

U.O.C. E Procurement

Via E. Fermi 15 – 01100 Viterbo

Direttore ad Interim: Dr.ssa Simona Di Giovanni

Settore Servizi

Referente procedura; Giuseppe Narduzzi

Tel. 0761/237813 – email: giuseppe.narduzzi@asl.vt.it

PROT. 86452

VITERBO 08-10-2026

**INDAGINE ESPLORATIVA DI MERCATO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE RELATIVI AL SISTEMA DI RILEVAZIONE
PRESENZE IN USO PRESSO LA ASL DI VITERBO**

Si rende noto che questa Azienda Sanitaria Locale di Viterbo intende procedere all'individuazione di un operatore economico per l'affidamento del servizio di:

**ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE RELATIVI AL SISTEMA DI
RILEVAZIONE PRESENZE IN USO PRESSO LA ASL DI VITERBO** secondo le caratteristiche indicate nell'allegato tecnico, alla presente indagine di mercato, per un periodo di 36 mesi, più eventuali 12 mesi di proroga, per un importo stimato triennale pari ad €. 85.000,00 oltre IVA

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici interessati dovranno presentare apposita istanza a questa Azienda a mezzo PEC ai seguenti indirizzi, **entro il 23/10/2026**

- prot.gen.asl.vt.it@legalmail.it
- giuseppe.narduzzi@asl.vt.it,

allegando la seguente documentazione:

- Dichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000 e ss.mm.ii. con la quale dichiara che non ricorrono le cause di esclusione di cui agli articoli 90 e 98 del D.Lgs 36/2023;
- iscrizione alla C.C.I.A.A. per l'esercizio dell'attività oggetto del servizio;
- iscrizione alla piattaforma di negoziazione telematica della Regione Lazio S.TEL.LA oppure di aver presentato istanza di iscrizione;
- preventivo tecnico-economico completo dei prezzi annuali, biennali e triennali, dettagliati per importi canonici, spostamenti terminali e giornate per supporto specialistico;
- copia di un valido documento di identità del soggetto sottoscrittore.

Il presente avviso, predisposto nel rispetto dei principi di libera concorrenza, non discriminazione, proporzionalità, trasparenza, proporzionalità e pubblicità, non costituisce invito a partecipare a gara pubblica, né un'offerta al pubblico (art. 1336 del codice civile) o promessa al pubblico (art. 1989 del codice civile), ma ha lo scopo di esplorare le possibili offerte del mercato al fine di affidare direttamente il servizio.

L'indagine in oggetto non comporta l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali.

Il presente avviso, pertanto, non vincola in alcun modo l'Azienda Sanitaria Locale di Viterbo, in quanto ha come unico scopo di rendere noto, all'Amministrazione, la disponibilità dell'operatore economico a presentare offerta.

L'eventuale procedura di affidamento effettiva verrà espletata a mezzo piattaforma di negoziazione della Regione Lazio S.TEL.LA., previa iscrizione della ditta offerente alla predetta piattaforma.

Il Dirigente Responsabile
UOS Gestione Contratti e Logistica
Dr.ssa Tania Morano



Estensore
Giuseppe Narduzzi



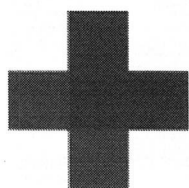
SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL
VITERBO



REGIONE
LAZIO

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



ASL
VITERBO

**CAPITOLATO TECNICO
PER ESPLETAMENTO PROCEDURA DI AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE
E SOFTWARE RELATIVI AL SISTEMA DI RILEVAZIONE PRESENZE
IN USO PRESSO LA ASL DI VITERBO**



1. Premessa

Il sistema di rilevazione presenze attualmente in uso presso la ASL di Viterbo è costituito dai seguenti componenti hardware e software:

CODICE PRODOTTO	Q. TA'	DESCRIZIONE
SOLARI UDINE - LBX2910	50	Terminale di rilevazione presenze
SOLARI UDINE - StartWeb	1	Portale WEB HR digitale
SOLARI UDINE - TermTalk	1	Software di acquisizione dati per la gestione sicura, la diagnostica e il trasferimento di flussi informativi tra i terminali periferici di rilevazione presenze/controllo accessi e il database centrale
CUSTOM - Kube II	3	Stampante termica per ticket di mensa
EVOLIS - Primacy Duplex Expert	1	Stampante termografica di badge
CARDPRESSO	1	Software per la creazione del layout e la stampa dei badge
INTERFACCIA NOIIPA	1	Software invio dati a Piattaforma NoiPA

Le sedi oggetto d'installazione dei componenti del sistema di rilevazione presenze e dei relativi servizi di assistenza e manutenzione sono:

ID	SEDE	N° OROLOGI	INDIRIZZO
1	CITTADELLA DELLA SALUTE PIANO 0	1	CITTADELLA DELLA SALUTE VIA ENRICO FERMI
2	CITTADELLA DELLA SALUTE PIANO 1	1	CITTADELLA DELLA SALUTE VIA ENRICO FERMI-INGR. PIAZZALE QUESTURA
3	CITTADELLA DELLA SALUTE PIANO 4	1	CITTADELLA DELLA SALUTE VIA ENRICO FERMI
4	OSPEDALE BELCOLLE Blocco B ENT	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
5	OSPEDALE BELCOLLE Blocco C	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
6	OSPEDALE BELCOLLE Blocco E Uscita	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
7	OSPEDALE BELCOLLE BLOCCO A3 PIANO 0	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
8	OSPEDALE BELCOLLE PALAZZINA C	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
09	DSM TARQUINIA	1	VIA SUOR SERAFINA GIUDICI TARQUINIA
10	SERT VT (VIA ROMITI)	1	VIA ROMITI VITERBO
11	SERVIZIO VETERINARIO MONTEFIASCONI	1	SERVIZIO VETERINARIO MONTEFIASCONI
12	POLO DIDATTICO VT (VIA CARDARELLI)	1	VIA CARDARELLI VITERBO
13	CASA SALUTE SORIANO	1	VIA INNOCENZO VIII N.73 SORIANO NEL CIMINO
14	CASA CIRCONDARIALE LOC. MAMMAGIALLA	1	LOC. MAMMAGIALLA VITERBO
15	SEDE DI MARTA (VIA XXV APRILE)	1	VIA XXV APRILE MARTA
16 17	OSPEDALE MONTEFIASCONI	2	VIA DONATORI DI SANGUE MONTEFIASCONI
18	MONTEFIASCONI SEDE AMM.VA	1	VIA DANTE ALIGHIERI MONTEFIASCONI
19 20	OSP. ACQUAPENDENTE	2	VIA CESARE BATTISTI ACQUAPENDENTE
21	POLIAMBULATORIO VALENTANO	1	VIA DELLE MURA CASTELLANE, 28 VALENTANO
22	CASA SALUTE BAGNOREGIO	1	VIA FRATELLI AGOSTI, 6 BAGNOREGIO



23 24	OSPEDALE TARQUINIA	2	VIALE IGEEA, 1 TARQUINIA
25	OSPEDALE BELCOLLE MENSA	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE - mensa
26	SERVIZIO VETERINARIO TARQUINIA	1	PIAZZA DON LUIGI STURZO TARQUINIA
27	DISTRETTO DELLA SALUTE DI CANINO	1	VIA BACHELET CANINO
28	DISTRETTO DELLA SALUTE MONTALTO	1	STRADA CASTRENSE "Villa Ilvana"
29	DISTRETTO DELLA SALUTE TUSCANIA	1	PIAZZA BASILE TUSCANIA
30	DISTRETTO CURA VETRALLA	1	S.S. CASSIA, KM. 63 LOC.BOTTE VETRALLA
31	SISP SERV. VETERINARIO VETRALLA	1	VIA CASALE DELL'ABETE, 38 VETRALLA
32	DSM VETRALLA VIA BLERA	1	VIA BLERA VETRALLA
33	CONSULTORIO CAPRANICA VIA CASSIA	1	VIA CASSIA CAPRANICA
34	OSPEDALE RONCIGLIONE	1	VIA SANT'ANNA RONCIGLIONE
35	OSPEDALE CIVITA CASTELLANA	1	VIA FERRETTI CIVITACASTELLANA
36	OSPEDALE CIVITA CASTELLANA	1	VIA FERRETTI CIVITACASTELLANA
39	VETERINARIO CRAA VT - VIA CARDARELLI	1	VIA CARDARELLI - VITERBO
37 38	CASA SALUTE CIVITA CASTELLANA	2	VIA PETRARCA CIVITACASTELLANA
40	CENTRO SALUTE ORTE (VIA GRAMSCI)	1	VIA GRAMSCI, 66 ORTE
41	VIGNANELLO CONSULTORIO	1	VIA DONATORI DI SANGUE VIGNANELLO
42	DISTRETTO NEPI (VIA TRE PORTONI)	1	VIA TRE PORTONI NEPI
43	OSPEDALE BELCOLLE BLOCCO OPERATORIO	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
44	CONSULTORIO VETRALLA	1	VIA CASSIA INTERNA 10
45	OSPEDALE CIVITA CASTELLANA MENSA	1	VIA FERRETTI CIVITACASTELLANA - mensa
46	OSPEDALE RONCIGLIONE	1	VIA SANT'ANNA RONCIGLIONE - mensa
47	DISTRETTO BOLSENA	1	VIA IV NOVEMBRE BOLSENA
48	OSPEDALE BELCOLLE SLOT A	1	STRADA SAMMARTINESE BELCOLLE
49	OSPEDALE RONCIGLIONE	1	VIA SANT'ANNA RONCIGLIONE
50	DIPARTIMENTO PREVENZIONE	1	VIA CARDARELLI

Relativamente alla Stampante termografica di badge, questa è installata alla CITTADELLA DELLA SALUTE VIA ENRICO FERMI c/o Direzione UOC Risorse Umane.

Per quanto riguarda i componenti software, questi sono installati presso la sede di Cittadella della Salute Viterbo, Via Enrico Fermi n. 15 – 01100 – Viterbo.

Le varie componenti del sistema HW e SW sono interconnesse tra di loro mediante infrastruttura di rete della ASL di Viterbo.

Ambito del presente capitolato è la definizione dei requisiti per i servizi di assistenza e manutenzione hardware e software del sistema in parola, per la durata di 36 mesi, più eventuali 12 mesi di rinnovo.

2. Oggetto dell'appalto

Con riferimento al sistema attuale di rilevazione presenze così come in uso presso la ASL di Viterbo sono oggetto del presente appalto i seguenti servizi:

- Assistenza telefonica, help desk;



- Assistenza e manutenzione HW, comprese tutte le parti di ricambio (senza esclusione alcuna) necessari per il loro corretto funzionamento;
- Assistenza e manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva SW;
- Spostamenti terminali rilevazione presenze;
- Materiali di consumo;

Il concorrente dovrà, sin dall'avvio dell'erogazione dei servizi di cui sopra, prendere in carico il sistema installato presso la Committenza e garantire la sua piena e corretta funzionalità.

Resta fermo che l'avvio dell'esecuzione sarà comunicata dal Direttore dell'Esecuzione nominato dalla Committenza e dovrà comunque avvenire entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

2.1 Assistenza telefonica, help desk

La richiesta di assistenza telefonica DOVRA' essere garantita mediante un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica che il concorrente fornirà alla Committenza in fase di avvio dell'esecuzione dei servizi.

L'apertura di una chiamata mediante numero telefonico e/o posta elettronica DOVRA' essere garantita dal lunedì a venerdì 8:00 – 18:00 e sabato 8:00 – 14:00 (festivi esclusi).

Tali richieste DOVRANNO essere prese in carico entro 2 (due) ore lavorative dall'apertura della richiesta di assistenza.

2.2 Manutenzione hardware (HW)

Il concorrente DOVRA' prestare un servizio di assistenza e manutenzione HW a decorrere dall'avvio dell'esecuzione dei servizi e per tutta la durata del presente appalto.

Il servizio di assistenza e manutenzione sugli HW DOVRA' comprendere gli interventi tecnici volti al ripristino, nei tempi stabiliti, della corretta operatività dei componenti HW di cui al paragrafo I a fronte di malfunzionamenti e guasti.

Il servizio di manutenzione DOVRA' includere l'individuazione delle cause del guasto e DOVRA' prevedere la sostituzione delle parti difettose, usurate o inadatte a garantire il funzionamento regolare e corretto degli HW di cui al paragrafo I.

A tal proposito si meglio specifica che, per tutte le componenti di HW di cui al paragrafo I, i relativi materiali di consumo (es. batterie tampone, ecc.) che risultassero a seguito d'intervento di manutenzione da sostituire dovranno essere fornite dal concorrente alla Committenza senza alcun aggravio di spesa.

La sostituzione di parti dell'HW DOVRA' essere effettuata utilizzando materiale originale e di nuova fabbricazione, ad eccezione delle componenti che risultino fuori produzione, per le quali le parti di ricambio dovranno presentare caratteristiche tecniche equivalenti a quelle delle parti sostituite e dovranno risultare compatibili.

Relativamente ai livelli di servizio da assicurare per interventi di manutenzione sugli HW, il concorrente DOVRA' garantire, a seconda della tipologia di problema determinata e ad insindacabile giudizio della Committenza, la completa risoluzione del malfunzionamento nei termini di seguito indicati:

- i. soluzione entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione, per malfunzionamenti che bloccano uno o più componenti HW;
- ii. soluzione entro 12 (dodici) ore lavorative dalla segnalazione, per altre tipologie di malfunzionamenti sui componenti HW. Per questa seconda tipologia di segnalazioni, qualora la soluzione della problematica emersa non sia immediatamente applicabile, verrà comunicato da parte del concorrente alla Committenza i tempi di ricerca e di applicazione della soluzione stessa.

2.3 Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva sui software (SW)

Il concorrente DOVRA' prestare un servizio di assistenza e manutenzione correttiva e adeguativa sui SW di cui al paragrafo I a decorrere dall'avvio dell'esecuzione dei servizi e per tutta la durata del presente appalto.



Fermo restando quanto sopra, si precisa che:

- i. la manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti e delle vulnerabilità di sicurezza presenti nelle procedure, nei programmi e nelle componenti come meglio dettagliati al paragrafo I;
- ii. la manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure, dei programmi e delle componenti come meglio dettagliati al paragrafo I alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento ed al cambiamento dei requisiti normativi e amministrativi, nonché di sicurezza;
- iii. la manutenzione evolutiva comprende l'attività volta ad aggiornare la release software all'ultima versione disponibile qualora compatibile con i sistemi hardware.

In particolare, nell'ambito dei servizi di manutenzione adeguativa e correttiva, il concorrente DOVRA' assicurare:

- i. convalida periodica del sistema conformemente a quanto indicato dalle norme, almeno una volta l'anno o su richiesta della Committenza;
- ii. disponibilità all'aggiornamento del sistema con nuove release migliorative (software e firmware), nonché alla correzione di eventuali anomalie o malfunzionamenti riscontrati;
- iii. adeguamento del software a nuove versioni dei sistemi operativi per il Server e i PC, nonché per esigenze di sicurezza, secondo le richieste della Committenza in fase di esecuzione dei servizi.

In particolare, relativamente agli interventi di manutenzione correttiva, il concorrente DOVRA' garantire, a seconda della tipologia di problema determinata e ad insindacabile giudizio della Committenza, la completa risoluzione del malfunzionamento nei termini di seguito indicati:

- iii. soluzione entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione, per malfunzionamenti e/o vulnerabilità che bloccano l'attività dei sistemi SW;
- iv. soluzione entro 12 (dodici) ore lavorative dalla segnalazione, per altre tipologie di malfunzionamenti e/o vulnerabilità. Per questa seconda tipologia di segnalazioni, qualora la soluzione della problematica emersa non sia immediatamente applicabile, verrà comunicato da parte del concorrente alla Committenza i tempi di ricerca e di applicazione della soluzione stessa.

Si sottolinea che è interamente a carico del concorrente la determinazione della causa del problema, l'individuazione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché tutte le misure adeguate al fine di evitare perdite di dati relative alla rilevazione delle presenze.

Le richieste di assistenza che abbiano ad oggetto i Server su cui è installato il componente software di gestione del sistema di rilevazione presenze potranno essere svolte da remoto, mediante collegamento in VPN che verrà fornito dalla Committenza al concorrente in fase di avvio dell'esecuzione dei servizi. Il concorrente DOVRA', comunque, garantire la piena e corretta manutenzione del sistema, intervenendo anche on-site ove necessario.

Il concorrente, al termine di ogni intervento, è tenuto a redigere un rapporto di intervento che dovrà essere sottoscritto dal tecnico intervenuto e dal Responsabile, o persona da lui delegata, dell'Unità Operativa nella quale l'intervento è stato effettuato.

Il rapporto di lavoro rilasciato dalla Ditta ha valore di dichiarazione che il software è funzionante e sicuro e si garantisce inoltre che l'esecuzione è avvenuta secondo le specifiche tecniche richieste, nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e qualità.

2.4 Spostamento terminali

Il concorrente DOVRA' garantire durante l'intero periodo dell'appalto, a perfetta regola d'arte e ad un valore economico a corpo pattuito in fase di contrattualizzazione, tutte le operazioni necessarie a spostamenti (smantellamento, movimentazione, trasporto e successiva attivazione) dei terminali di rilevazione presenze (timbratori) e relativi accessori, dalla sede attuale alla nuova sede indicata della Committenza. Il servizio dovrà comprendere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- Verifica dello stato di funzionamento dei terminali prima dello smontaggio e mappatura dei collegamenti esistenti (rete, alimentazione elettrica/PoE).



- Smontaggio fisico dei dispositivi dalle pareti o dai supporti esistenti, scollegamento in sicurezza dei cavi di rete e di alimentazione, e rimozione delle staffe di fissaggio.
- Confezionamento dei terminali con idoneo materiale antiurto e protettivo per prevenire danni durante il trasporto. Il trasferimento presso la nuova sede dovrà avvenire con mezzi idonei e sotto la piena responsabilità del concorrente per quanto concerne lo smarrimento o il danneggiamento dei beni.
- Fissaggio a regola d'arte dei terminali nella nuova sede sui punti predisposti (pareti, cartongesso o colonnine), utilizzando staffe e tasselli idonei alla tipologia di supporto.
- Collegamento dei dispositivi alla rete LAN e all'alimentazione elettrica (o PoE) della nuova sede. Sarà cura del concorrente verificare il corretto indirizzamento IP e il ripristino delle comunicazioni con il software centrale di gestione delle presenze della Committenza.
- Esecuzione di test funzionali completi alla presenza del personale della Committenza (simulazione di timbratura con badge, verifica della sincronizzazione dell'orario, controllo del download dei dati e verifica del corretto funzionamento del display touch/lettore).
- Sono a totale carico del concorrente tutti i materiali di consumo e la minuteria idonea necessari al fissaggio e al completamento dei collegamenti (es. tasselli, viti, patch cord di rete terminale-presa se necessarie).

Resta inteso che sono a carico della Committenza la predisposizione delle prese di rete LAN (attive e dotate di alimentazione PoE, ove richiesta) e dei punti di alimentazione elettrica nei punti esatti di installazione definiti nel layout della nuova sede.

Le attività di spostamento dovranno essere coordinate con i referenti della Committenza e completate entro e non oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta, garantendo il minor disservizio possibile per la rilevazione quotidiana delle presenze del personale (valutando, se richiesto, l'esecuzione delle opere in orario extra-lavorativo).

2.5 Materiali di consumo

Il concorrente DOVRA' fornire, a proprio totale carico e per la durata dell'intero appalto, tutti i materiali di consumo e di usura periodica necessari al perfetto funzionamento, all'operatività e alla manutenzione dei sistemi di rilevazione presenze, dei terminali hardware, delle stampanti badge e delle stampanti termiche in dotazione alla Committenza.

Elenco dei materiali di consumo (a titolo esemplificativo e non esaustivo)

- Per i terminali di rilevazione presenze:
 - *Batteria Tampone / Batteria di Backup;*
- Per la stampante di badge:
 - *Badge con banda magnetica;*
 - *Nastri di stampa (Ribbon);*
 - *Kit di pulizia;*
- Per le stampanti termiche:
 - *Carta termica.*

Il concorrente è tenuto a rispettare i seguenti standard operativi per tutta la vigenza del contratto:

- Tutti i consumabili forniti dovranno essere originali o pienamente certificati e compatibili con i modelli di hardware della Committenza. Eventuali danni causati ai dispositivi dall'utilizzo di materiali non idonei o di scarsa qualità saranno a totale carico del concorrente, con obbligo di riparazione o sostituzione immediata del pezzo danneggiato.
- I materiali ordinati dalla Committenza dovranno essere consegnati presso le sedi indicate entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta scritta (tramite portale o e-mail).
- Il concorrente si impegna a monitorare i consumi e a mantenere presso i propri magazzini (o in un'area dedicata della Committenza) uno stock minimo di sicurezza per ciascuna tipologia di materiale, al fine di azzerare i tempi di attesa per le richieste urgenti.



Tutti i costi relativi alla produzione, all'acquisto, al trasporto, alla consegna e all'eventuale installazione/sostituzione dei sopra citati materiali di consumo (incluse le batterie tampone) si intendono interamente a carico del concorrente. Nessun costo aggiuntivo, rimborso spese o extra-tariffa potrà essere richiesto alla Committenza per la fornitura dei consumabili per tutta la durata contrattuale.

2.6 Certificazione casa costruttrice

Il concorrente DOVRA' presentare, pena esclusione, la certificazione della casa produttrice dei componenti costituenti il sistema di rilevazione presenze in uso alla ASL di Viterbo, così come meglio dettagliate al paragrafo I (SOLARI SPA - PREMIATA FABBRICA OROLOGI FONDATA NEL 1725 - PESARIIS (UDINE)), relativamente al fatto che questi è in grado di operare in maniera certificata sia sulle componenti HW sia sui componenti SW, al fine di assicurare il costante e corretto funzionamento del sistema di rilevazione presenze nel suo complesso. Per i componenti software di cui al paragrafo I, si specifica che la ASL di Viterbo non è in possesso dei relativi codici sorgenti e che questi sono proprietà della ditta SOLARI SPA - PREMIATA FABBRICA OROLOGI FONDATA NEL 1725 - PESARIIS (UDINE).

2.7 Presa in carico del servizio

Il concorrente DOVRA' garantire che la fase di presa in carico del servizio di rilevazione presenze avvenga senza soluzione di continuità rispetto alle attività e alle operazioni correntemente in essere presso la Committenza. L'intera transizione non dovrà in alcun modo generare interruzioni, ritardi o disservizi nella registrazione quotidiana dei flussi di timbratura del personale.

Nell'ambito della fase di presa in carico del servizio, il concorrente DOVRA' garantire un'attività di formazione e affiancamento del personale individuato dalla Committenza, finalizzata all'utilizzo dei software e degli strumenti necessari all'erogazione del servizio, per una durata complessiva minima di 3 (tre) giornate.

2.8 Requisiti di Sicurezza e Privacy

Il concorrente, al fine di tutelare i dati dei dipendenti, DOVRA' adottare misure di sicurezza idonee e assicurare su base permanente la riservatezza delle informazioni come meglio specificate di seguito.

In particolare, il concorrente sarà responsabile:

- i. del trattamento dei dati personali;
- ii. della definizione e dei successivi aggiornamenti delle politiche di sicurezza da sottoporre all'approvazione della ASL;
- iii. della risoluzione reattiva o proattiva di incidenti di sicurezza (che possono comportare una violazione di dati personali - data breach);
- iv. del trasferimento in sicurezza dei dati che vengono trasferiti attraverso rete geografica.

2.9 Penali

2.9.1 Presa in carico

Per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta e comunque rispetto a quanto previsto in Capitolato per la presa in carico del sistema, una penale pari allo 1,5 per mille (uno virgola cinque per mille) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.

2.9.2 Assistenza telefonica, help desk

Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta e comunque rispetto a quanto previsto in Capitolato per la presa in carico della chiamata, una penale pari allo 0,03 per mille (zero virgola zero tre per mille) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.



2.9.3 Manutenzione HW e SW

Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta e comunque rispetto a quanto previsto in Capitolato per la risoluzione di problemi bloccanti, una penale pari allo 0,06 per mille (zero virgola zero sei per mille) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.

Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta e comunque rispetto a quanto previsto in Capitolato per la risoluzione di problemi non bloccanti, una penale pari allo 0,03 per mille (zero virgola zero tre per mille) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.

2.9.4 Spostamenti

Per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta e comunque rispetto a quanto previsto in Capitolato per lo spostamento di un terminale di rilevazione presenza, una penale pari allo 1,5 per mille (uno virgola cinque per mille) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.

2.10 Conclusioni

Il fornitore selezionato dovrà garantire i servizi di assistenza e manutenzione hardware e software che soddisfino i requisiti descritti in questo capitolato tecnico, con particolare attenzione alla sicurezza dei dati, alla privacy e all'adeguamento alle normative vigenti.