

ALLEGATO 4)

PROCEDURA APERTA, SOTTO SOGLIA COMUNITARIA, PER LA FORNITURA DI N° 90 TABLET E SERVIZI CONNESSI, PER GLI OPERATORI CHE SI OCCUPANO DELL'ASSISTENZA SANITARIA NELLE CARCERI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

CAPITOLATO D'APPALTO

Capitolato d'appalto	1/13	

INDICE

1 Premessa	3
2 Contesto	4
3 Definizione della fornitura	5
3.1 Oggetto	5
3.2 Durata	5
4 Descrizione dei prodotti Hardware e Software	6
4.1 Requisiti tecnici	6
Unità centrale	6
Memoria	6
Unità video	6
Dispositivi e interfacce di Input/Output	6
Sicurezza	7
Robustezza	7
Accessori	7
Autonomia	7
Tolleranza alle condizioni ambientali	7
Contenuto di mercurio nello schermo LCD	7
Documentazione Hardware	7
Sistema operativo e driver	8
4.2 Requisiti di conformità	8
5 Descrizione dei servizi	9
5.1 Predisposizione apparati e consegna	9
5.2 Assistenza in remoto (Call Center)	10
5.2.1. Gestione delle richieste di intervento	10
5.3 Assistenza e manutenzione	11
6. Penali	12

1 Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina la fornitura di tablet e servizi connessi.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **Fornitore:** si intende l'Impresa Fornitrice aggiudicataria della presente gara;
- **Stazione appaltante/Committenza:** si intende CUP 2000 S.p.A.;
- **Apparecchiatura/e o tablet:** si intende il tablet o l'insieme dei tablet da fornire;
- **Assistenza e manutenzione standard:** si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base di durata pari a 36 mesi decorrenti dalla data del collaudo positivo delle apparecchiature;
- **Giorni lavorativi:** si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;
- **Ore lavorative:** si intendono le ore comprese nell'intervallo dalle 8,30 alle 13,30 dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i "Giorni lavorativi";
- **Collaudo:** si intende la verifica, eseguita direttamente da CUP 2000, di conformità delle apparecchiature consegnate – componenti hardware e programmi software - alle caratteristiche tecniche e di funzionalità dichiarate in sede di gara, risultanti dalla documentazione tecnica e dalla manualistica d'uso.

Nei Capitoli 3 e 4 sono indicati rispettivamente il quantitativo massimo della fornitura ed i requisiti tecnici delle apparecchiature. Rispetto a questi ultimi si precisa che le apparecchiature offerte dovranno rispondere perfettamente alla normativa vigente, sia italiana che europea, anche laddove non espressamente specificato.

Nel Capitolo 5 sono indicate le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura.

Capitolato d'appalto	3/13	

2 Contesto

Dopo il trasferimento delle competenze della tutela della salute dei detenuti dal Ministero della Giustizia al Servizio Sanitario Nazionale (DPCM 1° aprile 2008), l'assessorato Politiche per la Salute della Regione Emilia-Romagna ha definito procedure e percorsi per garantire le politiche assistenziali della Regione anche nel nuovo ambito di competenza.

L'attività ha visto la partecipazione di tutte le figure professionali del servizio sanitario regionale coinvolte nell'assistenza sanitaria nelle carceri.

SISP nasce come strumento, realizzato da CUP 2000 S.p.A., società in house della Regione Emilia-Romagna delle Aziende sanitarie regionali, del Comune di Ferrara e del Comune e della Città Metropolitana di Bologna, che permetta il raggiungimento degli obiettivi regionali proprio in ambito di assistenza sanitaria nelle carceri.

Tra tutti i "flussi" gestiti in SISP, quello che prevede la prescrizione del farmaco e la successiva consegna/somministrazione è considerato così critico, da ritenere necessario realizzare una soluzione in aggiunta a quella attuale che riduca al minimo l'errore umano.

Attualmente gli operatori stampano su carta le terapie dei farmaci prescritti e, successivamente alla consegna/somministrazione, compilano manualmente le informazioni su SISP.

In futuro, la stampa su carta sarà sostituita dal tablet come strumento sincronizzato con SISP che, se usato correttamente, permetterà agli operatori di avere disponibili le terapie dei farmaci prescritti sempre aggiornate e successivamente alla consegna/somministrazione, di compilare automaticamente le informazioni su SISP.

Con il presente documento si definisce la fornitura dei tablet che saranno in uso agli operatori delle carceri.

Capitolato d'appalto	4/13	

3 Definizione della fornitura

3.1 Oggetto

Si richiedono le seguenti apparecchiature ed i seguenti servizi:

- **Prodotti hardware e software:**
n. 90 (novanta) tablet, configurati come riportato nei successivi capitoli;
- **Predisposizione apparati;**
- **Consegna;**
- **Assistenza in remoto (Call Center);**
- **Servizio di assistenza e manutenzione.**

I tablet devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere ai requisiti tecnici e di conformità descritti nel Capitolo 4.

Il numero dei tablet sopra indicato deve intendersi quale quantitativo massimo della fornitura nel biennio di vigenza del contratto.

CUP 2000 non assume alcun obbligo in merito al raggiungimento del quantitativo massimo erogabile dal fornitore.

3.2 Durata

Il Fornitore erogherà la fornitura sino al raggiungimento dei volumi massimi di apparecchiature definiti nel paragrafo 3.1 e comunque entro e non oltre la durata del contratto che è di **24 (ventiquattro) mesi**, decorrenti dalla data di sottoscrizione del medesimo.

Capitolato d'appalto	5/13	

4 Descrizione dei prodotti Hardware e Software

Nel presente capitolo sono descritti i requisiti tecnici cui devono necessariamente rispondere i tablet ed i requisiti di conformità che le apparecchiature devono necessariamente rispettare.

4.1 Requisiti tecnici

Le apparecchiature offerte devono possedere i seguenti requisiti:

Unità centrale

- CPU con velocità di 1GHz o superiore e tipo Dual-Core o superiore;
- Storage interno di almeno 8GB;

Memoria

- memoria RAM installata pari ad almeno 2GB;

Unità video

- schermo tattile TFT LCD con tipo tocco capacitivo;
- dimensione della diagonale tra 11 e 9 pollici, con preferenza a dimensione superiore;

Dispositivi e interfacce di Input/Output

Le apparecchiature devono essere corredate **solo ed esclusivamente** con i seguenti dispositivi ed interfacce integrati:

- 1 jack RJ-45 per Ethernet;

Dispositivo per il collegamento dell'apparecchiatura ad una rete locale in modalità cablata (LAN), conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T plug and play, integrato nel tablet (ovvero non collegato esternamente via porta USB, slot PCMCIA o simili);

- 1 DC jack per alimentatore.

Nelle apparecchiature **NON** devono essere fisicamente presenti, **dal punto di vista hardware**, altri dispositivi e interfacce di Input/Output, diversi da quelli sopra indicati.

La presenza di eventuali altri dispositivi quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Fotocamera;
- Porta USB;
- Connessione 3G, 4G, Wi-Fi;
- NFC;
- RFID;
- Bluetooth;
- Speaker e microfono;

Capitolato d'appalto	6/13	

rende le apparecchiature inidonee all'utilizzo previsto dalla Stazione Appaltante.

In tal caso la relativa offerta non sarà ammessa alle successive fasi della procedura, come indicate nel Bando di gara.

Non verranno, altresì, prese in considerazione soluzioni che prevedano l'inibizione a livello software (sistema operativo e/o BIOS) di tali periferiche.

Sicurezza

In merito agli aspetti relativi alla sicurezza dei tablet, si identificano i seguenti requisiti:

- presenza del security slot oppure di aggancio che permetta di assicurarlo con un cavo;

Robustezza

In merito agli aspetti relativi alla robustezza del tablet, si identificano i seguenti requisiti:

- protezione all'acqua e alla polvere secondo lo standard IP65;
- protezione anti-shock.

Accessori

Le apparecchiature dovranno essere complete di:

- batteria;
- alimentatore esterno.

Autonomia

La batteria interna prevista, dovrà garantire un'autonomia di almeno **600** minuti di lavoro (no stand-by).

Tolleranza alle condizioni ambientali

In previsione delle possibili locazioni geografiche dei tablet e degli ambienti in cui si troveranno a lavorare (anche locali non climatizzati), si definiscono i limiti, minimo e massimo, di temperatura ed umidità ambientale per il tablet:

- temperatura ambientale, min-max: 15-35°C;
- umidità ambientale relativa, min-max: 20-75%.

I limiti sopra esposti si riferiscono al tablet in condizioni operative, cioè in funzione.

Contenuto di mercurio nello schermo LCD

Le lampade del sistema di retroilluminazione dello schermo LCD non devono contenere mercurio.

Documentazione Hardware

Per ogni tablet, si richiede una copia in formato elettronico della manualistica tecnica completa, relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore.

La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non disponibile, in lingua inglese.

Capitolato d'appalto	7/13	

Sistema operativo e driver

Il Fornitore dovrà configurare i tablet con il sistema operativo di seguito indicato. Di ogni prodotto software fornito, si richiede una copia completa della documentazione tecnica e d'uso (ove esistente sul mercato) in formato elettronico; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

L'apparecchiatura deve avere installato:

- il seguente sistema operativo: Android versione 5.x;
- tutti i "device driver" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti.

In particolare, per quanto riguarda la configurazione della rete LAN, il tablet dovrà garantire la possibilità di indicare in maniera statica (non tramite protocollo DHCP) i parametri di configurazione:

- Indirizzo IP
- Subnet Mask
- Default Gateway
- Indirizzo server DNS (almeno due distinti)
- Suffisso DNS di ricerca (ad esempio indicando il suffisso prova.it e digitando nel browser <http://server> il tablet dovrà automaticamente risolvere server.prova.it)

Si precisa che il sistema operativo deve prevedere una modalità di avvio esclusivo di un'app, il cui sviluppo ed installazione sui dispositivi è in carico alla Stazione appaltante, senza la possibilità per l'utente, di accedere ad alcuna altra funzione e/o applicazione del sistema operativo.

4.2 Requisiti di conformità

Le apparecchiature fornite, devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà garantire, mediante apposita attestazione/certificazione, la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Capitolato d'appalto	8/13	

5 Descrizione dei servizi

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi ed accessori alla fornitura dei tablet e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima. Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo unitario offerto per ciascun tablet.

5.1 Predisposizione apparati e consegna

Il Fornitore aggiudicatario dovrà consegnare ciascuna apparecchiatura con il Sistema Operativo sopra indicato, già precaricato e pronto all'uso, assicurando il corretto funzionamento dell'intera configurazione.

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano" e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature, con il relativo software già installato, dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore aggiudicatario, nei luoghi e nei locali che saranno comunicati da CUP 2000.

I luoghi sono collocati geograficamente all'interno della Regione Emilia-Romagna.

Nel corso dell'anno 2016, è previsto un acquisto in un'unica soluzione, per un quantitativo massimo di 60 tablet. Per tale acquisto la consegna delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto d'appalto.

Per gli acquisti ulteriori, la quantità dei beni sarà indicata in apposito ordinativo e la consegna dovrà avvenire di norma entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari, decorrenti dalla data dell'ordine stesso.

La consegna dovrà essere effettuata con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato.

All'atto della consegna dei tablet dovrà essere redatto un apposito verbale sottoscritto da un incaricato di CUP 2000 e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, e dovranno essere riportati: il codice CIG del contratto, la data dell'avvenuta consegna, il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna, il numero seriale delle apparecchiature.

Non sono ammesse consegne parziali salvo diverso accordo tra le parti.

Il documento di trasporto dovrà obbligatoriamente indicare: codice CIG del contratto, data, luogo di consegna ed elenco dettagliato delle apparecchiature consegnate.

Capitolato d'appalto	9/13	

Nel caso in cui il Fornitore non proceda alla consegna delle apparecchiature entro i termini sopra indicati, CUP 2000 potrà procedere all'applicazione delle penali di cui al successivo Capitolo 6.

L'accettazione dei beni da parte di CUP 2000, non solleva il Fornitore dalle responsabilità delle proprie obbligazioni relativamente ai vizi palesi od occulti dei beni stessi non rilevati all'atto della consegna, né lo esime dall'obbligo di rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere a seguito dell'utilizzo dei beni consegnati.

Le apparecchiature dovranno essere consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software), **nonché all'attestazione di conformità di cui al paragrafo 4.2.**

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna, CUP 2000 procederà al **Collaudo** delle apparecchiature consegnate.

In merito alle **componenti software**, il collaudo potrà riguardare la totalità delle apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. CUP 2000 procederà in ogni caso ad un controllo a campione.

Nel caso di esito negativo del collaudo **delle componenti software**, il Fornitore dovrà sostituire, le apparecchiature non perfettamente funzionanti, entro 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dalla data del collaudo, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 6 svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

5.2 Assistenza in remoto (Call Center)

Entro 10 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di CUP 2000 un servizio di Call Center mediante la predisposizione di un numero verde telefonico, un numero di fax ed un indirizzo e-mail.

Il Call Center dovrà essere attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30, ad eccezione dei giorni festivi.

Dopo tali orari il Fornitore dovrà attivare una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center funzionerà da centro di ricezione e gestione delle richieste di intervento per manutenzione ed assistenza tecnica.

5.2.1. Gestione delle richieste di intervento

Il Fornitore dovrà effettuare un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento, esclusivamente secondo la modalità di seguito riportata:

- accesso tramite web-interfacce al sistema di Trouble Ticketing della Stazione Appaltante: attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del

Capitolato d'appalto	10/13	

Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;

Il fornitore dovrà assicurare un riscontro entro 12 ore lavorative dalla richiesta di intervento inoltrata tramite il sistema di Trouble Ticketing, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo Capitolo 6.

CUP 2000 procederà mensilmente ad una rilevazione delle tempistiche di riscontro alle richieste di intervento.

5.3 Assistenza e manutenzione

La fornitura è comprensiva di un servizio di assistenza e manutenzione della durata di 36 mesi decorrenti dalla data del collaudo positivo delle apparecchiature.

Il Fornitore è obbligato, quindi, a porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi nel corso dei 36 mesi; dovrà, in particolare assicurare, a propria cura e spese, la riparazione delle apparecchiature informatiche malfunzionanti e l'eventuale sostituzione dei componenti danneggiati, nonché il ripristino della funzionalità dei software come originariamente installati.

In considerazione della natura sensibile dei dati gestiti ed archiviati sui tablet il fornitore dovrà trasmettere alla stazione appaltante l'elenco nominativo dei soggetti preposti alle attività suindicate ai quali verranno pertanto comunicate per iscritto dalla stessa stazione appaltante specifiche istruzioni operative a tutela della riservatezza e dell'integrità dei dati, ai sensi dell'art. 30 del D. lgs. 196/2003 (e succ. mod. ed integr.) e del relativo allegato B).

Gli interventi di assistenza tecnica saranno richiesti da CUP 2000 al Fornitore mediante il "Call Center" di cui al precedente paragrafo 5.2. I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento, con le modalità di cui al par. 5.2.1.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio comprende l'assistenza sul software (sia esso sistema operativo od altro precaricato).

La batteria è considerata elemento consumabile e pertanto è coperta dalla sola garanzia commerciale.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente. In caso di sostituzione di componenti del tablet, questi dovranno essere parti/dispositivi/prodotti originali nuovi di fabbrica e dovrà essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

Capitolato d'appalto	11/13	

In entrambi i casi, il Fornitore dovrà garantire la riconsegna dell'apparecchiatura originale riparata o di quella in sostituzione entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ritiro, salvo differenti accordi scritti tra le parti e pena l'applicazione delle penali di cui al successivo Capitolo 6.

Nel ticket di chiusura di ogni intervento dovranno essere indicati: il numero seriale attribuito all'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, la descrizione dell'intervento effettuato e la causa del malfunzionamento.

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati a CUP 2000, con cadenza mensile, in forma di foglio elettronico.

6. Penali

Le penali sono disciplinate in conformità all'art. 298 del DPR 5.10.2010 n. 207 nella misura giornaliera variabile dallo 0,3 all'uno per mille dell'importo del contratto e sono, di seguito, riportate:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo non imputabile alla Stazione Appaltante, a forza maggiore o a caso fortuito rispetto alla consegna delle apparecchiature ed alla sostituzione delle apparecchiature non perfettamente funzionanti in caso di esito negativo del collaudo il Fornitore è tenuto a corrispondere a CUP 2000 una penale pari all'1 per mille dell'importo del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua la fornitura in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme alle disposizioni del presente Capitolato e agli Atti di Gara. In tal caso CUP 2000 applicherà al Fornitore la suddetta penale sino alla data in cui la fornitura inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;

- per ogni giorno lavorativo di ritardo relativo al termine di riscontro alle richieste di intervento di CUP 2000, il Fornitore è tenuto a corrispondere a CUP 2000 una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Non si procederà all'applicazione della penale qualora i riscontri tempestivi alle richieste di intervento risultino, all'esito della rilevazione mensile di cui al par. 5.2.1, di numero maggiore o equivalente al 95% del numero complessivo delle richieste di intervento nel mese di riferimento;

- per ogni giorno lavorativo di ritardo relativo al termine di riconsegna delle apparecchiature originali riparate o di quelle in sostituzione, il Fornitore è tenuto a

Capitolato d'appalto	12/13	

corrispondere a CUP 2000 una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;

La sanzione sarà applicata dopo formale contestazione ed esame delle eventuali controdeduzioni del fornitore, che dovranno pervenire entro 5 (cinque) giorni dalla contestazione.

I crediti derivanti dall'applicazione delle penali, saranno soddisfatti da CUP 2000 trattenendo il relativo importo sui pagamenti delle fatture di data immediatamente successiva al fatto/fatti che ha/hanno dato luogo all'applicazione delle penali o, in alternativa e a sua scelta, escutendo l'importo a carico della cauzione prestata, con l'obbligo da parte del Fornitore, in quest'ultimo caso, di reintegrare la stessa entro il termine di 10 giorni.

Qualunque violazione, anche di lieve entità, verrà, comunque, contestata e verrà valutata, se reiterata, ai fini della rilevanza dell'inadempimento agli obblighi contrattualmente assunti.

L'applicazione delle penali non preclude il risarcimento dell'eventuale maggiore danno derivante dagli inadempimenti dell'appaltatore.

Capitolato d'appalto	13/13	