il ………, il quale interviene in qualità di Procuratore

PREMESSO

1. che con Determinazione Dirigenziale Estar n. 49 del 18/1/2018, Estar disponeva l’aggiudicazione del Servizio integrato regionale inerente alla gestione in ambito sanitario delle posizioni debitorie, di accoglienza e relazione con l’utenza, alla RTI Bassilichi SpA - TIM SpA– Monte dei Paschi di Siena SpA;
2. che in data 26/9/2018 Estar e RTI Bassilichi SpA - TIM SpA– Monte dei Paschi di Siena SpA stipulavano la Convenzione CIG 7117422A6E Repertorio Estar n. 379 del 27/9/2018 ;
3. che l’RTI, ex artt. 9 e 10 della Convenzione Quadro, presentava la seguente documentazione a garanzia dei patti contrattuali ed a copertura anche del presente Contratto Attuativo:
   * Deposito cauzionale definitivo mezzo di garanzia fideiussoria n. 2201089 rilasciata da COFACE Agenzia n. 042/00, conservata presso Estar;
   * Polizza RCT n. 371119363 rilasciata da Compagnia Generali a copertura del rischio per responsabilità civile nello svolgimento di tutte le attività inerenti il servizio, conservata presso Estar;
4. che con Determinazione Dirigenziale Estar n. 223 del 15/2/2019 Estar recepiva la fusione per incorporazione della Soc. Bassilichi SpA in Nexi Payments SpA;
5. che con Determinazione Dirigenziale n. 337 del 7/3/2019 Estar recepiva il verbale del RUP di gara con conseguente accettazione della proposta del 4/3/2019 di miglioria delle condizioni economiche dell’RTI ad eccezione della sezione 5;
6. che l’Azienda USL Toscana Nord Ovest in data 05.12.2019 ha manifestato interesse all’adesione alla Convenzione Quadro per l’avvio della procedura di stipula del proprio contratto attuativo;
7. che costituiscono Documenti facenti parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche se non materialmente allegati: Convenzione, Capitolato Normativo, Linee Guida Regionali Prot. n. A004RT/0385770/A.090.010 del 3/8/2018, Capitolato Tecnico Prestazionale, Offerta Economica, DUVRI Ricognitivo codice 2017.027RT, Informative aziendali sui rischi generici;
8. che nel proseguo del presente atto, per brevità, la RTI Nexi Payments Spa - TIM SpA – Monte dei Paschi di Siena SpA viene denominata “Fornitore” e l’Azienda USL Toscana Nord Ovest “Azienda”.

Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1 Disciplina

Le premesse sono parte sostanziale del presente Contratto Attuativo che integra ed è complementare alle disposizioni, prescrizioni e condizioni riportate nella Convenzione Quadro Repertorio Estar n° 379/2018, ed in tutti gli atti di gara ed allegati al presente Contratto sub lett. A-B-C-D-E-F.

Articolo 2 Oggetto del Servizio

L’Azienda a seguito dell’autorizzazione all’adesione alla Convenzione procede alla sottoscrizione del presente Contratto Attuativo per la fornitura del Servizio integrato regionale inerente alla gestione delle posizioni debitorie, di accoglienza e relazioni con l’utenza per tutti gli ambiti territoriali dell’Azienda Usl Toscana Nord Ovest: Livorno, Lucca, Pisa, Massa Carrara, Viareggio.

Articolo 3 Durata

Il presente Contratto Attuativo ha una durata di 48 mesi (anni quattro) dalla sua sottoscrizione. Il Fornitore come da Progetto Tecnico, si impegna entro 4 mesi dalla data di stipula del presente atto, all’approntamento di tutte le attività previste dal presente Contratto, al fine di consentire l’avvio a regime e complessivo in tutte le sue attività e funzioni del servizio.

Articolo 4 Descrizione del Servizio

# Servizi erogati

Il Fornitore si impegna alla gestione e conduzione di una infrastruttura informatica per l’erogazione del Servizio di Pagamento e del Servizio Accoglienza. Il pagamento relativo alle voci a carico del cittadino avviene nel rispetto dell’effettiva rispondenza del servizio offerto alla normativa tributaria in vigore (il rilascio della documentazione fiscale idonea avverrà in base alle linee guida indicate da Estar a livello regionale). Il Fornitore mette a disposizione un’apposita reportistica in grado di permettere, attraverso la tracciabilità del documento emesso, la corretta contabilizzazione dell’incasso e a rispettare quanto previsto all’art.5 – punto 5.7 (riversamenti).

Il Fornitore, tramite tale infrastruttura, deve garantire tutte le attività previste dalla Convenzione quadro per l’affidamento del servizio integrato regionale inerente alla gestione in ambito sanitario delle posizioni debitorie, di accoglienza e relazioni con l’utenza.

Il Fornitore, come da Progetto Tecnico, concretizza l’erogazione del servizio tramite:

1. una piattaforma di pagamento denominata PagoSi’, integrata con il Sistema Regionale IRIS e con Legacy CUP dell’Azienda, per la riscossione del ticket sanitario e di tutte le altre pendenze;
2. una multicanalità tra canali interni (totem, filiale bancaria MPS, sportelli ATM MPS, portale web) e canali esterni (associazioni di volontariato e punti vendita);
3. un cronoprogramma formativo degli operatori dell’Azienda;
4. un servizio di assistenza e di manutenzione hardware e software.

Sia per i PagoSì che i PuntoSì la brandizzazione è unica per tutti gli enti regionali e prevede logo RT, SST Toscana e PagoSì/PuntoSì.

# Posizionamento delle apparecchiature

Il Fornitore, come da Progetto tecnico, si impegna al trasporto ed al posizionamento delle apparecchiature/Totem presso le sedi, secondo un calendario condiviso con il DEC e RES. In caso di necessità, come previsto a pag.111 del documento tecnico di offerta, il Fornitore effettua il posizionamento delle apparecchiature con elevatori, gru, saliscale e quant’altro necessario. Le spese per il trasporto, posizionamento sono a carico del Fornitore.

# Requisiti necessari all’installazione degli apparati PagoSì e PuntoSì

Per ciascuno sportello automatico viene individuata una disposizione idonea in modo da permetterne agevolmente sia l’utilizzo da parte dell’utenza, che gli interventi tecnici e/o la gestione del contante.

Per ciascun apparato viene predisposta 1 presa di corrente 220V a distanza massima di 1 metro e 2 prese LAN con collegamento internet per il PC ed il POS. Nel caso di presenza di una sola presa LAN, e nell’impossibilità da parte dell’Azienda di predisporne due viene concordemente predisposto all’interno del totem uno switch Ethernet RJ45 che permette di collegare sia il PC che il POS su di una unica presa LAN disponibile. Contestualmente allo switch il Fornitore dovrà garantire anche l’alimentazione dello stesso predisponendo all’interno dei totem la relativa presa di corrente nel rispetto delle normative vigenti, oltre lo switch anche i cavi di connessione rete.

Per le caratteristiche fisiche degli apparati si rimanda allo specifico **Allegato** **A** “Specifiche modelli Totem PagoSì”.

Per quanto riguarda il modello con Cash, l’Area tecnica dell’Azienda verifica la tenuta statica del pavimento/solaio dove sarà posizionato l’apparato e se i carichi statici possono essere sopportati dai relativi pavimenti o scale interessati. L’Azienda rilascerà autorizzazione specifica in merito all’ancoraggio a terra del PagoSì mediante “tasselli chimici” per motivi di sicurezza.

Si riporta:

* **allegato** **B** **-** **Servizio** **di** **Pagamento** **–** **elenco** **apparati** **PagoSì** **e** **ubicazione**
* **allegato** **C** **-** **Elenco** **apparati** **PuntoSi** **e** **ubicazione**
* **allegato** **D** **–** **Servizio** **accoglienza** **-** **Elenco** **Monitor** **e** **ubicazione**
  1. **Infrastruttura** **e** **servizi** **necessari** **per** **garantire** **l’accensione** **di** **polizze** **assicurative** **a** **copertura** **di** **effrazioni,** **danneggiamenti** **e** **sottrazione** **di** **valori** **dalle** **casse** **automatiche** **di** **pagamento** **in** **contanti**

A protezione dei PagoSì Cash collocati all'interno delle strutture, l’Azienda assicura o la presenza di un servizio di vigilanza 24 ore su 24 oppure la dotazione di sistemi di allarme antintrusione, collegati con un Istituto di vigilanza che garantisce anche il pronto intervento.

Inoltre l’Azienda farà in modo di individuare con il Fornitore dei siti per il posizionamento che garantiscano sufficiente segnale del gestore di telefonia mobile TIM o Vodafone, per poter colloquiare con il sistema di monitoraggio remoto.

Articolo 5 Condizioni Economiche

* 1. La spesa massima utilizzabile da parte dell’Azienda per 48 mesi (durata complessiva del contratto) ammonta a €. 2.192.166,24 IVA e oneri fiscali esclusi. Gli oneri della sicurezza da interferenze sono pari a € 0,00.
  2. L’importo massimo di cui sopra, non è, come specificato al paragrafo 4 del Capitolato Normativo, in alcun modo vincolante per l’Azienda che pertanto non risponderà nei confronti del Fornitore in caso di corresponsione di importo inferiore rispetto a quello sopra indicato.
  3. La suddetta spesa massima è stata quantificata sul volume delle transazioni cash e non cash su dato storico, tenendo conto dei costi offerti ed aggiudicati con la Determinazione Dirigenziale Estar n. 49 del 18/1/2018 e successiva Determinazione Dirigenziale Estar n. 337 del 7/3/2019 che ha rimodulato i costi (la Fee/transazione) relativi al Servizio di Pagamento in modalità elettronica al raggiungimento del valore soglia di 2.500.000/annui di transazioni a livello regionale effettuate sui Totem a Fee ed ATM. Di seguito si riporta il dettaglio:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servizio** **di** **pagamento** | | | | | | |
| Canali interni | | | Canali online e canali esterni | | | |
| Descrizione canale | Fee vigenti  IVA esclusa | Fee al raggiungimento  del valore soglia |  | Descrizione canale | Fee vigenti IVA esclusa | Fee al raggiungimento  del valore soglia |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pagamenti in |  |  | |  | Online tramite i |  |  |
| contante su Totem PagoSì | 1,10 | 1,10 | | canali online  (web ed  eventualmente | 0,40 | 0,40 |
| Pagamenti POS |  |  | | mobile app su cui |  |  |
| su Totem  PagoSì | 0,99 | 0,66 | | possono essere  veicolati i |  |  |
|  |  |  | | pagamenti) |  |  |
| Pagamenti POS | 0,33 | 0,33 | |  |  |  |
| su Totem |  |  | |  |  |  |
| PuntoSì |  |  | | Elettronici  dai canali esterni | 0,99 | 0,99 |
| Sportelli MSP | 1,10 | 1,10 | | tramite associazioni |  |  |
|  |  |  | | di volontariato e |  |  |
| MAV emessi da MPS | 1,10 | 1,10 | | punti vendita\* |  |  |
| ATM MPS | 0,99 | 0,66 | |  |  |  |
| PagoSì opzionali a noleggio | | | Canone mensile IVA esclusa | | | | |
| PagoSì NoCash | | | 300,00 €+0,33 € fee a transazione | | | | |
| PagoSì Cash | | | 800,00 €+0,33 € fee a transazione | | | | |

\* L’importo non include la remunerazione prevista a transazione per il canale esterno, non superiore a 0,60 €

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servizio** **di** **Accoglienza** | | | |
| Modello | | Canone annuo IVA esclusa | |
| Monitor 55 | | € 1.000,00 | |
| Monitor 46 | | € 600,00 | |
| Monitor 32 | | € 400,00 | |
| Monitor 19 | | € 320,00 | |
| TS simple | | € 1.200,00 | |
| TB base | | € 1.600,00 | |
| TL lite | | € 1.250,00 | |
| TI innovation | | € 2.100,00 | |
| Canone annuo IVA esclusa | | | |
| Opzionali | |  | |
| TP pay | | € 1.900,00 +0,33 € fee a transazione | |
| TP-c pay cash | | € 2.000,00 +0,33 € fee a transazione | |
| TI-c innovation cash | | € 3.800,00 +0,33 € fee a transazione | |
|  | | | |
|  | | | |
| I canoni relativi ai suddetti prodotti dovranno essere comprensivi di assistenza e manutenzione, funzione core installazione, integrazione sw e quant’altro necessario alla messa a regime e successiva  gestione del servizio di accoglienza e relazioni con l’utenza | | | |
| Riconfigurazione e manutenzione prodotti PuntoSi già in uso | | | |
|  | Costo annuo assistenza e manutenzione  IVA esclusa | | Costo riconfigurazione macchina  IVA esclusa |
| Totem PuntoSi | € 290,00 +€ 0,33 fee a transazione | | € 300,00 |

* 1. Per quanto concerne il volume dei “Porting Sistemi Accoglienza nella Nuova Piattaforma” il numero degli apparati è soggetto a verifica da parte del DEC e Res del presente contratto sull’ effettiva funzionalità e necessità per l’espletamento dei servizi accoglienza.

L’Azienda si riserva di confermare l’attuale collocazione dei monitor e dei puntiSI sulla base delle esigenze dei servizi accoglienza e pagamento che nel tempo si sono modificati/sviluppati/ridimensionati.

Per quanto sopra l’Azienda ed il Fornitore definiranno un cronoprogramma per i sopralluoghi ed i relativi adeguamenti.

* 1. Di seguito la tabella esplicativa dei costi per tipologia di servizio. Per la voce relativa alle transazioni di pagamento con remunerazione a FEE, la somma riportata in tabella è una stima dei volumi annui basati sullo storico anno 2018 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descrizione** | **Volume** | **Costo** | **Frequenza** | **Spesa** **IVA** **esclusa** |
| PORTING ACCOGLIENZA NELLA NUOVA PIATTAFORMA | 63 | 300 | Una tantum | 18.900,00 |
| **Monitor** |
| PORTING ACCOGLIENZA NELLA NUOVA PIATTAFORMA | 52 | 300 | Una tantum | 15.600,00 |
| **Totem** **+** **Totem** **H&s** |
| PAGAMENTI A FEE CASH | 126.117 | 1,10 | Anno | 138.728,70 |
| PAGAMENTI A FEE NO CASH | 342.114 | 0,99 | Anno | 338.692,86 |
| PAGAMENTI FEE APP E WEBSITE  (importo presunto in assenza di storico) | 12.500 | 0,4 | Anno | 5.000,00 |
| Assistenza e Man. ordinaria SW Artexe e Hardware | 1 | 56.995,00 | Anno | 56.995,00 |
| SPESA COMPLESSIVA primi 12 mesi:  con IVA  Spesa complessiva 48 mesi  **Spesa complessiva 48 mesi (IVA INCLUSA)** | | | | 573.916,56 |
| 700.178,20 |
| 2.192.166,24 |
| **2.674.442,81** |

Spesa annua (FEE e canoni)

539.416,56

spesa annua (FEE e canoni) con IVA

658.088,20

*\** *per* *tale* *voce* *di* *costo* *per* *l’accettazione* *si* *rinvia* *al* *dettaglio* *di* *cui* *alla* *lettera* *f)* *del* *presente* *paragrafo*

* + 1. Per la voce dei servizi di accoglienza a canone la somma riportata in tabella è la somma massima calcolata considerando che tutti i sistemi previsti siano attivati e collaudati all’inizio dell’attivazione del nuovo servizio. I sistemi verranno attivati in maniera graduale e i relativi canoni avranno un inizio diversificato. Il canone annuo sarà determinato sulla base delle quantità attivate applicando i prezzi unitari in proporzione al periodo di effettiva funzionalità. Sarà cura dell’Azienda comunicare al Fornitore i monitor da adeguare.
    2. Le funzionalità di accoglienza sui PagoSì multifunzione rientranti nella fornitura, saranno attivate dall’Azienda su specifica richiesta;
    3. I servizi accoglienza, come per la lettera b) sopra riportata, saranno attivati in base alle esigenze e preventivamente comunicati dall’Azienda al Fornitore definendo un cronoprogramma per eventuali attivazioni. Per i servizi attuali, ossia quelli in essere al momento della stipula del presente contratto, l’Azienda si riserva, come precisato al precedente punto 5.5, di confermare l’attuale parco “monitor” dopo le verifiche sull’effettivo fabbisogno e funzionalità;
    4. L’Azienda, preso atto che tutti i totem (attualmente attivi) sono oggetto di adeguamento alla piattaforma come da convenzione quadro (€300,00 ciascuno), si riserva di adeguare il sistema d’incasso con POS (CB2) sui Totem. Per tali funzionalità è stata presenta dal Fornitore offerta economica di adeguamento. Tale offerta deve essere preventivamente approvata e recepita da Estar e successivamente l’Azienda darà comunicazione su eventuale adesione all’offerta suddetta;
    5. Il Fornitore si impegna in sede di avvio della nuova piattaforma a consegnare in base all’accordo sui Totem PuntoSi Livorno le multifunzioni ulteriori al parco previsto dalla piattaforma delle quali l’Azienda si riserva l’indicazione della corretta posizione sul territorio aziendale.
    6. L’Azienda, preso atto del riepilogo della consistenza degli apparati e canoni annui hardware / software, di seguito riportati in tabella, per i sistemi del Servizio di accoglienza (comunicati al RES e DEC con mail del 31/01/2020) si riserva di verificare funzionalità e consistenza in sede di collaudo/confronto con il Fornitore per gli stessi.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ambito** | **Descrizione** | **Canone** **annuo** | **N.** | **Tot.** **Canone** **Annuo** |
| VARI | Monitor | 190 | 63 | 11.970,00 |
| VARI | TOTEM | 290 | 41 | 11.890,00 |
| LIVORNO | TOTEM H&S | 1595 | 11 | 17.545,00 |
| MASSA | Stampati Tavolo Q3 | 60 | 12 | 720,00 |
| tot. Hardware | | | | **42.125,00** |
| LUCCA | Lic. Client Mr-You Enterprise 2013 |  | 85 | 10.670,00 |
| MR-You Enterprise 2013 Ambulatori (multi agg.) | 1 |
| MR-You Enterprise 2013 Sportelli (multi agg.) | 1 |
| Lic. Client Mr-You Enterprise 2013 | 15 |
| MR-You Enterprise 2013 PS (multi agg.) | 1 |
| Lic. Client Mr-You Enterprise 2013 | 1 |
| MR-You Enterprise Admin.Directory | 1 |
| MASSA | Lic. Client Mr-You Enterprise |  | 58 | 4.200,00 |
| MR-You Enterprise Ambulatori (multi agg.) | 1 |
| MR-You Enterprise Sportelli (multi agg.) | 1 |
| MR-You Enterprise PS (multi agg.) | 1 |
| tot. Software | | | | **14.870,00** |

# 56.995,00

Per il dettaglio sugli apparati si rinvia all’allegato D **–** Servizio accoglienza - Elenco Monitor e ubicazione

* 1. Tutte le transazioni di pagamento effettuate sui canali previsti dall’Accordo Quadro transiteranno da un apposito conto tecnico acceso presso la Banca Monte dei Paschi di Siena che , nei tempi previsti dal Bando di Gara, provvederà ad accreditare sul conto di Tesoreria. Il riversamento degli incassi per conto dell’azienda dovrà essere ripartito sugli specifici conti delle aree aziendali che hanno erogato la prestazione presso la Banca tesoriera dell’Azienda. (“riversamento” degli importi incassati sui conti aziendali di riferimento al sistema tesoreria articolato in base a cinque conti per le corrispondenti 5 ex ASL e l’accentramento da tutti i canali per la rendicontazione).
  2. Per quanto attiene i pagamenti effettuati attraverso PagoBancomat e Carte di Credito la Banca Monte dei Paschi di Siena si avvarrà del proprio servizio di acquiring dalla stessa collocato in collaborazione con Nexi in virtù di apposita convenzione, così come per gli incassi in contanti si avvarrà del proprio servizio di trasporto e contazione valori. Le commissioni acquiring che verranno applicate per i pagamenti effettuati attraverso PagoBancomat e Carte di Credito sono state definite tra Banca Monte dei Paschi di Siena ed Estar e sono valide anche per il presente Contratto. I costi del servizio di trasporto e contazione valori sono parte integrante della fornitura degli apparati predisposti all’accettazione dei pagamenti in contanti e sono quindi inclusi nella remunerazione a FEE riportata nella tabella di cui piu’ sopra.

Articolo 6

Gestione fase transitoria e corrispettivi

Nelle more dell’avvio a regime del servizio e della messa in produzione della nuova piattaforma, il Fornitore si impegna a provvedere a tutte le attività previste nella convenzione quadro in sede di avvio.

Le modifiche di collocazione degli apparati dovranno esser autorizzate dall’azienda (RES e DEC del presente contratto).

Il Fornitore durante la fase di sostituzione dei riscuotitori deve garantire la piena funzionalità del servizio. Per i riscuotitori cash devono esser garantite le funzionalità relative alla gestione dei resti, del rilascio della ricevuta e della disponibilità di monete per l’effettivo resto, come da allegato tecnico di gara.

L’Azienda, in applicazione della delibera GRT N. 1191 del 30/10/2017 avente per oggetto “Approvazione dello schema di Regolamento degli agenti contabili e della resa del conto Giudiziale”, procede con la nomina degli agenti contabili, individuati nelle persone fisiche e giuridiche sulle quali grava la responsabilità della gestione e rendicontazione connessa alle operazioni d’incasso. Il Fornitore propone e comunica all’Azienda il nominativo quale agente contabile esterno per la gestione degli incassi .

Verranno inoltre fornite quanto prima gli apparati previsti in sostituzione dei seguenti 29 totem Data4 (rimozione a carico di chi eroga attualmente il servizio):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descrizione Locazione | Ubicazione | Città | ID Totem | Tipologia Asset |
| C. SOCIO SAN. V.le del  Popolo VENTURINA | Apparato Data4 | Venturina | 10606 | CONTANTI  E CARTA |
| PRES. DISTR.  DONORATICO P.le Europa | Apparato Data4 | DONORATICO | 10605 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CECINA Via  Montanara, 39 C3 | Apparato Data4 | CECINA | 10604 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. LIVORNO  POLIAMB. C1 | Apparato Data4 | LIVORNO | 10602 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. LIVORNO  RADIOLOGIA C7 | Apparato Data4 | LIVORNO | 10601 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. VIA ALFIERI P.  SOCCORSO | Apparato Data4 | LIVORNO | 10603 | CONTANTI  E CARTA |
| C. SOCIO SAN. Via Lerario,  67 LOC. PERTICALE | Apparato Data4 | Piombino | 10607 | CONTANTI  E CARTA |
| OSPEDALE Palazzina Rossa  Via Forlanini | Apparato Data4 | Piombino | 10608 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE Pad.  B Primo Piano vic. Ascensore | Apparato Data4 | LUCCA | 10362 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE Pad. | Apparato Data4 | LUCCA | 10361 | CONTANTI |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descrizione Locazione | Ubicazione | Città | ID Totem | Tipologia Asset |
| B Primo Piano corridoio sx |  |  |  | E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE CUP  C. PRELIEVI Dx 19999003 | Apparato Data4 | LUCCA | 10537 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. GARFAGNANA Via  dell'Ospedale | Apparato Data4 | Castelnuovo di  Garfagnana | 10419 | CONTANTI  E CARTA |
| VIA DEL PARCO, 5 | Apparato Data4 | Marlia | 10423 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE | Apparato Data4 | BARGA | 10424 | CONTANTI  E CARTA |
| VIA DELL'ASILO, 1 | Apparato Data4 | FORNACI DI  BARGA | 10425 | CONTANTI  E CARTA |
| PIAZZA ALDO MORO, 1 | Apparato Data4 | CAPANNORI | 10543 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE  Libera Professione Ed. D | Apparato Data4 | LUCCA | 10552 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE 3°  Piano Ed. B | Apparato Data4 | LUCCA | 10427 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. CAMPOMARTE  CENTRO PRELIEVI Sx | Apparato Data4 | LUCCA | 10550 | CONTANTI  E CARTA |
| PRES. OSPEDAL. VIA  ROMA P.SOCCORSO | Apparato Data4 | Pontedera | 10415 | CONTANTI  E CARTA |
| OSP. USL 5 VIA A. PACINI  92/A | Apparato Data4 | Bientina | 10417 | CONTANTI  E CARTA |
| PRES. OSPEDAL. B.GO  SAN LAZZARO | Apparato Data4 | Volterra | 10416 | CONTANTI  E CARTA |
| POLIAMBULATORIO VIA  FLEMING | Apparato Data4 | Pontedera | 10553 | CONTANTI  E CARTA |
| Via Martin Luter King 10 | Apparato Data4 | San Giuliano Terme | CI102 | CARTA |
| PONSACCO | Apparato Data4 | Ponsacco | CI051 | CARTA |
| CUP Via Garibaldi | Apparato Data4 | Pisa | CI050 | CARTA |
| LOC. LA ROSA DI  TERRICCIOLA | Apparato Data4 | La Rosa Terricciola | CI171 | CARTA |
| VECCHIANO | Apparato Data4 | Vecchiano | CI170 | CARTA |
| PRESIDIO LOTTI VIA  ROMA Piano Terra Atrio | Apparato Data4 | Pontedera | 10584 | CONTANTI  E CARTA |

Per i riscuotitori già presenti di cui in oggetto, fino all’attivazione della piattaforma saranno corrisposti i canoni di noleggio mensili previgenti alla stipula e avvio del presente contratto, pari a € 764,46 + IVA per gli apparati Cash e € 242,36 + IVA per gli apparati no-cash.

Alle nuove apparecchiature PagoSì che sostituiranno le apparecchiature CB1 e Data4 sopra riportate, a decorrere della loro installazione, nel caso in cui la piattaforma non sia ancora attiva per ragioni non imputabili al RTI, saranno applicati i nuovi canoni mensili di noleggio di 950 € + IVA per gli apparati cash e 400 € + IVA per gli apparati no cash, come da offerta di gara.

All’avvio della nuova piattaforma, su tutte le apparecchiature al canone di noleggio subentrerà la corresponsione a FEE.

Articolo 7

Gestione del Contratto Attuativo

# 7.1. Servizi di pagamento

*Ubicazione* *macchine*

Con il presente contratto il Fornitore si impegna a mantenere la copertura nelle varie strutture con il numero di totem di cui all’Allegato C - elenco Apparati PuntoSì e ubicazione. Fatto salvo la necessità di preservare la fruibilità dei servizi erogati dai riscuotitori e dai totem ed il numero di transazioni, durante la vigenza del presente contratto, il RES sulla base delle evoluzioni organizzative e delle esigenze aziendali potrà richiedere al RTI lo spostamento dei riscuotitori, corrisposti con una cifra che sarà concordata a seguito di sopralluogo per stimare fattibilità e costi di movimentazione.

Resta inteso che la predisposizione delle prese di alimentazione elettrica e di rete dati è a completo carico dell’Azienda.

Se la movimentazione avviene in sede di sostituzione dei riscuotitori facenti parte del parco esistente alla stipula del presente contratto, nulla è dovuto all’azienda.

*Sostituzione* *macchine*

Tutti i totem PagoSì saranno integrati alla nuova piattaforma di pagamento. Per quanto riguarda i PuntoSi sulla piattaforma, saranno visibili le transazioni di quegli apparati dove è riconosciuta al RTI una Fee.

# 7.2 Servizi Accoglienza

*Procedura* *attivazione* *sistemi*

Trattandosi di sistemi che non potranno essere attivati contemporaneamente all’avvio del contratto, le parti condividono la seguente procedura di attivazione:

*Richiesta* *attivazione*

Il RES/DEC del contratto sulla base dei fabbisogni aziendali potrà formulare le richieste di avvio dei nuovi sistemi a mezzo lettera/e.mail al Referente del RTI con copia i Referenti ESTAR del progetto.

La richiesta dovrà contenere il riferimento al luogo, ai tempi di attivazione, al referente da contattare e il tipo di sistema richiesto.

L’Azienda si impegna ad indicare i fabbisogni per i nuovi apparati di Accoglienza entro sei mesi dalla stipula del presente contratto. Eventuali ulteriori esigenze relative a sistemi di accoglienza non previsti nel fabbisogno iniziale saranno gestiti con contratti specifici e separati dal presente.

Sopralluogo presso i locali dell’area di attività

Il RTI si impegna entro 15 gg ad effettuare un sopralluogo, con il referente dell’Azienda indicato nella richiesta, presso i locali dove dovrà essere installato il nuovo sistema.

*Presentazione* *di* *un* *progetto* *con* *cronoprogramma*

IL RTI si impegna entro 15 gg dalla effettuazione del sopralluogo a presentare un progetto di fattibilità che riporti:

* Un codice identificativo del progetto;
* L’ubicazione dei dispositivi hardware su planimetria;
* Il tipo di modulo software da attivare;
* Eventuali integrazioni e relativa fattibilità con software di parte terza;
* Il numero e la tipologia di utenze da servire;
* Necessità di adeguamento impianti elettrici e rete dati;
* Analisi dei percorsi degli utenti;
* Programmazione della formazione;
* Quadro economico con riferimento ai codici dell’offerta;
* Tempi di realizzazione con descrizione della fasi;

*Accettazione* *progetto*

Il DEC/RES del contratto procedono alla verifica ed eventuale richiesta di modifiche ed integrazioni del progetto proposto e dopo aver completato l’iter progettuale lo stesso viene sottoposto ad autorizzazione aziendale e regionale come previsto dalle indicazioni sul sistema regionale di accoglienza.

Successivamente si procede ad inviare copia i referenti ESTAR per la realizzazione di quanto convenuto ed al Referente del RTI.

*Trasmissione* *ordine* *con* *specifiche* *e* *riferimento* *voci* *dell’offerta*

Il RES procede ad emettere con riferimento al codice identificativo del progetto un ordine che autorizzerà il RTI ad avviare la realizzazione dello stesso.

Si evidenzia che le attivazioni dei sistemi a canone successive al presente contratto hanno durata 48 mesi e dovranno essere richieste entro 4 anni di durata dell’accordo quadro.

*Realizzazione* *progetto*

Il RTI in base alle specifiche concordate ed al cronoprogramma procederà con la realizzazione del progetto nei tempi e nei modi previsti.

*Collaudo*

Il DEC o suo incaricato procederà a verificare la funzionalità dei sistemi installati ed il numero dei dispositivi messi in opera in contraddittorio con il referente del RTI sottoscrivendo un verbale di collaudo a firma congiunta.

Il collaudo deve essere associato ad il codice identificativo del progetto ed essere univoco e completo in ogni singola componente.

*Attivazione* *e* *liquidazione* *del* *canone*

Per le attività corrisposte a canone viene concordato di suddividere i corrispettivi in canoni trimestrali posticipati, come meglio precisato nell’art. Fatturazione del presente contratto.

Il canone per il singolo sistema decorre dal primo giorno del mese successivo alla data di firma del collaudo. Il RTI procederà quindi ad emettere fattura con il riferimento al numero d’ordine ed al codice progetto dei canoni trimestrali e delle voci una tantum.

Articolo 8 Adempimenti a carico del Fornitore

# Profilazione del sistema

Entro 3 mesi dall’avvio del presente contratto il RTI dovrà presentare un progetto di gestione complessiva dei sistemi installati ed installandi.

Il progetto dovrà contenere le modalità con le quali saranno gestite le profilazioni degli utenti dei vari sistemi. In particolare per l’Accoglienza dovranno essere previsti dei profili di amministratore di sistema nella sua interezza come sommatoria di tutte le singole installazioni, dei profili di amministratore di singola installazione, dei profili di visualizzazione dell’intero sistema e di singola installazione.

Il progetto dovrà contenere altresì la configurazione del cruscotto di gestione Accoglienza sia dell’intero sistema che di una singola installazione.

# Cruscotto gestionale e Reportistica di monitoraggio

* + 1. **Servizi** **di** **pagamento:** il Fornitore si impegna, come da art. 3 del presente contratto, a rendere operativo il “cruscotto web”, per consentire all’Azienda di scaricare riepiloghi giornalieri, settimanali, mensili, annuali, per ciascun canale interno ed esterno, delle transazioni e dei versamenti effettuati .

Il costo della realizzazione, dell’alimentazione e gestione del cruscotto è da intendersi remunerato con la Fee.

* + 1. **Servizi** **di** **accoglienza:** il cruscotto di gestione (da rendere operativo per gli apparati esistenti, come indicato al punto precedente 8.2.1 e da implementarsi con le successive installazioni/acquisizioni) dovrà

consentire una visualizzazione ai vari livelli ed in maniera segmentata in tempo reale degli indicatori di efficienza ed efficacia (numero utenti, tempo massimo di attesa, numero sportelli aperti, ora e ritardo nella chiamata rispetto all’orario di prenotazione, etc..) con la possibilità di interrogare il database per estrazione di reportistica ed analisi statistiche. Il costo della realizzazione e dell’ alimentazione del cruscotto è da intendersi remunerato nei canoni dei pacchetti di servizi accoglienza.

# Convergenza tra vecchio e nuovo sistema

Il RTI dovrà assicurare una gestione unitaria dei vecchi e nuovi sistemi ed un allineamento ed eventuale evoluzione delle loro funzionalità per tutta la durata del contratto, e laddove necessario il RTI dovrà allineare i sistemi in essere a quelli di nuova installazione. L’attività è svolta attraverso la presa in carico dei Totem e Monitor e la migrazione dei sistemi attuali verso la nuova piattaforma. Il costo da contratto normativo è €.300,00 una tantum a dispositivo preso in carico.

Il Fornitore potrà proporre nel corso di validità del contratto delle alternative con caratteristiche tecniche equivalenti e comunque preventivamente autorizzate dal RES e dal DEC.

# Database e proprietà dei dati

Tutti i dati prodotti dai vari sistemi, sia quelli già in essere e presi in manutenzione che quelli dei nuovi sistemi, dovranno essere archiviati in un unico database sia per i moduli MrYou che Zerocoda.

L’Azienda dovrà avere accesso in tempo reale al database senza limitazioni di filtro temporale.

La banca dati come da gara sarà situata in server farm RTI fermo restando che la proprietà dei dati ed il loro utilizzo a fini commerciali e statistici è limitato all’ Azienda e gestita secondo normativa GDPR.

Al termine del contratto, come previsto dall’art. 16.1 del Capitolato Normativo, il RTI si impegna a mettere a disposizione in formato fruibile e con una licenza gratuita di lettura il database relativo a tutti i servizi erogati nel corso della durata contrattuale (transazioni, processi di accoglienza, prenotazioni, etc..) completo di tutte le informazioni gestite e della tabelle di configurazione del sistema.

A tal fine entro sei mesi dalla scadenza del contratto il RTI si impegna a fornire uno schema di dettaglio per processi (esempio pagamenti, accoglienza, prenotazioni, etc..) del database suddetto completo di tutti i dati e le informazioni che ne fanno parte.

Le attività di migrazione dei dati saranno a carico del nuovo aggiudicatario.

Il RTI dovrà fornire le specifiche tecniche che consentiranno di integrare il loro database con i sistemi di business intelligence dell’Azienda..

Articolo 9

Specifiche Servizio di Manutenzione Ordinaria e Sla

Per i servizi di manutenzione ed assistenza verrà applicato quanto previsto nel documento di risposta al Bando Gara comprensivo delle tempistiche e SLA di intervento par. 4.1.4.

Il presidio degli operatori RTI per i servizi di HD/Monitoraggio è previsto nei seguenti orari:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Giorni | dalle | alle |
| Lunedì – Venerdì | 8:00 | 18:00 |
| Sabato solo HD | 8:00 | 13:00 |

Il servizio di Manutenzione on site viene effettuato con il seguente orario:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Giorni | dalle | alle | dalle | alle |
| Lunedì – Venerdì | 8:30 | 13:30 | 14:30 | 17:30 |

Per l’apertura di un ticket è possibile contattare l’Help Desk via mail o telefonicamente fornendo le informazioni necessarie alla corretta individuazione dell’apparato: tipologia apparato, locazione, numero di matricola.

In nessun caso è ammessa l’apposizione non concordata di cartelli di segnalazione all’utenza sugli apparati. In caso di presenza di tali messaggi, che precludono l’utilizzo del servizio, l’intervallo di tempo dalla ripresa della funzionalità dell’apparato alla rimozione del cartello verrà considerato come un fermo attribuibile all’Azienda.

Di seguito si riportano i tempi di intervento in base alla tipologia di malfunzionamento:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipologia | Livello di | | Criticità | Descrizione della Criticità | | | | Presa in carico entro | Risoluzione Entro |
| Manutenzione correttiva SW | Sistemi ad alta criticità | | | Fermo operativo dell'infrastruttura | di | aree | critiche | 2 ore lavorative | 4 ore lavorative |
| Sistemi criticità | a | media | Fermo operativo di aree circoscritte dell'infrastruttura | | | | 4 ore lavorative | 6 ore lavorative |
| Sistemi a bassa criticità | | | Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali per l'infrastruttura | | | | 8 ore lavorative | 24 ore lavorative |
| Manutenzione correttiva HW | Sistemi ad alta criticità | | | Fermo completo di un Apparato (es. guasto al PC) | | | | 2 ore lavorative | 4 ore lavorative |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Sistemi a media criticità | Fermo operativo di alcune funzionalità di un apparato (es. blocco uno dei due canali di pagamento su apparato Cash) | 4 ore lavorative | 6 ore lavorative |
| Sistemi a bassa criticità | Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali di un apparato (es. guasto al lettore di codici a barre) | 8 ore lavorative | 24 ore lavorative |
| Manutenzione HW che necessita dell’intervento del portavalori | Tipicamente si tratta di interventi che riguardano i dispositivi di gestione denaro presenti in cassaforte | | 4 ore lavorative | NBD (Next Business Day) |

Di seguito riportiamo alcuni esempi di malfunzionamenti per tipologia e relativa criticità.

# Piattaforma Pagamenti

|  |  |
| --- | --- |
| Esempi di malfunzionamenti critici riconducibili al Fornitore | Livello di Criticità |
| Fermo operativo di aree critiche dell'infrastruttura:   * Impossibilità del pagamento su uno o più canali a livello regionale o di singola Amministrazione contraente | alta criticità SW |
| Fermo operativo di aree circoscritte dell'infrastruttura   * Impossibilità di effettuare la rendicontazione e reportistica delle transazioni * Impossibilità di accedere alla console per verificare lo stato degli apparati * Indisponibilità del canale di pagamento su un numero limitato di filiali MPS, ATM, GDO o ANPAS | media criticità SW |
| Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali per l'infrastruttura   * Problemi di visualizzazione, su richiesta dell’utente, dell’elenco di apparati di pagamento presenti | bassa criticità SW |
| Fermo completo di un Apparato (es. guasto al PC):   * Guasto ad una periferica necessaria per effettuare il pagamento nei PagoSì NoCash o Multifunzione (es. il POS, il lettore di tessere, la stampante termica) * Esaurimento o inceppamento carta termica nel caso sia l’unica stampante presente | alta criticità HW |
| Fermo operativo di alcune funzionalità di un apparato (es. blocco uno dei due canali di pagamento su apparato Cash)   * Guasto ad una periferica necessaria per effettuare pagamenti POS nei PagoSì Cash ma con canale pagamento Contante attivo * Guasto ad una periferica necessaria per effettuare pagamenti Contante nei PagoSì Cash ma con canale pagamento POS attivo | media criticità HW |

|  |  |
| --- | --- |
| Esempi di malfunzionamenti critici riconducibili al Fornitore | Livello di Criticità |
| Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali di un apparato (es. guasto al lettore di codici a barre)   * Guasto al lettore di codici a Barre (barcode digitabile da tastiera a video) | bassa criticità HW |
| Manutenzione HW che necessita dell’intervento del portavalori   * Esaurimento dei resti del fondo cassa * Malfunzionamento di una periferica di gestione contante risolvibile solo accedendo al mezzo forte. | Intervento NBD |
| **Piattaforma** **Accoglienza** | |
| Esempi di malfunzionamenti critici riconducibili al Fornitore | Livello di Criticità |
| Fermo operativo di aree critiche dell'infrastruttura:   * Impossibilità di effettuare accodamento su servizi PS, Sportelli, Ambulatori su tutta l’infrastruttura regionale * Problemi di integrazione con gestionali di terze parti a carico della piattaforma accoglienza | alta criticità SW |
| Fermo operativo di aree circoscritte dell'infrastruttura   * Impossibilità di effettuare prenotazioni Zerocoda e/o stampa biglietto remoto * Malfunzionamento servizi regionali PuntoSI a carico della piattaforma di RTI   Impossibilità di visualizzare il signage | media criticità SW |
| Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali per l'infrastruttura   * Malfunzionamento temporaneo reportistica di back office * Malfunzionamento temporaneo del pannello di amministrazione o di alcune funzionalità di esso | bassa criticità SW |
| Fermo completo di un Apparato   * Malfunzionamento di una periferica che impedisce la fruizione di tutti i servizi (es monitor spento, totem spento) | alta criticità HW |
| Fermo operativo di alcune funzionalità di un apparato   * Guasto ad una periferica necessaria per effettuare prenotazioni con ricetta (es telecamera) * Lettore carta non funzionante | media criticità HW |
| Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali di un apparato   * Cornetta per cup recall non funzionante * Uno dei due moduli stampante non funzionanti | bassa criticità HW |

Dalla tipologia di interventi compresi nel servizio di Hw Maintenance, si intendono esclusi i seguenti

interventi:

* Forniture ed accessori quali: accumulatori elettrici, inchiostri, lampade, nastri e/o dischi magnetici, nastri e/o tamponi inchiostratori, supporti cartacei.
* Fornitura e Gestione di consumabili (carta, toner) per le stampanti A4 dei Totem Multifunzione e dei PuntoSì
* Problemi derivanti da utilizzo di materiali di consumo ed accessori non conformi.
* Interventi e danni derivanti da guasti accidentali dovuti a: incendi, inondazioni, allagamenti, terremoti, eventi bellici, maremoti ed eruzioni vulcaniche, sommosse, eventi socio politici.
* Interventi e danni derivanti da ambiente, impianto elettrico, impianto di messa a terra, non conformi alle specifiche CEI nel rispetto delle caratteristiche tecniche indicate dal costruttore (assorbimenti, messa a terra, ingombri, temperature ambientali).
* Guasti dovuti a sabotaggio, atti di terrorismo, uso negligente o improprio delle apparecchiature, o tentativo di riparazione di persone non autorizzate.
* Problemi ambientali e di alimentazione elettrica (sbalzi di tensione, temperature ambientali e/o condizioni climatiche).
* Ripristino di danni dovuti a lavori edili, usi di vernici, solventi e colle nelle immediate vicinanze dell’apparecchiatura.
* Sostituzione chiavi serrature per manomissioni, smarrimenti o duplicazioni.
* Lavori di impiantistica
* Attività di pulizia generica della parte esterna dell’apparecchiatura.
* Lavori effettuati per attività/modifiche all’Hardware e/o al Software su richiesta dell’Azienda.
* Fornitura di accessori e messa in opera di cablaggi in genere.
* Sanificazione dell'unità (derattizzazione, pulizia interna ed esterna dovuta a presenza di polveri presenti per lavori opere murarie o manutenzione varia dell’ambiente dove il dispositivo è installato).
* Lavori opere murarie o manutenzione varia dell’ambiente dove il dispositivo è installato.
* Ripristino di software non proprietario per crash software o hardware.
* Spostamenti dell’apparecchiatura dalla sua collocazione originaria;

Dalle misurazioni degli SLA e dalle responsabilità del RTI sono esclusi i Ticket relativi a:

* crash generalizzati a seguito di malfunzionamenti derivanti dai sistemi centrali quando non forniti da RTI (host, apparati di rete centralizzati, ecc…);
* eventi naturali e socio politici;
* guasti generalizzati dovuti a malfunzionamenti rete elettrica;
* guasti relativi ad apparati non del perimetro
* guasti non compresi nel servizio di Hw Maintenance

Il RTI assicurerà il monitoraggio dello stato di avanzamento delle richieste di intervento per tutte le fasi del processo dall’attivazione, alla presa in carico ed alla risoluzione della problematica.

Manutenzione sui vecchi dispositivi

Il RTI, come previsto da Capitolato di gara e Progetto Offerta, prenderà in carico la manutenzione ordinaria dei dispositivi hardware di proprietà dell’Azienda e inerenti i sistemi di gestione flussi e accoglienza attualmente in uso.

Le licenze e i vari aggiornamenti del software saranno invece adeguati ai nuovi prodotti previsti nel progetto offerta e rientreranno nelle relative specifiche del servizio di manutenzione.

I componenti oggetto di manutenzione sono, a titolo non esaustivo;

* Monitor di varie dimensioni con staffe, telecomandi, e mediaplayer;
* Totem di accoglienza completi di stampante e pc e video touch screen;
* Visori artiberry e moduli hermes;
* Stampanti q3

*Il* *Fornitore* *si* *impegna* *entro* *6* *mesi* *dall’avvio* *del* *contratto* *ad* *effettuare* *un* *censimento* *ed* *una* *inventariazione,* *comprensiva* *dell’anno* *di* *collaudo* *e* *messa* *in* *funzione,* *di* *tutti* *i* *dispositivi* *sopra* *elencati* *ed* *oggetto* *di* *manutenzione.*

La manutenzione sarà corrisposta con il canone annuale di cui all’offerta economica e comprende la manutenzione ordinaria e la manutenzione correttiva. Gli apparati in End Of Support potranno essere eletti dalla RTI come non manutenibili a livello Hardware e quindi, in caso di guasto HW il Fornitore si riserva di valutare caso per caso la riparabilità che sarà in ogni caso a carico dell’Azienda.

Per tutti gli aspetti di gestione e realizzazione della manutenzione (correttiva, adeguativa e migliorativa, evolutiva) si rinvia al capitolato normativo e l’offerta del fornitore da progetto tecnico.

Tutte le componenti sono fornite dal RTI nell’ambito del servizio offerto. L’Azienda, in qualità di proprietario degli immobili e custode dei beni dove saranno collocati, si impegna a garantire quanto previsto al precedente articolo 4.2.

Le misure di sorveglianza richiamate all’articolo 4.4 del presente Contratto rappresentano una modalità diligente di custodia dei beni e pertanto l’Azienda non sarà responsabile di eventuali manomissioni e furti sui dispositivi di proprietà del RTI.

Articolo 10 Contestualizzazione Progetto Formativo

Il Fornitore si impegna ad elaborare, per l’avvio dei singoli progetti, un cronoprogramma dettagliato con le attività di formazione specifica.

Articolo 11 Cronoprogramma Avvio Servizi

Il Fornitore si impegna ad elaborare un documento descrittivo delle attività propedeutiche a carico dell’Azienda, necessarie alla sostituzione delle tipologie degli apparati di pagamento (es. prese di rete, prese elettriche, idoneità statica, etc) con un relativo cronoprogramma generale.

Articolo 12 Responsabili per l’Azienda

Il RES, Responsabile dell’Esecuzione del Contratto, è Dr. ssa Paola Chelli - Direttore Area Supporto Amministrativo ai Servizi Sanitari, e il DEC, Direttore Esecuzione Contratto, è la Dr.ssa Rosella Fascetti – UOC Miglioramento dei Processi.

Il DEC si avvarrà di un assistente DEC appositamente nominato tra il personale ICT di Estar (art. 9.1 e

9.2 del capitolato normativo). Il Dec, come previsto dall’art. 10.2 del cap. normativo predispone il certificato di regolare esecuzione del servizio controfirmato dal RES con la cadenza prevista per la relativa fatturazione .

Il RES ed il DEC svolgeranno, in ottemperanza dell’art. 9.2 del Capitolato Normativo, le funzioni previste dal D.lgs 50/216 e dal Decreto MIT 7/3/2018 n. 49.

Il DEC procede prima dell’avvio del presente contratto ad individuare i referenti e/o assistenti DEC che saranno anche formati dal Fornitore per la gestione di aspetti non inclusi nel contratto di Manutenzione (carta, toner, drum, ecc. per la stampante laser A4 e la carta termica per i totem accoglienza).

Articolo 13 Referenti del Servizio

Il Referente individuato dal Fornitore per i pagamenti è la Dr.ssa Patrizia Oggiano.

Il Referente individuato dal Fornitore per il Servizio Accoglienza è l’Ing. Maurizio Beoni.

Il RES e i responsabili per l’azienda di cui all’art. 12, richiedono al Fornitore il corretto adempimento delle obbligazioni sulla base delle norme che regolano il presente contratto e l’AQ.

Il Fornitore è tenuto alla massima collaborazione, e a fornire i documenti e qualsiasi atto che l’incaricato della verifica Dec o assistenti dec richiedono nell’espletamento del loro mandato.

In caso di inadempimento, previa attivazione del contraddittorio con il Fornitore, il RES applicherà le penali previste all’art.9.12 del Capitolato normativo.

Articolo 14 Fatturazione e Pagamenti

Modalità di fatturazione:

o Servizio di pagamento (posizioni debitorie) canali interni verrà corrisposto a FEE a transazione. Il corrispettivo dovrà essere fatturato alla fine del mese successivo a quello di competenza sulla base dei dati estrapolati dal cruscotto o eventuale reportistica/rendicontazione.

o Servizio di pagamento (posizioni debitorie) canali esterni. La corresponsione a Fee è a carico del cittadino, direttamente incamerata dal Fornitore.

o Servizio Accoglienza verrà corrisposto a canone, solo a seguito di certificazione di avvenuto positivo collaudo dell’apparecchiatura. Il corrispettivo dovrà essere fatturato con cadenza trimestrale posticipata.

o Totem Opzionali (erogano servizio di pagamento e/o servizio di accoglienza) verrà corrisposto un canone e un numero di Fee pari a 0,33 € su ciascuna transazione effettuata dal singolo totem. Il corrispettivo per il noleggio dovrà essere fatturato con cadenza trimestrale posticipata, solo a seguito di certificazione di avvenuto positivo collaudo dei totem, mentre le FEE verranno fatturate alla fine del mese successivo a quello di competenza sulla base dei dati estrapolati dal cruscotto o eventuale reportistica/rendicontazione.

Accertato e verificato che le prestazioni siano state eseguite nel rispetto delle prescrizioni contrattuali, il RTI si impegna all’emissione delle fatture con le modalità previste dall’art. 9.10 del Capitolato normativo. L’Azienda darà indicazioni al Fornitore per l’attuazione degli adempimenti di cui all’art 30 comma 5 bis del d.lgs. 50/2016. L’emissione delle fatture e loro trasmissione dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto dal D.M. n.55 del 03.04.2013 “Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica” e s.m.i., con particolare riferimento all’Allegato A del decreto sopra citato; a tal fine si dichiara che il Codice Univoco Ufficio (CUU) dell’Azienda verrà indicato in fase di emissione ordine. Per quanto riguarda la parte dei sistemi di Accoglienza e relazioni con l’utenza l’emissione delle fatture sarà a cura della società TIM S.p.A ai quali andranno inviati i relativi ordini.

Articolo 15 Ripartizione del servizio

Il Fornitore, con la sottoscrizione del presente atto, attesta che i Servizi inclusi nell’appalto saranno svolti dal raggruppamento nel rispetto delle prescrizioni di gara, di quanto dichiarato in fase di partecipazione e di ammissione alla procedura di gara indetta da Estar e riportata nell’oggetto del presente contratto.

Il Fornitore, come da comunicazione del Rup di gara Estar, si avvale ai sensi dell’ art. 105 comma 3 c bis D.lgs.50/2016 dei seguenti soggetti terzi :

* per NEXI Payments Spa la società Help Line SpA
* per Soc. TIM Spa le società Artexe SpA e Dromedian Srl.

Articolo 16 Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Ai sensi e per gli effetti dell’art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e smi, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, come enunciata al precedente art.14..
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi di quanto disposto dall’art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.
3. Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
4. Il Fornitore, si obbliga, ai sensi dell’art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con 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.

Articolo 17 Penalità

Il RES ed il DEC, monitoreranno la gestione contrattuale, ossia verificheranno la conformità delle prestazioni agli obblighi previsti dal presente Contratto.

Di seguito, in applicazione dell’art. 13 del Capitolato normativo, si riportano le penalità applicabili:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ambito del malfunzionamento | Livello di Criticità | Descrizione della Criticità |
| Infrastruttura hw pagamenti, Totem Monitor, etc... malfunzionamenti del singolo apparato esposto  ai servizi al cittadino | GRAVITA' 1  Alta criticità | Fermo completo di un apparato |
| Infrastruttura hw pagamenti Totem Monitor, etc... malfunzionamenti del singolo apparato esposto  ai servizi al cittadino | GRAVITA' 2  Media criticità | Fermo operativo di alcune funzionalità di un apparato |
| Infrastruttura hw pagamenti, Totem Monitor, etc... malfunzionamenti del singolo apparato esposto ai servizi al cittadino | GRAVITA' 3  Bassa criticità | Malfunzionamento di funzionalità non critiche o non essenziali di un apparato |
| Grado delle penalità | Importi delle penali |  |
| BASSA | € 30 | per ogni ora di ritardo alla risoluzione  garantita, per singolo apparato |
| MEDIA | € 60 | per ogni ora di ritardo alla risoluzione garantita, per singolo apparato |
| € 100 | per n° 30 segnalazioni tempi di attesa  oltre 10 min |
| ALTA | € 100 | per ogni ora di ritardo alla risoluzione  garantita, per singolo apparato |

Come previsto dall’art. 9.13 del capitolato normativo, deve considerarsi inadempimento e/o ritardo anche il caso in cui il fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella documentazione di gara, nell’offerta presentata dallo stesso fornitore, e nella Convenzione firmata dalle parti.

Le penali dovute per il ritardato adempimento della prestazione sono calcolate in misura giornaliera in una percentuale ricompresa tra lo 0,3 e 1 per mille sull’ammontare netto contrattuale e non possono superare complessivamente il 10% di detto ammontare e sono applicate con le modalità previste dall’art. 12 del capitolato normativo.

In caso d’interruzione del servizio causata da inadempienze da parte dell’Azienda, es: mancato collegamento delle infrastrutture alle rete dati, alla linea elettrica…, sarà risarcito al fornitore una quota forfettaria pari ad € 30,00/gg per ciascun apparato/infrastruttura non funzionante, previa dimostrazione da parte del Fornitore del danno causato dall’Azienda.

Per le modalità di comunicazione delle inadempienze da parte dell’Azienda, delle controdeduzioni da parte del Fornitore e dell’eventuale applicazione delle penali si rimanda all’art. 9.13 del Capitolato normativo.

Articolo 18 Risoluzione e Recesso

In caso di inadempimento da parte del Fornitore, in relazione alle prestazioni oggetto del presente Contratto e più precisamente qualora ci siano state accertate tre gravi inadempienze, l’Azienda avrà la possibilità di risolvere il Contratto Attuativo, con semplice comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore a mezzo PEC. L’Azienda trasmetterà la comunicazione e il relativo atto di risoluzione ad ESTAR. Nessun indennizzo e dovuto al Fornitore inadempiente.

Si rinvia al Capitolato speciale art. 12 e 13.

Articolo 19

Sicurezza e salute degli operatori

L’Azienda ed il Fornitore sottoscrivono il Documento di integrazione al Duvri Ricognitivo ai sensi del D.Lgs 81/2008 art.26 co 3 ter, che costituisce allegato al presente atto (**Allegato** **E).** Tale documento va ad integrare il DUVRI Ricognitivo cod. 2017.027RT. Il Fornitore e l’Azienda congiuntamente al DUVRI sottoscrivono le Informative aziendali sui rischi generici, che costituiscono documenti facenti parte integrante e sostanziale del presente Contratto anche se non materialmente allegate.

Il Fornitore, inoltre, ha l’onere di ottemperare a tutte le prescrizioni in materia di sicurezza dettate dal D.Lgs 81/2008 smi e pertanto le prestazioni dovranno essere eseguite in conformità alle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro.

Articolo 20 Codice di comportamento

Il Fornitore si impegna, con la sottoscrizione del presente Atto, al rispetto del Codice di Comportamento dell’Azienda adottato con Deliberazione n. 65 del 01/02/2018, visionabile sul sito internet [www.uslnordovest.toscana.it](http://www.uslnordovest.toscana.it/) – Altri contenuti – Prevenzione della corruzione – Codice di comportamento aziendale. Il Fornitore si impegna a darne conoscenza ai propri Operatori impiegati nel presente servizio.

Articolo 21 Trattamento dei dati personali

Per quanto riguarda il trattamento dei dati si rinvia al D.Lgs. 30/6/2003 n. 196, così come modificato ed integrato dal D.Lgs. 10/8/2018 n. 101, in esecuzione della deliberazione dell’Azienda dell’8/8/2018 n. 710 il RES notifica al fornitore l’atto giuridico previsto dall’art. 28 del Regolamento Europeo 27/4/2016 n. 679 per la designazione a Responsabile Esterno del trattamento dati personali.

L’Azienda, prima dell’avvio del Servizio, nomina con separato atto giuridico l’RTI responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell’art. 28 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 (di seguito RGPD).

Il Fornitore in qualità di responsabile esterno del trattamento dei dati personali, tratta i dati personali per conto di Amministrazione Contraente, Titolare del trattamento dei dati.

I trattamenti dei dati per i quali il fornitore sarà nominato responsabile del trattamento sono:

* con riferimento a TIM - esclusivamente per la finalità relativa all'erogazione del servizio Pagamento, Accoglienza e Relazione Utenza effettua i trattamenti relativi, Backup, Gestione sistemistica, Gestione applicativa, Sviluppo per i seguenti tipi di dati: categorie particolari di dati sensibili, dati relativi alla salute;
* con riferimento a Nexi ed MPS - esclusivamente per la finalità relativa all'erogazione del servizio di Pagamento e rendicontazione effettua i trattamenti relativi a Conservazione, Backup, Gestione Sistemistica gestione applicativa, Sviluppo per i seguenti tipi di dati: categorie particolari di dati sensibili, dati relativi alla salute.

Il Fornitore, sin dalla stipula del presente contratto, richiede all’Azienda Usl Toscana Nord Ovest, Titolare del trattamento, l’autorizzazione ad avvalersi dei soggetti terzi ai sensi dell’art. 28 del RGPD richiamati al precedente art.15 del presente contratto. Il Fornitore s’impegna, dopo la firma dell’Atto Giuridico, a nominare responsabili del trattamento tali soggetto terzi secondo le istruzioni ed i livelli di responsabilità riportati nel medesimo Atto Giuridico.

Articolo 22 Registrazione

Il presente Contratto è soggetto a registrazione in caso d’uso ai sensi dell’art.5 del DPR 131/1986 con spese a carico della parte richiedente.

Le spese contrattuali di bollo sono a carico del Fornitore, che rimborserà all’Azienda l’imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta Autorizzazione N. 60384 del 22/12/2015 – Agenzia delle Entrate di Pisa.

Articolo 23 Dichiarazione anti pantouflage

Il Fornitore dichiara espressamente che la conclusione del Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all’art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs n. 165/2011. A tal uopo sottoscrive la dichiarazione di cui alla Procedura aziendale PR AZI 032, che costituisce documentazione agli atti del contratto.

Articolo 24 Atti di riferimento

Il Fornitore si impegna a rispettare tutte le clausole di cui al Piano Triennale della Prevenzione e della Corruzione 2020-2022 approvato con Deliberazione Aziendale USL Toscana Nord Ovest n. 69 del 29/01/2020, pubblicato sul sito dell’Azienda sezione Amministrazione Trasparente, finalizzato anche alla prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Fornitura, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

A tal uopo il Fornitore sottoscrive l’allegato Patto di Integrità con l’Azienda, **Allegato** **F.**

Il Fornitore dichiara espressamente che la conclusione del Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all’art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs n. 165/2011. A tal uopo sottoscrive la dichiarazione di cui alla Procedura aziendale di qualità PRO AZ 032 Rev. 02, che costituisce documentazione agli atti del contratto.

Articolo 25 Foro competente

Per tutte le controversie inerenti al presente Contratto Attuativo e sua validità, interpretazione ed esecuzione sarà esclusivamente competente il Foro di Pisa.

Per **RTI** **Nexi** **Payments** **Spa** Per l’**Azienda** **USL** **Toscana** **Nord** **Ovest** Il Procuratore Il RES Responsabile dell’ Esecuzione del Contratto **Dr**. **Renato** **Martini** **Dr.ssa** **Paola** **Chelli**

Ai sensi e per gli effetti dell’art. 1341 del Codice Civile, si intendono Documenti facenti parte integrante e sostanziale del presente Contratto, anche se non materialmente allegati, Convenzione Quadro, Capitolato Normativo, Capitolato Tecnico, Progetto Tecnico, Offerta Economica, Dettaglio Offerta Economica, DUVRI Ricognitivo codice 2017.027RT, Informative aziendali sui rischi generici.

Per RTI Nexi Payments Spa Il Procuratore

Dr. Renato Martini

Il presente contratto viene sottoscritto dalle parti con firma digitale Allegati :

* Allegato A - Specifiche modelli Totem PagoSì
* Allegato B – Servizio di Pagamento – elenco apparati e ubicazione
* Allegato C - Elenco apparati PuntoSì e ubicazione
* Allegato D – Servizio accoglienza - Elenco Monitor e ubicazione
* Allegato E – Duvri integrativo
* Allegato F – Patto d’Integrità