

## **ALLEGATI**

## ALL. A FORMATO PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO

Il Fornitore deve rispondere nel modo più conciso possibile a tutte le richieste di informazioni contenute nelle diverse sezioni del capitolato e nel contempo deve fornire tutte le informazioni necessarie per consentire all'Azienda di poter comprendere la soluzione, in termini di costi - efficacia e di qualità, nonché il processo di gestione proposto e di potere verificare la congruità e la rispondenza della proposta ai requisiti considerati essenziali dall'Azienda.

La proposta deve essere organizzata seguendo il formato qui descritto; proposte presentate in formato diverso determineranno l'esclusione della ditta. Il Fornitore deve predisporre una risposta scritta ad ognuna delle sezioni fornendo più informazioni possibili e dettagliate relative a come lo stesso si propone di affrontare l'erogazione di tutti i servizi richiesti dall'Azienda. Le risposte devono specificatamente affrontare tutti i temi ed i requisiti dettagliati nel presente Capitolato.

Saranno accettati e quindi considerati solamente progetti espressi in lingua italiana su supporto cartaceo, stampato in formato standard A4, e su supporto magnetico in un formato standard (.doc, .pdf, ecc).

Avrà comunque validità giuridica solo il supporto cartaceo.

Dovranno far parte della documentazione allegata, ma non avranno validità giuridica, anche eventuali materiali multimediali di supporto.

Per una migliore leggibilità e confronto delle proposte ricevute, il progetto tecnico dovrà essere tassativamente strutturato secondo le sezioni di seguito riportate; qualora il fornitore ritenesse di non avere argomentazioni da inserire in una specifica sezione, il titolo deve comunque essere inserito e la sezione lasciata in bianco.

### A.1 Executive summary

Questa sezione deve essere una sintesi composta da un numero limitato di pagine sugli aspetti chiave della soluzione proposta, i principali vantaggi che la Azienda USL di Pescara può ottenere dalla soluzione per ogni servizio. Inoltre la documentazione di progetto dovrà essere composta da:

<b>Indice</b>	
1.0	Indice Generale del materiale presentato
1.1	Glossario dei termini tecnici ed abbreviazioni utilizzati
1.2	Introduzione
1.3	Termini dell'offerta
1.4	Descrizione della fornitura e dei servizi
1.5	Qualificazione del Fornitore
1.6	Descrizione della soluzione proposta
1.7	Eventuali allegati tecnici raggruppati in un volume separato anch'esso dotato di indice
1.8	Sintesi termini di fornitura e condizioni
1.9	Eventuali ulteriori considerazioni

### A.2 Profilo del Fornitore

e pc Questa sezione deve fornire tutte le informazioni riguardanti la capacità ed abilità del fornitore nell'erogare i servizi di Gestione. Costituiscono una parte essenziale del processo di valutazione da parte della Azienda USL i documenti relativi ai processi gestionali interni e quelli sul livello di soddisfazione dei clienti del Fornitore:

<b>Indice</b>	
<b>2.0</b>	<b>Overview della società e dell'organizzazione</b>
<b>2.1</b>	<b>Profilo nel Business dei servizi di gestione e strategie. Attuale posizione di mercato e strategie. Futura visione e strategie</b>
<b>2.2</b>	<b>Base clienti Profili: area geografica, settori industriali, dimensioni delle società, tipologia dei servizi erogati Referenze</b>

2.3	<b>Stabilità/evoluzione economico finanziaria</b> <b>Andamento economico finanziario (eventuali certificati)....</b>
2.4	<b>Qualificazione tecnica</b> <b>Marche di fornitori gestite</b> <b>Riconoscimenti tecnici</b> <b>Certificazione della qualità e riconoscimenti</b>
2.5	<b>Skill professionale delle figure tipo coinvolte negli interventi di cui al presente capitolato e strutture utilizzate indicando:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>quantità ed ubicazione del personale e delle figure professionali messe a disposizione per tipi di attività</b></li> <li>• <b>schema organizzativo utilizzato dall'impresa per coordinare le diverse figure professionali</b></li> <li>• <b>eventuali supporti informatici e/o telematici utilizzati ad integrazione delle soluzioni organizzative</b></li> <li>• <b>strutture tecniche di laboratorio utilizzate</b></li> </ul>
2.6	<b>Strumenti di CRM utilizzati e Survey sulla customer satisfaction</b>

### **A.3 Servizi proposti**

e pc Il Fornitore deve chiaramente indicare il proprio approccio a fornire l'intera gamma di servizi documentati nella presente Capitolato. Il Fornitore può fornire tutte le informazioni aggiuntive che reputa importanti e qualificanti a tale scopo:

<b>Indice</b>	
<b>3.0</b>	<b>Overall sull'approccio</b>
<b>3.1</b>	<b>Descrizione del servizio di Help Desk</b>
3.1.1	Definizione dei servizi Modalità e gestione dei servizi offerti Conformità ai requisiti Caratteristiche dei livelli di servizio Vincoli per l'Azienda Altre considerazioni
3.1.2	Quantità, competenze, dislocazione e certificazioni del personale utilizzato per il servizio di Help Desk (e, se disponibile, elenco nominativo)
<b>3.2</b>	<b>Descrizione del servizio di manutenzione dei PdL</b>
3.2.1	Definizione dei servizi Modalità e gestione dei servizi offerti Conformità ai requisiti Caratteristiche dei livelli di servizio Modalità di fornitura del servizio di ampliamento della RAM Vincoli per l'Azienda Software utilizzato per il monitoraggio ed il controllo remoto delle apparecchiature Consistenza e modalità di utilizzo del parco automezzi dedicato al servizio Altre considerazioni
3.2.2	Sicurezza dei dati
3.2.3	Tipologia di report e statistiche fornite
3.2.4	Quantità, competenze, dislocazione e certificazioni del personale utilizzato per il servizio di manutenzione (e, se disponibile, elenco nominativo)
<b>3.3</b>	<b>Inventario delle apparecchiature</b>
3.3.1	Sistema di inventariazione utilizzato Modalità di inventariazione iniziale Modalità di gestione dell'inventario a regime Servizio di smaltimento e rottamazione apparecchiature Modulistica e Report dell'applicazione Altre considerazioni
<b>3.4</b>	<b>Sistema proposto per il controllo remoto delle PdL</b>

3.5	Caratteristiche del Sistema Informativo utilizzato (Hardware, Software di Base, Linee dati, sistemi di sicurezza, ecc.)
3.6	Eventuali servizi aggiuntivi offerti

#### ***A.4 Appendici ed allegati***

Inserire qui eventuali Appendici ed Allegati che la ditta ritiene di dover produrre.

Tabella Sedi Azienda USL di Pescara

NUM	Descrizione	Indirizzo	Località
1	PO PESCARA	Via R. Paolini, 45	PESCARA
2	PO PENNE	Via Battaglione Alpini, 1	PENNE
3	PO POPOLI	Via Saffi, 118	POPOLI
4	DSB DI PESCARA NORD	Via Nazionale Adriatica Nord n.140 (EX CLINICA BAIOCCHI)	PESCARA
5	DSB DI PESCARA SUD	Via Rieti, 47	PESCARA
	DSB DI PESCARA SUD	Via Pesaro, 6	PESCARA SUD
6	DSB DI SPOLTORE	Via del Convento, 14	SPOLTORE
7	DSB DI CEPAGATTI	Via Duca degli Abruzzi	CEPAGATTI
8	DSB DI PIANELLA	Via S. Lucia, 60	PIANELLA
9	DSB DI SAN VALENTINO	Str. Per Caramnico	SAN VALENTINO
10	DSB DI PENNE	Ctr.da Carmine sn	PENNE
11	DSB DI POPOLI	Via Aldo Moro,10	POPOLI
12	DSB DI MONTESILVANO	C.so Umberto, 447	MONTESILVANO
13	DSB DI CITTA' SANT'ANGELO	L.go Baiocchi, n.1	CITTA' SANT'ANGELO
14	DSB DI LORETO APRUTINO	Via D. Chiarelli, 2	LORETO APRUTINO
16	DSB TOCCO DA CASAURIA	Via XX Settembre, 144	TOCCO DA CASAURIA
17	DSB CIVITELLA CASANOVA	Via Fratelle Granchelli, 8	CIVITELLA CASANOVA
18	DSB TORRE DE PASSERI	Via Garibaldi, 26	TORRE DE PASSERI
19	DSB SCAFA	Via della Stazione, 61	SCAFA
20	ALANNO	P.zza Gandhi, 5	Alanno
21	CIVITELLA CASANOVA	Via Granchelli, 8	Civitella Casanova
22	UTAP DI PENNE	Via Caselli, 54	PENNE
23	UTAP DI SCAFA	Via dei Castellari. 23	SCAFA
24	GUARDIA MEDICA BUSSI		BUSSI
25	GUARDIA MEDICA CARAMANICO		CARAMANICO

L'elenco delle sedi è riportato a livello indicativo e potrebbe subire modifiche nel corso dell'appalto

## ALL. B STIMA DI MASSIMA DELLA SUDDIVISIONE DELLE PDL PER AREA

Dotazione Hardware Sedi Azienda USL Pescara		
SEDE	Postazioni di Lavoro	Stampanti
PESCARA	1000	900
PENNE	200	200
POPOLI	250	250
ALTRE	250	250
<b>TOTALI</b>		

## ALL. C LIVELLI DI SERVIZIO HELP DESK

Il livello di Servizio richiesto è descritto specificando i seguenti parametri:

- **Definizione:** descrizione del parametro di servizio
- **Requisiti:** descrive il livello di servizio richiesto
- **Calcolo:** specifica com'è effettuato il calcolo del livello di servizio offerto
- **Procedura:** procedura utilizzata come strumento di calcolo e misura
- **Valore soglia (se applicabile):** specifica il valore di mancata fornitura del livello oltre il quale si possono applicare eventuali penali
- **Report:** specifica con quale cadenza è effettuato il report dei livelli di servizio erogati
- **Fonte Informativa:** specifica la fonte da cui sono rilevati i dati per il calcolo del livello del servizio offerto.

ORARIO DI SERVIZIO	
Definizione	Finestra di disponibilità del servizio
Requisiti	08:00-18:00 da lunedì a venerdì  <b>08:00-14:00 sabato</b> oltre all'orario sopra indicato acquisizione delle richieste via E-mail, fax, casella vocale, Web
Valore soglia	4 ore al mese di indisponibilità
Calcolo	Indisponibilità del servizio / Disponibilità target
Report	mensile o su richiesta del Azienda USL
Fonte informativa	Log cartaceo e controlli puntuali senza preavviso

TEMPO D'ATTESA DEGLI UTENTI	
Definizione	Tempo di attesa al telefono prima di una risposta dell'operatore di Help Desk
Requisiti	Entro <b>60</b> secondi per il <b>95%</b> delle chiamate
Calcolo	Numero chiamate a cui l'Help Desk ha risposto entro il tempo sopra specificato / Chiamate verbalizzate
Report	Mensile
Fonte informativa	Log Help Desk

CHIAMATE SUCCESSIVE A CAUSA DI SOLUZIONE NON CORRETTA	
Definizione	Percentuale di chiamate su un problema già verificatosi e la cui risoluzione non è risultata corretta al precedente contatto
Requisiti	<b>&lt;10%</b> del numero complessivo di chiamate verbalizzate
Calcolo	(Numero chiamate ripetute nel mese per risoluzione non corretta / Totale chiamate verbalizzate nel mese)
Report	Mensile
Fonte informativa	Log Help Desk

**NOTA:** Questa tipologia di chiamata non genera l'apertura di un nuovo ticket ma è ricondotta al numero di ticket assegnato dall'Help Desk alla prima chiamata dell'utente e sarà tracciata con opportuno flag identificativo.

<b>CHIUSURA DELLE CHIAMATE</b>	
Definizione	Compilazione corretta e completa del verbale di intervento ed aggiornamento dell'inventario
Requisiti e valore soglia	<b>95%</b> dei verbali compilati correttamente e corretto aggiornamento dell'inventario apparecchiature
Calcolo	da verbale ed interrogazioni sul DataBase
Report	mensile o su richiesta dell'Azienda
Fonte informativa	log Help Desk

## **ALL. D RUOLI E RESPONSABILITA' – SERVIZIO HELP DESK**

<b>Attività</b>	<b>Fornitore</b>	<b>Azienda USL</b>
<b>Gestione del servizio</b>		
Suggerisce soluzione per l'help desk che possano migliorare i requisiti dell'Azienda sia I.T. che business	X	X
Approva ed autorizza la soluzione		X
Suggerisce politiche e procedure	X	X
Definisce gli standard e le procedure operative	X	
Approva ed autorizza la soluzione		X
Stabilisce l'escalation dei problemi e gli standard e politiche di reporting dell'Azienda		X
Gestisce e tiene traccia sull'utilizzo dell'help desk	X	
<b>Help Desk</b>		
<b>Livello 1 (eventi di routine, risposte standardizzate)</b>		
Staff e manutenzione come da fasce orarie	X	
Ricevimento e risposta alle chiamate	X	X
Informazione degli utenti in caso di situazioni che influiscono sulla qualità e continuità del servizio	X	
Qualificazione delle richieste	X	
Gestione delle domande degli utenti fino alla chiusura	X	
Catalogazione e registrazione delle chiamate	X	
Assegnazione severità e priorità	X	
Determinazione dei requisiti per la risoluzione di domande/problemi	X	
Risoluzione di domande/problemi nell'ambito di tempi predeterminati	X	
Escalation delle richieste non risolte al livello appropriato	X	X
Attivazione supporto on-site per risoluzione problemi HW e SW	X	
Registrazione richieste su Data Base	X	X
Notifica dei problemi di elevata severità al responsabile designato dall'Azienda	X	
Amministrazione degli utenti (nuovi utenti e modifica delle autorizzazioni)	X	
Gestione delle richieste MAC	X	
<b>Livello 2</b>		
Staff e manutenzione come da fasce orarie	X	
Ricevimento e risposta alle chiamate	X	
Catalogazione e registrazione delle chiamate	X	
Risoluzione di domande/problemi coerentemente con il livelli di servizio richiesti	X	
Escalation delle richieste verso Fornitori terzi	X	
Fornire input sulle necessità di training utente	X	
Monitoraggio del problema anche verso Fornitori terzi	X	
<b>Gestione delle performance</b>		
Definire requirements dei livelli di servizio		X
Documentare gli obiettivi e gli accordi inerenti i livelli di servizio	X	X
Misurare e analizzare le performance relative agli obiettivi e agli accordi	X	
Implementare i piani di miglioramento	X	
Autorizzazione ed approvazione dei piani di miglioramento		X
Report sui risultati dei livelli di servizio	X	
Report sull'help desk, statistiche e trend quando richiesto	X	



Attività	Fornitore	Azienda USL
Fornire input sulle necessità di training utente	X	
<b>Gestione del cambiamento</b>		
Propone cambiamenti logistici	X	
Determina costi ed impatto dei cambiamenti	X	
Programmazione e conduzione degli incontri sulla gestione del cambiamento	X	
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica ai clienti coinvolti dei tempi necessari e delle implicazioni	X	
Implementazione del cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo		X
Report sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X

## ALL. E LIVELLI DI SERVIZIO GESTIONE P.D.L.

Il livello di Servizio richiesto è descritto specificando i seguenti parametri:

- **Definizione:** descrizione del parametro di servizio
- **Requisiti:** descrive il livello di servizio minimo richiesto; le ore lavorative vengono conteggiate considerando l'orario di servizio sotto riportato
- **Calcolo:** specifica com'è effettuato il calcolo del livello di servizio offerto
- **Report:** specifica con quale cadenza è effettuato il report dei livelli di servizio erogati
- **Fonte Informativa:** specifica la fonte da cui sono rilevati i dati per il calcolo del livello del servizio offerto.

### E.1 Livelli di servizio generali

ORARIO DI SERVIZIO	
Definizione	Finestra di utilizzo del servizio
Requisiti	<b>08:00-18:00</b> da lunedì a venerdì <b>08:00-14:00</b> sabato
Calcolo	Informazioni utenti
Report	Mensile
Fonte informativa	log cartaceo ed interrogazione Data Base Help Desk

### E.2 Manutenzione Hardware e Software

RISPONDENZA AL PROBLEMA	
Definizione	Tempo di intervento e di identificazione del problema
Requisiti	Entro <b>8 ore</b> lavorative per PDL standard; <b>1 ora</b> per PDL mission critical (Casse CUP, Pronto Soccorso, Accettazione Ospedaliera, ecc.)
Calcolo	da interrogazione DB ed informazioni utente
Reports	Mensile
Fonte informativa	log applicativo : Help Desk Sistema Informativo

TEMPO DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA	
Definizione	Tempo impiegato per la risoluzione dell'inconveniente (inclusa eventuale sostituzione delle apparecchiature)
Requisiti	<b>80%</b> delle chiamate risolte entro <b>12 ore</b> lavorative per PdL standard, entro <b>1 ora</b> lavorativa per PdL mission critical (Casse CUP, P.S., Accettazione, ecc.) <b>100 %</b> entro tre giorni lavorativi
Calcolo	analisi del log dell' help desk
Reports	Mensile
Fonte informativa	Log applicativo : Help Desk Sistema Informativo

### E.3 Gestione Posti di Lavoro

TEMPO DI ESECUZIONE M.A.C.	
Definizione	Tempo trascorso tra la data richiesta per le attività di Move, Add o Change ed il momento in cui le attività vengono realizzate
Requisiti	<b>100%</b> entro <b>5 giorni</b> lavorativi (per un max. di 5 richieste/giorno)
Calcolo	N° totale MAC richiesti e N°MAC effettuati entro t empo 5 gg.
Report	Mensile
Fonte informativa	Log cartaceo e Data Base Help Desk

TEMPO DI INSTALLAZIONE DEI POSTI DI LAVORO	
Definizione	Tempo impiegato per predisporre ed installare una nuova PdL

Requisiti	<b>100%</b> entro <b>5 giorni</b> lavorativi (per un max. di 5 richieste/giorno)
Calcolo	N° totale installazioni richieste e N° installazioni effettuate entro tempo 5 gg.
Reports	Mensile
Fonte informativa	Log applicativo : Help Desk Sistema Informativo

<b>CHIAMATE RIPETUTE</b>	
Definizione	Chiamate effettuate per uno stesso problema, sulla stessa PdL, entro i 10 gg. successivi al precedente intervento
Requisiti	Max. 5% degli interventi effettuati
Calcolo	% fra numero totale chiamate e numero totale chiamate ripetute
Reports	Mensile
Fonte informativa	Log applicativo : Help Desk Sistema Informativo

## ALL. F    RUOLI E RESPONSABILITÀ - GESTIONE POSTAZIONI DI LAVORO

Attività	Fornitore	Azienda USL
<b>Gestione del servizio</b>		
Suggerisce soluzioni che possano migliorare i requisiti di Azienda sia I.T. che business	X	
Approva ed autorizza la soluzione		X
Suggerisce le politiche e le procedure	X	
Approva ed autorizza le politiche e le procedure		X
Definisce i servizi e gli standards		X
Coopera attivamente alla gestione del servizio	X	
Gestisce e tiene traccia sull'utilizzo del servizio	X	
<b>Gestione dei sistemi e delle parti</b>		
Definisce le politiche di riutilizzo delle apparecchiature		X
Acquisisce le parti di ricambio	X	
Gestisce, mantiene e propone la lista delle parti di ricambio	X	
Approva ed autorizza le forniture		X
Gestione delle garanzie	X	
Fornisce le priorità e le direttive per l'installazioni		X
Pianifica e programma le installazioni	X	X
Approva e accetta		X
Configura (hardware, software) i PDL prima delle installazioni o presso l'utente	X	
Effettua le prove / collaudo	X	
Installa e distribuisce il software	X	
Mantiene traccia delle risorse (utenti, locazioni, identificatore)	X	
Inserisce e mantiene aggiornati gli inventari	X	
Produce reports per gli inventari	X	
<b>Gestione del software</b>		
Stabilisce le politiche di gestione delle licenze software		X
Acquista le licenze software		X
Mantiene traccia dei software (utenti, locazioni, identificatore)	X	
Suggerisce e propone soluzioni per gli acquisti delle licenze d'uso	X	X
Inserisce e mantiene aggiornati gli inventari dei prodotti software	X	
Stabilisce le politiche e gli standards per migrazioni ed update del software		X
Sviluppa delle dettagliate procedure che assicurino di ridurre i rischi al minimo per le migrazioni/update con il minimo sforzo da parte dell'Azienda	X	
Determinano e documentano i requisiti dovuti a delle conversioni	X	
Effettuano le prove per le nuove releases e le conformità a quanto installato ed assicurano la conformità dei requisiti dei livelli di servizio.	X	
Formalizza i piani e la programmazione delle installazioni e distribuzione	X	
Approva ed autorizza		X
Inizializza i device dei PDL, quando necessario, in congiunzione con le migrazioni/upgrade	X	
Verifica che i PDL siano funzionanti a seguito di un processo di migrazione/upgrade	X	
Fornisce l'assistenza tecnica durante la conversione quando richiesta	X	
Propone soluzioni per migliorare le prestazioni	X	
<b>Gestione MAC</b>		
Fornisce direttive, indicazioni, tempi, target ed obiettivi		X
Valuta e stima gli impatti ed i rischi	X	
Determina e documenta i requisiti	X	
Formalizza il piano di interventi e la programmazione	X	
Approva ed autorizza implementazione del piano		X
Coordina ed effettua gli interventi	X	
Controlla stato avanzamento e piani		X

Attività	Fornitore	Azienda USL
Inserisce e mantiene aggiornati gli inventari	X	
Produce reports per gli inventari e per progetti	X	
<b>Gestione Dismissione</b>		
Rimozione del contenuto dalle unità di memoria di massa	X	
Smaltimento del materiale secondo le norme di legge	X	
<b>Gestione della manutenzione</b>		
Programmazione delle manutenzione preventiva	X	
Effettuazione della manutenzione	X	
<b>Gestione degli inconvenienti hardware e software</b>		
Assistenza on-site	X	
Assistenza telefonica	X	
Analisi degli inconvenienti ed identificazioni delle cause	X	
Isolamento, determinazione e risoluzione	X	
Sostituzione/riparazione	X	
Re-installazione del sistema operativo del software in caso di necessità	X	
Notifica all'help desk del problema e soluzione	X	
Inserisce e mantiene aggiornati gli inventari	X	
Produce reports per gli inventari e per progetti	X	
<b>Gestione delle prestazioni/livelli di servizio</b>		
Definire requisiti dei livelli di servizio		X
Documentare gli obiettivi e gli accordi inerenti i livelli di servizio	X	
Misurare e analizzare le performance relative agli obiettivi e agli accordi	X	
Sviluppare piani di miglioramento	X	
Autorizzazione ed approvazione dei piani di miglioramento		X
Implementare i piani di miglioramento	X	
Report sui risultati dei livelli di servizio	X	
<b>Gestione del cambiamento</b>		
Stabilire i requirements del cambiamento dei PDL		X
Propone cambiamenti logistici	X	
Determina costi ed impatto dei cambiamenti	X	
Programmazione e conduzione degli incontri sulla gestione del cambiamento	X	X
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica ai clienti coinvolti dei tempi necessari e delle implicazioni		X
Implementazione del cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo	X	X
Report sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X
Prova il piano	X	
Traccia e fornisce i report sulle prove effettuate	X	

## **ALL. G PENALI**

### ***G.1 Penali per mancato rispetto dei livelli di servizio per Help Desk***

Qualora l'Azienda ravvisi il mancato rispetto dei livelli di servizio indicati nell'All.E, ne darà formale comunicazione scritta all'Aggiudicatario. Dopo 3 (tre) comunicazioni di inadempienze, verificatesi nello stesso mese, l'Azienda potrà applicare, per ciascuna inadempienza, una penale pari al 2% dell'importo fatturato nel mese. L'importo della penale applicata dovrà essere evidenziato e detratto dalla fatturazione del mese successivo.

### ***G.2 Penali per mancato rispetto dei livelli di servizio per Gestione PdL***

Qualora l'Azienda ravvisi il mancato rispetto dei livelli di servizio indicati nell'All.G, ne darà formale comunicazione scritta all'Aggiudicatario. Dopo 3 (tre) comunicazioni di inadempienze, verificatesi nello stesso mese, l'Azienda potrà applicare, per ciascuna inadempienza, una penale pari al 2% dell'importo fatturato nel mese. L'importo della penale applicata dovrà essere evidenziato e detratto dalla fatturazione del mese successivo.

## **ALL. H    PROCEDURE DI SICUREZZA**

**Da sottoscrivere a cura dell'Aggiudicatario**

### **IMPEGNO DI RISERVATEZZA**

Mi impegno a:

conservare ogni informazione proveniente dall'Azienda circa le modalità di accesso alle risorse informatiche dell'Azienda e/o prodotta nell'ambito dell'attività di gestione riportata nel contratto AZIENDA - AGGIUDICATARIO con la massima diligenza al fine di evitare la diffusione della stessa a terzi non autorizzati, applicando alle stesse le regole aziendali previste per le informazioni "esclusive";

conservare la più stretta segretezza, non rivelando alcun particolare circa le modalità di accesso al patrimonio informatico dell'Azienda a persone diverse da quelle che hanno sottoscritto questo stesso impegno per la medesima attività;

ad adottare tutte le misure più idonee al fine di garantire la massima sicurezza durante l'attività di cui alle premesse;

a non divulgare in alcun modo (orale, lettera, fax, supporti magnetici, e-mail, ecc.) le informazioni riservate né all'interno dell'Azienda, né all'esterno;

a non sfruttare, in alcun modo, le informazioni riservate a scopi personali e/o commerciali al fine di trarne un profitto;

Il presente impegno avrà durata per tutto il periodo di svolgimento dell'attività descritta in premessa e per 24 mesi dopo la fine della stessa.

Resta convenuto che i sopra richiamati impegni avranno efficacia anche dopo l'eventuale risoluzione del mio rapporto di impiego con la società FORNITORE, anche se indiretto per il tramite di una terza parte.

**FIRMA PER ACCETTAZIONE**