

**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DEI SERVIZI  
DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE RELATIVA AI  
SISTEMI INFORMATICI CENTRALI DELL'AZIENDA  
OSPEDALIERA PER UN PERIODO DI 36 MESI**

**C A P I T O L A T O   S P E C I A L E**

**CIG: 5935940CA3**

PARTE PRIMA – ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO	4
1 OGGETTO DEL CONTRATTO	4
2 DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
2.1 Servizio di assistenza e manutenzione per la gestione e l'evoluzione di sistemi server, apparecchiature di storage e backup multivendor .....	4
2.2 Servizio di assistenza e manutenzione per la gestione (management) dell'ambiente di networking .....	5
2.3 Supporto specialistico per la gestione di un ambiente di Active Directory Microsoft e Desktop Management.....	6
2.4 Presidio residente .....	6
2.5 Servizio di assistenza limitata in periodo di reperibilità.....	7
2.6 Servizi professionali on demand .....	7
2.7 Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema di rilevazione presenze aziendale.....	7
2.8 Servizio unificato di Conduzione dell'Impianto .....	8
2.8.1 Help Desk e Supporto Specialistico Residente .....	8
2.8.2 Supporto Specialistico .....	8
2.8.3 Consulenza.....	8
2.8.4 Capacity Management.....	8
2.8.5 Documentazione relativa alle procedure di esecuzione del servizio .....	9
3 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	9
3.1 Modalità di avvio del servizio .....	9
3.2 Modalità di svolgimento del servizio.....	10
3.2.1 Criteri di apertura di una Richiesta di Servizio (nel seguito RdS) .....	10
3.2.2 Criteri di chiusura della Richiesta di Servizio .....	10
3.3 Orario di esecuzione del servizio .....	10
3.4 Livelli di servizio.....	10
3.4.1 Tempi di risposta servizio sistemistica in reperibilità.....	11
3.4.2 Tempi medi di chiusura chiamate per tipologia.....	11
3.4.3 Rendicontazione da produrre .....	11
3.5 Penali .....	12
4 IL CONTESTO AZIENDALE DI RIFERIMENTO	13
4.1 Beni oggetto del servizio.....	13
5 REQUISITI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	13
5.1 Parti di ricambio .....	13
5.2 Risorse Professionali .....	14
5.3 Direttore Tecnico di Site.....	14
5.4 Requisiti del Personale sistemistico residente .....	15
5.5 Servizi professionali on demand .....	15
6 DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	15
7 ALLEGATI	16
PARTE SECONDA – CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO	17
8 CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA	17
9 CONVENZIONI STIPULATE DA CONSIP S.P.A. O DA CENTRALE REGIONALE ACQUISTI DI REGIONE LOMBARDIA (applicazione della normativa spending)	17
10 CESSIONE DEL CONTRATTO, DEL CREDITO E SUBAPPALTO	17
11 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	19
12 PAGAMENTO DELLE FATTURE	19
13 REVISIONE PREZZI	20

14 CODICE ETICO AZIENDALE E PATTO D'INTEGRITA' IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI	20
15 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	20
16 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	21
17 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	21
18 RISERVATEZZA	22
19 RESPONSABILITÀ CIVILE, COPERTURA ASSICURATIVA	22
20 EFFICACIA DEL CONTRATTO	23
21 DIVIETO DI SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	23
22 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	23
23 VICENDE INERENTI L'AGGIUDICATARIO	24
24 RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO	24
25 CLAUSOLA DI ADESIONE	24
26 FORZA MAGGIORE	26
27 SPESE E COSTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA	26
28 CONTROVERSIE	26
29 OSSERVANZA DI LEGGI DECRETI E REGOLAMENTI	26
30 RINVIO AD ALTRE NORME	27
31 NORME FINALI	27

## PARTE PRIMA – ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

### 1 OGGETTO DEL CONTRATTO

L'oggetto del contratto è l'affidamento per un periodo di trentasei mesi dei servizi di assistenza e manutenzione relativi ai sistemi informativi dell'Azienda Ospedaliera, così specificati:

- 1.servizio di assistenza e manutenzione per la gestione (management) l'aggiornamento e l'evoluzione di sistemi server, apparecchiature di storage (Storage Area Network) e backup multivendor;
- 2.servizio di assistenza e manutenzione per la gestione (management) dell'ambiente di networking;
- 3.supporto sistemistico per la gestione di Active Directory e per il desktop management;
- 4.presidio residente;
- 5.servizio di reperibilità notturno e festivo
- 6.servizio di assistenza e manutenzione sul sistema aziendale di rilevazione presenze
- 7.servizi specialistici on demand
- 8.servizio unificato di conduzione dell'impianto

### 2 DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I servizi richiesti dovranno essere svolti nel rispetto delle indicazioni fornite dal Responsabile dell'Azienda Ospedaliera, che li coordinerà operativamente.

Tali servizi dovranno essere svolti secondo le seguenti modalità:

#### **2.1 Servizio di assistenza e manutenzione per la gestione e l'evoluzione di sistemi server, apparecchiature di storage e backup multivendor**

Il servizio comprende le seguenti attività:

- servizio di Help Desk per il troubleshooting e l'assistenza remota attraverso operatore dell'Azienda o in teleassistenza;
- servizio da remoto e on site da parte di personale tecnico specializzato, per interventi di:
  - fine tuning;
  - manutenzione preventiva di server o apparati;
  - configurazione, aggiornamento, consolidamento o evoluzione di server e / o apparati secondo le esigenze che si evidenzieranno durante il periodo di gestione;
  - spostamento di server o apparati;
  - rinnovo di server o apparati e conseguenti attività di integrazione con l'esistente;
  - evoluzione migliorativa delle procedure sistemistico informatiche utilizzate in ambito gestionale;
- manutenzione dell'hardware sia coperto che non coperto da garanzia o contratto di manutenzione, compresa la fornitura di parti di ricambio, come da allegato (All. A) che descrive il numero e la tipologia degli apparati. La Ditta dovrà indicare -motivandoli e documentandoli - eventuali limiti o esclusioni di copertura;

- gestione della dismissione del materiale sostituito, se non altrimenti previsto dai contratti di manutenzione o dall'Azienda;
- manutenzione e ripristino dei server o degli apparati (hardware, firmware e S.O.);
- monitoraggio proattivo dei server ed apparati (software di controllo fornito dall'Azienda);
- manutenzione dell'amministrazione delle configurazioni (CMDB), in collaborazione con il Responsabile dell'Azienda;
- capacity management. L'aggiudicatario sarà tenuto a:
  - aggiornare il piano di Capacity Management predisposto dall'Azienda conformemente alle Linee Guida dei Sistemi Informativi Enti Erogatori e alla metodologia ITIL;
  - fornire, installare e attivare, alla scadenza di ciascun anno di esercizio, con costi compresi all'interno del canone complessivo di servizio, quanto espressamente previsto dal piano di cui al punto precedente;
- servizio di tutoring e training on the job per il personale dipendente dall'Azienda.

Qualsiasi intervento di sostituzione di un apparato o di modifica di configurazione, dovrà esser condotto e concludersi per consentire all'utente finale di poter riprendere il proprio lavoro senza problemi e senza perdita di alcuna informazione o funzionalità. Ove ciò fosse impossibile a causa di reali impedimenti di ordine tecnico/pratico la Ditta aggiudicataria agirà per limitare al massimo grado perdite e disallineamenti;

La migrazione dei dati e degli ambienti applicativi (server o apparecchiature diverse in caso di sostituzione o rinnovo, stessa macchina in caso di modifica di configurazione ecc.), è parte integrante dei processi di servizio, e la loro corretta e sicura esecuzione deve essere programmata, pianificata e concordata con il committente sia relativamente alle modalità operative che alle tempistiche ed orari di esecuzione.

## **2.2 Servizio di assistenza e manutenzione per la gestione (management) dell'ambiente di networking**

Il servizio comprende le seguenti attività:

- servizio di Help Desk per il troubleshooting e l'assistenza remota attraverso operatore dell'Azienda o in teleassistenza;
- servizio da remoto o on site da parte di personale tecnico specializzato, per interventi di: fine tuning, manutenzione preventiva apparati; configurazione apparati; spostamento apparati; gestione armadi, compresa la pulizia e la riorganizzazione dei cavi di rete di connessione;
- manutenzione dell'hardware sia coperto che non coperto da garanzia o contratto di manutenzione, compresa la fornitura di parti di ricambio, come da allegato che descrive il numero e la tipologia degli apparati. In caso di guasto, gli apparati andranno sostituiti con altri della stessa tipologia o superiori. La Ditta dovrà indicare -motivandoli e documentandoli - eventuali limiti o esclusioni di copertura.
- gestione della dismissione del materiale sostituito;
- manutenzione e ripristino degli apparati (hardware, firmware);

- monitoraggio proattivo degli apparati (software di controllo fornito dall'Azienda);
- manutenzione dell'amministrazione delle configurazioni, in collaborazione con il Responsabile dell'Azienda;
- capacity management. L'aggiudicatario sarà tenuto a:
  - aggiornare il piano di Capacity Management predisposto dall'Azienda conformemente alle Linee Guida dei Sistemi Informativi Enti Erogatori e alla metodologia ITIL;
  - fornire, installare e attivare, alla scadenza di ciascun anno di esercizio, con costi compresi all'interno del canone complessivo di servizio, quanto espressamente previsto dal piano di cui al punto precedente;
- servizio di tutoring e training on the job per il personale dipendente dall'Azienda

Qualsiasi intervento di sostituzione di un apparato o di modifica di configurazione, dovrà essere condotto e concludersi per consentire all'utente finale di poter riprendere il proprio lavoro senza problemi e senza perdita di alcuna informazione o funzionalità. Ove ciò fosse impossibile a causa di reali impedimenti di ordine tecnico/pratico la Ditta aggiudicataria agirà per limitare al massimo grado perdite e disallineamenti.

Il servizio dovrà essere reso presso la sede centrale dell'Azienda e presso tutte le sedi decentrate (situate indicativamente in un raggio di 20 km.)

### **2.3 Supporto specialistico per la gestione di un ambiente di Active Directory Microsoft e Desktop Management**

Il servizio comprende le seguenti attività:

- completa gestione di un ambiente di Active Directory Microsoft comprensivo di Dynamic DNS e DHCP server; il servizio deve permettere oltre alle consuete operazioni gestionali amministrative dell'ambiente A.D. anche l'aggiornamento, modifica, nuova impostazione di GPO e la relativa eventuale integrazione attraverso gli opportuni meccanismi con apparati di gestione accessi (Firewall / Proxy);
- supervisione versioning sistemi operativi e SW di base desktop;
- coordinamento e predisposizione delle configurazioni e delle immagini delle PdL

### **2.4 Presidio residente**

I Servizi di cui ai precedenti paragrafi 2.1, 2.2 e 2.3 dovranno essere svolti necessariamente da un Supporto sistemistico così composto:

- Disponibilità di "Sistemista Senior" con particolari e complete competenze (esperienza pluriennale e/o specifiche certificazioni) sugli ambienti sistemistici e SW di base, Storage Area Network e backup che compongono il Data Center Aziendale; tale figura dovrà assicurare la presenza presso l'Azienda per almeno 1 giorno la settimana; per il restante periodo dovrà essere in condizione di connettersi da remoto con i sistemi dell'Azienda con tempo di latenza massimo di 15 min.
- Disponibilità di "Sistemista Senior" con particolari e complete competenze (esperienza pluriennale e/o specifiche certificazioni) di networking particolarmente focalizzate alla famiglia e modelli di apparati presenti in Azienda Ospedaliera; tale figura dovrà

assicurare la presenza presso l'Azienda per almeno 1 giorno la settimana; per il restante periodo dovrà essere in condizione di connettersi da remoto con i sistemi dell'Azienda con tempo di latenza massimo di 15 min.

- presenza per 5 giorni/settimana di un "Sistemista Esperto" (1 FTE) con almeno biennale esperienza nella gestione di ambienti Active Directory Microsoft e Desktop Management, e supporto diretto al sistema di rilevazione presenze.

Dovrà inoltre essere predisposto un contingency plan attivabile in caso di necessità impreviste o straordinarie, in grado di assicurare il rispetto degli SLA richiesti.

Il Supporto dovrà disporre delle competenze necessarie per gestire tutte le segnalazioni di malfunzionamento sia HARDWARE sia SOFTWARE dei sistemi presenti presso l'Azienda Ospedaliera (come da allegato).

### **2.5 Servizio di assistenza limitata in periodo di reperibilità**

Il fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di pronta reperibilità notturno e festivo per la comunicazione e gestione di eventi bloccanti che coinvolgono sistemi ed utenza h24x365.

Nel periodo in cui il servizio sistemistico è garantito in reperibilità, al Fornitore sono richieste un sottoinsieme delle attività precedentemente elencate. In particolare:

- un servizio di standby da remoto per l'esecuzione di attività di ripristino di servizi in base alle procedure assegnate dall'Azienda e a seguito di segnalazione di malfunzionamenti della rete e dei server;
- intervento on site in caso di necessità bloccanti sui sistemi descritti in allegato.

Entrambi i servizi dovranno essere effettuati nell'assoluto rispetto, limitatamente ai server ed apparati considerati "critici", degli SLA richiesti e specificatamente definiti di seguito.

### **2.6 Servizi professionali on demand**

Oltre a quanto previsto in risposta al presente Bando, si chiede al Fornitore di esprimere la propria miglior quotazione circa attività di consulenza specialistica, ad oggi non predicibili e comunque non riconducibili ai servizi di assistenza oggetto del presente Bando.

In particolare si richiede la quotazione (a giorno / uomo) delle figure descritte all'articolo 5.5.

Per la durata del servizio il fornitore si dovrà impegnare a rendere disponibili tali figure all'Azienda alle tariffe dichiarate in offerta, fatta salva la rivalutazione secondo il codice ISTAT "Prezzi al Consumo per le Famiglie di Operai ed Impiegati" intervenuta nell'anno precedente.

### **2.7 Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema di rilevazione presenze aziendale.**

L'Azienda utilizza un sistema di rilevazione presenze e controllo accessi composto da una serie di terminali decentrati presso tutte le sedi aziendali, collegati via Ethernet al Software di gestione (concentratore) di terza parte, e attraverso di esso al modulo di gestione delle presenze e assenze della suite HR. E' richiesto un servizio di assistenza dei rilevatori e di manutenzione del SW. **Le specifiche dell'impianto e del servizio richiesto sono descritte nell'allegato B.**

## 2.8 Servizio unificato di Conduzione dell'Impianto

I Servizi di cui ai precedenti punti da 2.1 a 2.7 dovranno essere gestiti attraverso un Servizio di Conduzione e Supporto Specialistico unificato, per le aree coinvolte, Sistemi, Desktop, Storage e Rete, il cui schema operativo si articola su tre livelli:

1. Help Desk
2. Supporto Specialistico
3. Consulenza
4. Capacity Management
5. Documentazione relativa all'esecuzione del servizio

Di seguito sono descritte le funzionalità obbligatorie che questo servizio dovrà garantire:

### 2.8.1 Help Desk e Supporto Specialistico Residente

Si svolge presso il SIA. Tutte le richieste tecniche inerenti problematiche ordinarie e straordinarie sono qui accolte e gestite asseconda del grado di difficoltà; le richieste ordinarie sono trattate direttamente dal personale incaricato, le richieste straordinarie o per interventi complessi sono immediatamente inoltrate al Supporto Specialistico e qui gestite.

### 2.8.2 Supporto Specialistico

Si svolge in modalità remota e quando necessario presso il SIA. Gli specialisti di II livello per Sistemi, A.D., S.A.N. & Networking sono pronti a intervenire in tutti i casi non gestibili dall'Help Desk e Supporto Specialistico Residente. Su richiesta, gli stessi specialisti sono pronti a sviluppare soluzioni ad hoc ove se ne dovesse presentare la necessità.

### 2.8.3 Consulenza

Il Direttore Tecnico di Site insieme al responsabile commerciale, nominati espressamente per il Cliente Azienda Ospedaliera San Carlo Borromeo, dovranno sviluppare soluzioni tecniche e/o organizzative per rispondere celermente a tutte le eventuali richieste di sviluppo, razionalizzazione o potenziamento della infrastruttura tecnologica dell'Ente. Il Direttore Tecnico di Site sovrintende anche alle attività dei due livelli precedenti riportando costantemente la sua attività al responsabile commerciale e quindi al Responsabile dei Sistemi Informativi Aziendali.

### 2.8.4 Capacity Management

Il servizio ha la diretta responsabilità del mantenimento della piena efficienza dei sistemi nel corso di tutta la durata del contratto. In particolare si occupa di:

- verificare se gli acquisti di apparecchiature ICT sono realmente allineate con le esigenze dell' Azienda e se l'uso delle tecnologie è fatto nel modo più efficace;
- allineare costantemente la capacità disponibile con la domanda di risorse tecnologiche richieste dagli utenti del sistema;
- verificare costantemente se le risorse ICT sono utilizzate al meglio;
- prevedere ragionevolmente i tempi in cui le risorse disponibili non saranno più sufficienti;
- apportare le integrazioni richieste dal Piano di Capacity Management.

Il servizio ha l'obbligo di produrre – in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Responsabile dell'Azienda - il Piano di Capacity Management entro il 31/3 di ogni anno di esercizio, e di

realizzarlo entro il 31/12 dello stesso anno, utilizzando le risorse economiche previste dal contratto, che dovranno essere minimo il 20% del valore complessivo dell'appalto. In linea di massima, nel piano viene stabilito come mantenere e incrementare l'efficienza e la disponibilità dei sistemi, stabilendo il migliore "costo-opportunità" tra sostituzione e integrazione di apparati, rinnovo del contratto di manutenzione del "brand", manutenzione diretta da parte dell'aggiudicatario. Il Piano viene congiuntamente sottoscritto dal Responsabile Aziendale e dal Direttore Tecnico della Ditta.

In caso di sostituzione o integrazione di apparati, la quotazione degli stessi non potrà superare quanto previsto per equivalenti nelle convenzioni CONSIP.

### **2.8.5 Documentazione relativa alle procedure di esecuzione del servizio**

Il servizio ha la diretta responsabilità della creazione e definizione durante la fase di avvio, e della revisione almeno annuale, dei documenti di seguito elencati. Questi documenti dovranno essere concordati e sottostare alla piena accettazione da parte della Azienda Ospedaliera e pertanto la Ditta aggiudicataria si dichiara disponibile a eseguire integrazioni o modifiche al fine di ottenere il soddisfacimento delle indicazioni pervenute per tutto il periodo del contratto. I documenti da creare sono i seguenti:

- stesura delle procedure e delle modalità di esecuzione di tutte le attività che interessano la gestione del servizio (manuale help desk). Tali procedura dovranno di preferenza essere redatte in conformità a ITIL v 3.0;
- flusso del servizio con indicazione dei processi di escalation dell'intervento, catalogo e classificazione in termini di azione o di terzi coinvolti;
- piano di Disaster Recovery, in funzione del processo di IT Service Continuity Management, per garantire che tutti i servizi ICT possano essere riattivati nel più breve tempo possibile nel caso si verifichi un evento "disastroso" (vedi: "Linee Guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni" – 16/11/2011 DigitPA).

La documentazione rimarrà patrimonio informativo della Azienda Ospedaliera oltreché supporto all'attività oggetto della fornitura.

## **3 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 Modalità di avvio del servizio**

La Ditta aggiudicataria **dovrà proporre, nell'offerta tecnica, il piano per predisporre l'erogazione dei servizi a regime, ove risultino definite le date di avvio** per:

- predisposizione degli ambienti funzionali all'espletamento dei servizi richiesti (TTS, Asset Management ecc.);
- attivazione delle procedure di misurazione per la verifica dei livelli di servizio;
- definizione in dettaglio delle procedure per l'attivazione dei servizi;

Entro i primi 10 gg lavorativi dalla data di notifica dell'aggiudicazione del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire la completa operatività dei servizi oggetto della fornitura, come descritti nel piano di cui al capoverso precedente.

Al termine di questo periodo verranno attentamente valutati il modello di funzionamento e i livelli di servizio oggetto della fornitura con conseguente validazione della fornitura (collaudo).

Ove il collaudo non risulti positivo in tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati, sempre nel termine di 10 gg lavorativi.

Considerata l'estrema criticità per l'Azienda del servizio oggetto del presente Capitolato, decorso tale ulteriore termine, permanendo i disservizi contestati, **si procederà senz'altro alla risoluzione del contratto.**

## 3.2 Modalità di svolgimento del servizio

### 3.2.1 Criteri di apertura di una Richiesta di Servizio (nel seguito RdS)

La funzione di assistenza di primo livello dell'Azienda aprirà formalmente una richiesta di intervento a nome dell'Azienda, con le modalità indicate dalla Ditta.

L'operatore SPOC dell'Azienda aprirà un ticket relativo ad ogni richiesta pervenuta (esclusi i solleciti, che saranno gestiti come attributi della richiesta originaria) e dare all'utente il numero identificativo della richiesta di servizio sottomessa.

### 3.2.2 Criteri di chiusura della Richiesta di Servizio

I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- a) (per le richieste rigettate) il ticket viene chiuso con indicazione di non rilevanza del problema per lo specifico servizio offerto;
- b) (per le richieste risolte direttamente) chiusura della telefonata o invio di una mail di risposta al richiedente o, se è richiesto l'intervento del tecnico di presidio, sottoscrizione del foglio lavoro da parte del committente; chiusura del ticket con indicazione di avvenuta soluzione della richiesta;
- c) (per le richieste smistate ad altre strutture di assistenza) ricezione presso la struttura di assistenza di primo livello di una dichiarazione della struttura di assistenza di secondo livello di avvenuta soddisfazione della richiesta.

## 3.3 Orario di esecuzione del servizio

Il servizio di assistenza e gestione erogato on site dovrà essere garantito con le seguenti modalità:

- presidio on-site da Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 17:30

Il servizio di reperibilità dovrà essere garantito con le seguenti modalità

- reperibilità notturna dalle 17:30 alle 8:30
- reperibilità sabato e giorni festivi dalle 17.30 del giorno feriale precedente alle 8.30 del giorno feriale successivo

Il servizio dovrà essere attivato direttamente tramite uno, o più, riferimenti telefonici che il Fornitore dovrà garantire.

Ove possibile, il personale del fornitore potrà intervenire tramite teleassistenza.

## 3.4 Livelli di servizio

Di seguito vengono elencati gli indicatori utili per la conseguente definizione dei livelli di servizio e quelli utili al monitoraggio del servizio al fine di ottimizzarne le risorse e migliorarne la qualità.

### 3.4.1 Tempi di risposta servizio sistemistica in reperibilità

	Note	Valori di soglia
Percentuale di risposta	E' la percentuale delle risposte dopo tre tentativi di chiamata, ciascuna di 60 secondi di attesa, effettuate su ciascuno dei numeri di reperibilità forniti dal fornitore (massimo tre). E' calcolata rispetto al totale delle chiamate effettuate	100%

### 3.4.2 Tempi medi di chiusura chiamate per tipologia

Di seguito sono indicati i tempi di intervento e di risoluzione per ogni tipologia di ticket registrato.

Nel seguito si fa riferimento ai parametri:

- tempo di intervento, che è il valore massimo in termini di tempo entro il quale il servizio di help desk di 2° livello deve prendere in carico la segnalazione;

I tempi di intervento e risoluzione sono funzione dell'urgenza del problema riscontrato.

Urgenza	Tempo max. di intervento	Tempo di ripristino oppure applicazione di soluzione temporanea
Critica - Problema bloccante: l'utente delle aree di urgenza (Pronto Soccorso, Laboratorio Urgenze, Radiologia) o di front office (CUP) non è in grado di svolgere l'attività. Gli utenti di Direzione Generale, Amministrativa e Sanitaria non sono in grado di svolgere l'attività	2 ore	4 ore
Critica - Problema bloccante: l'utente delle aree non critiche non è in grado di svolgere l'attività	4 ore	8 ore
Media - Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	4 ore	8 ore
Bassa - Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	n.b.d.	4 giorni

### 3.4.3 Rendicontazione da produrre

La ditta aggiudicataria dovrà fornire, la rendicontazione descritta nel seguito vincolante per la liquidazione delle fatture.

Per ogni ticket:

- 1.data (anno, giorno, ora, minuti, secondi) della ricezione della richiesta, ovvero della apertura del ticket, e di ogni cambio di stato / aggiornamento del ticket;
- 2.soggetto che ha richiesto l'intervento;
- 3.operatore intervenuto sul ticket (per ciascun cambio di stato),
- 4.modalità di ricezione (telefono, internet, fax);
- 5.azione avviata (risoluzione immediata, smistamento, altro);
- 6.urgenza assegnata.
- 7.il responsabile per la risoluzione (indicare la struttura di assistenza cui è stata smistata la richiesta);
- 8.la descrizione del problema, e priorità di intervento;
- 9.la modalità di intervento (descrizione di massima);
- 10.la stima del tempo di risoluzione del problema.

La rendicontazione ha l'obiettivo di verificare l'andamento del servizio e di fornire informazioni utili alla evoluzione delle forme contrattuali.

Oltre a quanto esplicitamente indicato, in generale la rendicontazione prodotta e i dati registrati all'atto di apertura e chiusura della chiamata devono essere in grado di fornire informazioni utili alla verifica del rispetto degli SLA.

**A tal fine mensilmente dovrà essere obbligatoriamente prodotto un report di sintesi in forma grafica, da allegare alle fatture del corrispondente periodo, in cui si evidenzino le modalità di esecuzione del servizio rispetto agli SLA richiesti. In particolare andranno evidenziate: giorni e orari di presenza del presidio residente; dettaglio delle chiamate per le attività svolte da remoto.**

### 3.5 Penali

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte della Ditta aggiudicataria relative all'esecuzione del servizio di cui si tratta, fatto salvo il diritto dell'Azienda di richiedere il risarcimento degli ulteriori danni patiti, comporteranno l'applicazione di sanzioni. La verifica degli SLA, e l'eventuale applicazione di una sanzione, avverrà con periodicità mensile. La sanzione sarà calcolata tenendo conto delle seguenti penali:

- 1.L'accertata mancata presenza del Fornitore all'interno del presidio nei giorni e negli orari stabiliti per il supporto sistemistica on-site, comporta l'applicazione di una penale di € 100,00 per ogni giorno di accertata assenza. Dopo due infrazioni analoghe si procederà, per altre due infrazioni, all'applicazione di una penale di € 1000,00 per evento, dopo di che l'Azienda potrà procedere alla risoluzione del contratto.
- 2.L'accertata violazione degli orari di servizio del supporto on site, causerà una penale nella misura di € 50,00 per ogni evento;
- 3.Accertata la violazione degli SLA relativi ai tempi di risposta, verrà addebitata una penale pari a € 100,00 per evento. Dopo due analoghe sanzioni, si procederà, per altre due sanzioni all'applicazione di una penale di € 1.000,00 per evento. L'Azienda Ospedaliera potrà procedere alla risoluzione del contratto a fronte di anche solo un'ulteriore violazione contestata.
- 4.Accertata la violazione degli SLA relativi ai tempi di risoluzione verrà comminata una penale pari a € 100,00 per ogni evento. Dopo due analoghe sanzioni, si procederà, per altre due sanzioni all'applicazione di una penale di € 1000,00 per evento. L'Azienda Ospedaliera potrà procedere alla risoluzione del contratto a fronte di anche solo un'ulteriore violazione contestata.

Le infrazioni saranno accertate:

- mediante verifica dei report ricavati dal PABX aziendale;
- dalla reportistica generata dal sistema TTS;
- dai sistemi di rilevamento presenze.

e contestate a seguito di sopralluogo in contraddittorio con il Coordinatore del Servizio della ditta fornitrice o in assenza con un addetto del Fornitore. In questo ultimo caso, il verbale sarà trasmesso alla ditta fornitrice mediante raccomandata A.R.

Oltre alle penalità di cui sopra, resta impregiudicato il diritto, da parte dell'Azienda, di decurtare dal compenso pattuito l'importo corrispondente alle prestazioni non eseguite.

L'addebito di penali non esclude l'addebito alla Società di tutti gli ulteriori danni derivanti dalla mancata o irregolare esecuzione del servizio.

Il recupero delle penali addebitate alla Società affidataria, avrà luogo innanzitutto, prima di ogni altra possibile azione di rivalsa, per compensazione, defalcando all'atto del pagamento delle fatture emesse dalla Ditta fornitrice, l'importo delle penali.

**L'applicazione di penali, non esclude la possibilità da parte dell'Azienda, di risolvere immediatamente il contratto con la Ditta fornitrice in considerazione della gravità dell'infrazione commessa.**

In caso di inadempimento delle disposizioni contrattuali l'Azienda potrà rivalersi in qualsiasi momento sulla cauzione prestata ovvero sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione.

## **4 IL CONTESTO AZIENDALE DI RIFERIMENTO**

### **4.1 Beni oggetto del servizio**

Nell'allegato A sono riportate le quantificazioni delle principali apparecchiature informatiche che saranno presenti in Azienda Ospedaliera alla data di avvio del servizio. Tale elenco è da ritenere indicativo. La Ditta sarà comunque tenuta a garantire assistenza sistemistica (non manutenzione) su tutti i sistemi presenti in Azienda.

## **5 REQUISITI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO**

Si indicano nel presente paragrafo alcuni requisiti da rispettare ad integrazione di quanto già previsto nel resto del capitolato.

Le eventuali necessità di servizi ed accessori necessari alla Ditta aggiudicataria per espletare il servizio in oggetto e non presenti nelle infrastrutture dell'Azienda Ospedaliera, si intendono a totale onere della Ditta aggiudicataria la cui implementazione dovrà sottostare ad esplicita validazione ed accettazione dell'Azienda stessa.

### **5.1 Parti di ricambio**

La fornitura di eventuali parti e ricambi per il ripristino delle apparecchiature in manutenzione, se non coperte da garanzia del produttore, è a totale onere della Ditta Aggiudicataria.

La Ditta dovrà indicare -motivandoli e documentandoli - eventuali limiti o esclusioni di copertura.

## 5.2 Risorse Professionali

Nella predisposizione del progetto tecnico, il Fornitore, oltre ad indicare tutte le risorse che intende impegnare per l'esecuzione contrattuale, dovrà allegare il curriculum di ognuna di loro, dal quale dovrà risultare la conformità con i requisiti professionali e scolastici richiesti.

Il personale sarà dotato di badge di riconoscimento aziendale ed avrà l'obbligo di registrare l'orario sia di ingresso che in uscita. La misura risulta necessaria per motivi di sicurezza. In ogni caso il Fornitore è responsabile in via esclusiva del proprio personale e risponde di eventuali danni a cose e persone cagionati in corso dell'esecuzione contrattuale.

L'Azienda si riserva di valutare e segnalare incompatibilità del personale (elencato in seguito nelle figure principali) predisposto dalla Ditta aggiudicataria per l'erogazione del servizio e richiederne la sostituzione.

## 5.3 Direttore Tecnico di Site

La figura professionale individuata nominalmente dalla Ditta aggiudicataria come coordinatore, dovrà costituire un contatto e un riferimento continuo per gli utenti dell'Azienda Ospedaliera, in qualità di responsabile del servizio.

Tutte le attività di progetto dovranno avere infatti un unico interlocutore che sarà anche referente per le attività di controllo dell'andamento del progetto, la produzione di stati di avanzamento, inclusa la fornitura alle parti interessate delle opportune informazioni e documentazioni nonché le attività condotte per identificare, valutare e gestire i rischi del progetto soprattutto in termini di potenziali disservizi.

Il coordinatore è incaricato di lavorare con l'Azienda per la definizione e l'ottimizzazione delle procedure del servizio oggetto di fornitura e controlla regolarmente le attività per la gestione ottimale delle risorse impegnate.

Resta inteso che tale figura professionale dovrà essere di riferimento e responsabile anche di escalation e gestione dei processi legati agli interventi del servizio esteso.

Di seguito vengono elencati in modo non esaustivo i compiti assegnati al coordinatore:

- risponde riguardo a tutti i problemi connessi al servizio;
- coordina e risponde di tutte le figure messe a disposizione dalla Ditta aggiudicataria nella conduzione del contratto;
- formula soluzioni progettuali complete;
- si deve adoperare per migliorare le prestazioni;
- ha la responsabilità di supportare la progettazione, lo sviluppo e l'attuazione delle procedure di gestione del servizio atte a rendere la migliore funzionalità possibile.
- Organizza una Customer Survey ogni 3 mesi

Il Coordinatore potrà essere individuato da parte dell'Azienda come Amministratore di Sistema, in ottemperanza alla vigente normativa sulla Privacy.

Si richiede un profilo che abbia almeno un'esperienza triennale in ruoli di responsabilità in mansioni analoghe in ambienti tecnologicamente e dimensionalmente equivalenti a quello oggetto della presente gara.

#### 5.4 Requisiti del Personale sistemistico residente

Considerato il numero e la complessità dei sistemi da gestire per il presidio delle attività on site, il personale addetto a tale attività dovrà disporre di competenze e attitudini adeguate per rispettare i livelli di servizio.

Ciascun operatore dovrà in ogni caso possedere un background scolastico e tecnico adeguato all'espletamento delle funzioni oggetto del presente capitolato.

In particolare si evidenzia la necessità di disporre per il complesso del personale impiegato presso il presidio residente, e quindi anche sommando competenze di persone diverse, di skill certificati nei seguenti ambiti specialistici:

- almeno 3 anni di esperienza in mansioni di configurazione, gestione e riparazione di sistemi server e storage e apparati di rete - e/o certificazioni specifiche in ambito: Oracle, Linux, EMC, WMWare, MSServer20XX, HP Networking, MS Active Directory.

La Ditta deve disporre, **all'atto della presentazione dell'offerta e a pena di esclusione**, di figure professionali aventi le descritte competenze. I relativi curricula dovranno essere allegati all'offerta tecnica. Il possesso di entrambi i requisiti, esperienza e certificazione, sarà oggetto di valutazione tecnico-qualitativa.

#### 5.5 Servizi professionali on demand

La Ditta deve disporre, **all'atto della presentazione dell'offerta e a pena di esclusione**, di figure professionali aventi le seguenti competenze:

- Sistemista LINUX. Si richiede esperienza di almeno 3 anni nella posizione e/o certificazione Senior Level Linux Professional
- Sistemista MS Si richiede esperienza di almeno 3 anni nella posizione e/o certificazione MCSE Windows server 20XX
- Sistemista WEB Si richiede esperienza di almeno 3 anni nella posizione e conoscenza documentata degli ambienti Apache, Tomcat, Jboss, IIS
- DBA Oracle con almeno 3 anni di esperienza di amministrazione di basi dati Oracle 8, 9i e 10g e/o certificazione Oracle Database 10g Administrator Certified Master.
- Sistemista WMWare con almeno 3 anni di esperienza di amministrazione di sistemi di virtualizzazione complessi e/o certificazione WMWare Certified Professional.
- Sistemista EMC2. Si richiede esperienza di almeno 5 anni nella posizione e/o certificazione EMC Proven Professional.
- Sistemista HP Procurve. Si richiede esperienza di almeno 5 anni nella posizione e/o certificazione ASE Network Management.

I relativi curricula dovranno essere allegati all'offerta tecnica. Il possesso di entrambi i requisiti, esperienza e certificazione, sarà oggetto di valutazione tecnico-qualitativa.

#### 6 DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

La Ditta partecipante dovrà sottoporre, **a pena di esclusione**, un progetto di max. 30 pagine, con stretto riferimento alle articolazioni del Capitolato, con i seguenti paragrafi:

- 1) descrizione delle caratteristiche del servizio, con riferimento agli Artt. 2, 3.2, 3.3 e 4, compresi servizi opzionali eventualmente compresi nell'offerta; **appositi paragrafi saranno dedicati alla esaustiva descrizione del Servizio di Assistenza a Manutenzione**

del Sistema di Rilevazione presenze, di cui al par. 2.7 e allegato B), e al Servizio unificato di Conduzione dell'Impianto, di cui al par. 2.8;

- 2) modalità di esecuzione del servizio, compreso piano di avvio e procedure di gestione delle criticità, con particolare riferimento all'Art. 3.1;
- 3) modalità organizzative del servizio (risorse professionali, gestione dei ricambi, ecc.), compresi curricula vitae del direttore tecnico, del personale del servizio residente e del personale on demand, con particolare riferimento all'Art. 5;
- 4) dichiarazione di accettazione esplicita di SLA e penali, con riferimento agli Artt. 3.4 e 3.5;
- 5) template del Piano di Capacity Management, Contingency Plan, Disaster Recovery e del Manuale di Assistenza;
- 6) piano di affiancamento (tutoring e ToJ) per il personale dell'Azienda sui principali sistemi e tecnologie in uso;
- 7) riferimenti di almeno tre (3) servizi presso siti con caratteristiche analoghe, di cui almeno uno disponibile per visite di referenza.

#### **7 ALLEGATI**

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente disciplinare i seguenti documenti:

- A) elenco degli apparati di rete e Data Center dell'Azienda assistiti e mantenuti a cura della Ditta;
- B) caratteristiche del servizio di assistenza del sistema di rilevazione presenze;
- C) bozza Contingency Plan aziendale.

## PARTE SECONDA – CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

### 8 CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Il presente capitolato non vincola in alcun modo la stazione appaltante all'espletamento della gara, né alla successiva aggiudicazione. La stazione appaltante, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di sospendere, annullare o revocare la procedura di gara in qualsiasi fase della stessa senza che i candidati o concorrenti abbiano nulla a pretendere.

Nulla è dovuto alle imprese per le spese di partecipazione alla gara, anche in caso di annullamento, sospensione o revoca della stessa.

### 9 CONVENZIONI STIPULATE DA CONSIP S.P.A. O DA CENTRALE REGIONALE

ACQUISTI DI REGIONE LOMBARDIA (applicazione della normativa spending)

L'Azienda ospedaliera appaltante si riserva, qualora **Consip S.p.a.** o **Centrale Regionale Acquisti di Regione Lombardia** attivassero una convenzione avente oggetto comparabile con quello del presente capitolato, di effettuare una verifica comparata tra i prezzi della Convenzione e quelli vigenti a seguito di sottoscrizione di contratto con l'operatore economico aggiudicatario.

Qualora dalla verifica si riscontrasse che i prezzi derivanti dalla Convenzione fossero inferiori a quanto aggiudicato con la presente gara, l'Ente ospedaliero contraente si riserva la facoltà di chiedere alla ditta aggiudicataria di adeguare i propri prezzi a quelli derivanti dalla Convenzione. In caso di diniego l'Ente ospedaliero si riserva la facoltà di aderire alla Convenzione e a sottoscrivere apposito nuovo e diverso contratto, senza che la ditta aggiudicataria abbia nulla a pretendere o di che rivalersi.

### 10 CESSIONE DEL CONTRATTO, DEL CREDITO E SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità fatto salvo quanto previsto dall'art.116 del D. Lgs. n. 163/2006.

La cessione del credito dell'aggiudicatario, di cui all'art. 1260 c.c. e seguenti, è regolata dalle disposizioni di cui all'art. 117 del D.Lgs. n.163/2006.

Ai sensi dell'art. 118, comma 2, del D.Lgs. n.163/2006, l'aggiudicatario non potrà cedere a terzi il contratto, o comunque dare in subappalto parte del servizio (comunque non superiore al 30%), senza la preventiva autorizzazione scritta del L'Ente ospedaliero.

Quanto sopra alle seguenti condizioni:

- l'aggiudicatario dovrà avere indicato, in sede di offerta, la propria intenzione a ricorrere al subappalto, con specificazione dei servizi, forniture o parti di servizi o forniture che intende subappaltare (art. 118, comma 2, punto 1) D.Lgs. n. 163/2006);
- l'aggiudicatario provvederà al deposito del contratto di subappalto (cui è da allegare dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento ex art. 2359 del codice civile con il titolare del subappalto) presso l'Ente ospedaliero, almeno venti giorni prima della data di inizio delle relative prestazioni, con contestuale trasmissione:
  - della certificazione attestante il possesso, da parte del subappaltatore, dei

requisiti di qualificazione prescritti in relazione alla prestazione subappaltata (art. 118, comma 2, punto 3) D. Lgs. n. 163/2006);

- dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006;
- insussistenza, in capo al subappaltatore, di divieti previsti dalla vigente legislazione antimafia (art. 10 della legge 31 maggio 1965, e ss. mm.) (art. 118, comma 2, punto 4) D. Lgs. n. 163/2006).

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture inerenti l'esecuzione del contratto di cui al presente appalto deve essere inserita, 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 citata Legge.

Gli obblighi inerenti la tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge n. 136/2010 gravano, pertanto, anche sui soggetti subappaltatori o subcontraenti, i quali sono tenuti, nel caso in cui abbiano notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, a procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la Stazione Appaltante e la Prefettura -ufficio territoriale del Governo territorialmente competente (art. 3, comma 8, della L. 136/2010).

L'autorizzazione al subappalto è rilasciata dall'Ente ospedaliero entro trenta giorni (art. 118, comma 8 D. Lgs. n. 163/2006) dalla richiesta, subordinatamente alla completezza e regolarità della documentazione fornita. Per subappalti di importo inferiore al 2 per cento dell'importo contrattuale o di importo inferiore a 100.000 Euro, detto termine è dimezzato (art. 118, comma 8 D. Lgs. n. 163/2006).

L'aggiudicatario e, per suo tramite, i subappaltatori trasmettono all'Ente ospedaliero prima dell'avvio del servizio il documento di valutazione dei rischi dagli stessi redatto per l'appalto in essere.

Ai fini del pagamento degli stati di avanzamento dei lavori o dello stato finale dei lavori, all'affidatario e, per suo tramite, ai subappaltatori, l'Ente ospedaliero provvederà all'acquisizione d'ufficio del DURC documento unico di regolarità contributiva.

Ciascun Ente ospedaliero contraente provvederà al pagamento delle prestazioni eseguite dal subappaltatore all'aggiudicatario del servizio. E' fatto obbligo al fornitore di trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essi corrisposti al subappaltatore, con indicazione delle ritenute di garanzia effettuate (art. 118, comma 3, D. Lgs. n. 163/2006).

Ciascuna Ente ospedaliero contraente provvederà al pagamento all'aggiudicatario del corrispettivo dovuto al subappaltatore previa esibizione, da parte di quest'ultimo, della documentazione attestante che l'effettuazione e versamento delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente e del versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti, a cui è tenuto il subappaltatore in relazione all'opera, servizio o fornitura affidati, sono stati correttamente eseguiti (art. 35, commi 28 e 32 D.L. 04 luglio 2006, n. 223 – convertito con legge 04 agosto 2006, n. 248). L'Ente ospedaliero

può sospendere il pagamento del corrispettivo di cui trattasi fino all'esibizione della predetta documentazione; tale situazione interrompe i termini per il pagamento.

La partecipazione alla gara comporta, di regola, l'esclusione della possibilità, per i soggetti concorrenti, di essere successivamente autorizzati ad assumere la veste di subappaltatori.

L'esecuzione delle prestazioni affidata in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto (art. 118, comma 9, D. Lgs. n. 163/2006).

## 11 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente, con riferimento all'attività espletata nel mese precedente. Le fatture dovranno essere intestate a:

AZIENDA OSPEDALIERA "OSPEDALE SAN SARLO BORROMEO"

Via PIO II, 3

20153 MILANO

Ciascuna fattura dovrà:

- riportare il numero di CIG;
- riportare il numero di ordinativo;
- essere emessa secondo le disposizioni riportate nel presente articolo e per gli importi di aggiudicazione;
- essere inoltrata al protocollo dell'Azienda;

L'Azienda riserva la facoltà di verificare tramite i Servizi competenti la veridicità delle dichiarazioni presentate ed eventualmente di richiedere l'esibizione delle scritture o altra documentazione obbligatoria a norma di legge, comprovante la regolarità salariale e contributiva.

**A ciascuna fattura dovrà essere allegato il prospetto riepilogativo esaustivo delle prestazioni eseguite nel mese di riferimento.**

L'Ente procederà alla liquidazione del corrispettivo dovuto previa verifica della completezza della documentazione attestante la regolarità della fornitura/servizio svolto, risultante dalla documentazione indicata al precedente articolo e dalla modulistica, che sarà predisposta all'inizio della decorrenza del contratto.

I pagamenti delle fatture avverranno a 60 giorni, ai sensi della normativa vigente ed i termini decorreranno dalla data di ricevimento delle fatture.

## 12 PAGAMENTO DELLE FATTURE

Il pagamento dei compensi spettanti alla ditta aggiudicataria sarà effettuato in base ai prezzi pattuiti in sede di offerta, con cadenza mensile, con riferimento all'attività espletata nel mese precedente, dopo aver dedotto tutte le somme delle quali il fornitore dovesse essere debitore.

Il pagamento è comunque subordinato alla verifica della regolare esecuzione del servizio nonché all'accertamento dell'avvenuto adempimento da parte della ditta aggiudicataria nei confronti del personale impiegato degli obblighi assicurativi, previdenziali ed ogni altro onere in materia finanziaria, fiscale, tributaria vigente.

I pagamenti delle fatture avverranno nei termini di 60 gg., ed i termini decorreranno dalla data di ricevimento delle fatture.

### 13 REVISIONE PREZZI

Il corrispettivo, determinato in sede di gara, si intende esaustivo di tutte le prestazioni richieste al fornitore e resta fisso e invariabile per tutta la durata contrattuale. La revisione prezzi non si applica alle prestazioni rese nel corso dei primi dodici mesi, ma si applica esclusivamente (qualora la successiva istruttoria condotta dall'ufficio competente dimostri che essa è dovuta) alle prestazioni rese dopo la data di ricezione della richiesta revisionale da parte dell'Azienda Ospedaliera, a tal scopo farà fede il timbro di ricevimento posto dall'ufficio protocollo delle Aziende Ospedaliere. Sarà, pertanto, onere dell'appaltatore inviare circostanziata e documentata istanza revisionale. La prima istanza di revisione potrà essere presentata alla scadenza del primo anno di vigenza del contratto.

La revisione viene operata sulla base di un'istruttoria, condotta dal predetto ufficio, con riferimento ai costi standardizzati determinati e pubblicati – ai sensi dell'art. 7, comma 4, lett. c) del D.Lgs. n. 163/2006 – dall' "Osservatorio dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" di cui all'art. 7 del citato Decreto, nonché sulla base degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT e pubblicati, con cadenza almeno semestrale, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ai sensi del comma 5 dell'art. 7 del D.Lgs. n. 163/2006.

In assenza dei dati di cui al comma precedente, fatte salve emanande nuove disposizioni in materia, per il calcolo del compenso revisionale si utilizzeranno gli indici ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, dimidiati del 50%, pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana; il mese iniziale di riferimento sarà quello di decorrenza del contratto.

### 14 CODICE ETICO AZIENDALE E PATTO D'INTEGRITA' IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI

La ditta, nei rapporti inerenti al presente contratto, s'impegna ad osservare tutte le disposizioni e ad ottemperare a tutti i principi contenuti nel Codice Etico adottato dall'A.O. "Ospedale San Carlo Borromeo" di Milano pubblicato sul sito [www.sancarlo.mi.it](http://www.sancarlo.mi.it).

L'operatore economico aggiudicatario s'impegna, altresì, a rispettare tutte le disposizioni e ad ottemperare a tutte le obbligazioni contenute nel "Patto d'integrità in materia di contratti pubblici regionali", approvato con DGR n. 1299 Regione Lombardia 30 gennaio 2014.

L'operatore economico è pertanto consapevole che eventuali proprie violazioni del **Codice Etico aziendale** e del **Patto d'integrità in materia di contratti pubblici regionali** costituiscono causa espressa di risoluzione del rapporto contrattuale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1546 c.c., fatto salvo ogni ulteriore diritto al risarcimento per i danni che ne dovessero conseguire.

### 15 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Ai sensi dell'art. 79 e art. 13 del D.L.vo n. 163/2006, così come modificato dal Decreto Legislativo n. 53 del 20/3/2010 è onere della ditta offerente indicare, con motivate

ragioni, i dati e le informazioni da non sottoporre in visione nei casi consentiti dalla normativa vigente.

Qualora la società offerente ritenga che la visione di alcuni elementi facenti parte della proposta tecnica possa pregiudicare un legittimo interesse commerciale oppure possa arrecare pregiudizio alla leale concorrenza, dovrà evidenziare, con motivate giustificazioni il diniego all'accesso di tali parti.

L'ufficio preposto cui l'accesso può essere esercitato è presso il Servizio Approvvigionamenti dell'Azienda Ospedaliera Ospedale San Carlo Borromeo dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) con il seguente orario al pubblico 9/12 - 14/16 (Ai sensi dell'art. 2, comma 5-quater del D.L.vo n. 53 del 20/3/2010).

#### 16 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. della legge n. 136/2010 l'aggiudicatario, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese nonché i concessionari di finanziamenti pubblici anche europei, a qualsiasi titolo interessati ai lavori, ai servizi e alle forniture pubblici, devono dichiarare all'AO il numero di conto corrente bancario o postale dedicato, anche in forma non esclusiva all'appalto, indicando altresì le generalità e il codice fiscale delle persone autorizzate ad operare sul conto.

Tutti i movimenti di denaro, riferiti all'appalto, in entrata ed uscita, devono essere registrati su detti conti e riportare il codice univoco dell'appalto, fatto salvo quanto previsto dalla legge sopra riportata.

L'aggiudicataria, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge citata.

La stazione appaltante verifica che nei contratti sottoscritti dall'aggiudicatario con i subappaltatori fornitori ecc. sia presente una clausola di assunzione di responsabilità riferita agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

#### 17 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs. 196/03, l'Azienda Ospedaliera San Carlo Borromeo, in qualità di Titolare del trattamento è tenuta a fornirle la seguente informativa sul trattamento dei suoi dati personali.

Finalità del trattamento

I suoi dati personali saranno trattati nell'ambito dell'attività del Titolare per le seguenti finalità:

- esecuzione di obblighi derivanti da contratti stipulati con il Titolare e/o adempimento, prima della conclusione del contratto, di specifiche richieste dell'interessato;
- adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria.

Modalità del trattamento

- In relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei suoi dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

#### Natura del conferimento

- In relazione alle finalità di cui sopra il conferimento dei suoi dati personali è obbligatorio in quanto il mancato conferimento impedirebbe la possibilità di instaurare il rapporto contrattuale con il Titolare.
- Il relativo trattamento non richiede il suo consenso in quanto necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto e/o delle prestazioni da lei richieste nonché per ottemperare agli obblighi di legge.

#### Categorie di soggetti che possono venire a conoscenza

- I soggetti che potranno venire a conoscenza dei dati inerenti le offerte presentate sono:
  - ❖ il personale dell'Azienda Ospedaliera implicato nel procedimento;
  - ❖ i concorrenti che partecipano alla gara;
  - ❖ ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni.

#### 18 RISERVATEZZA

Il fornitore, salvo esplicito benestare dell'Azienda, deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne l'uso di tutti i documenti, informazioni di cui, nel corso del contratto, dovesse venire in possesso o a conoscenza; in particolare, è esclusa la possibilità di utilizzare le informazioni tecniche rilevate a causa dei servizi affidati per articoli o pubblicazioni.

#### 19 RESPONSABILITÀ CIVILE, COPERTURA ASSICURATIVA

L'operatore economico risponderà direttamente di ogni danno a cose e/o persone che, per fatto proprio o del proprio personale, possa derivare a ciascun Ente ospedaliero ed a terzi nell'esecuzione della fornitura, anche in relazione all'operato e alla condotta dei propri collaboratori e/o di personale di altre imprese a diverso titolo coinvolte.

Per le finalità di cui sopra, qualora la ditta aggiudicataria, dovrà stipulare:

- ❖ Idonea polizza assicurativa contro la possibilità di furto, smarrimento, distruzione o danneggiamento dei documenti presi in consegna con massimale non inferiore a Euro 200.000,00 per evento
- ❖ Idonea polizza assicurativa contro la responsabilità civile verso terzi (compresi personale e beni dell'Azienda Ospedaliera) con massimali non inferiori a:
  - Euro 1.000.000 per sinistro
  - Euro 1.000.000 per persona
  - Euro 1.000.000 per animali o cose

La polizza dovrà contenere la clausola di "rinuncia alla rivalsa" nei confronti dell'Azienda appaltante e suoi dipendenti.

Ogni documento assicurativo dovrà essere prodotto in copia all'Ente ospedaliero contraente, a semplice richiesta. L'Ente ospedaliero sarà esonerato da ogni

responsabilità per danni, infortuni od eventi dannosi che dovessero accadere al personale di cui si avvarrà a qualsiasi titolo l'operatore economico nell'esecuzione del contratto. Non sarà neppure responsabile dei danni diretti o indiretti che l'appaltatore dovesse subire in conseguenza di un fatto doloso o colposo di terzi, compresi i propri dipendenti, in particolare, in conseguenza di furti. Nel caso di sinistro l'Ente contraente si impegna a darne comunicazione verbale all'operatore aggiudicatario entro 48 ore dall'avvenimento, a cui seguirà conferma, nelle successive 48 ore, in forma scritta.

Si precisa che l'assicurazione dovrà coprire, alle stesse condizioni, anche eventuali proroghe contrattuali

## 20 EFFICACIA DEL CONTRATTO

La stipulazione del contratto avverrà nei termini e nei modi previsti dall'art. 11 del D.Lgs. 163/2006.

All'operatore economico dichiarata decaduto faranno carico i maggiori oneri derivanti dall'aggiudicazione ad altra ditta.

La stipulazione del contratto è subordinata all'esito favorevole delle indagini previste dalla normativa antimafia esperite da parte della Prefettura nei confronti di cittadini italiani o persone operanti stabilmente in Italia, ai sensi della legge 190/2012.

## 21 DIVIETO DI SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

È fatto divieto assoluto di sospendere ed interrompere la fornitura anche nei casi di mancato o ritardato pagamento da parte di ciascun Ente ospedaliero contraente; fatta salva ogni altra forma di tutela prevista dalla Legge.

## 22 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

A riscontro del verificarsi delle fattispecie di seguito descritte, il contratto si risolverà ai sensi di quanto previsto dall'art. 1456 c.c., previo incameramento del deposito cauzionale definitivo e con riserva di rivalersi degli eventuali ulteriori danni derivanti dalla risoluzione del contratto:

- qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, siano state applicate con le modalità di cui all'articolo che precede, tre penalità;
- qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, siano state applicate penalità per un importo superiore al 10% del valore complessivo del contratto;
- accertamento di gravi inadempienze, frode, eventi o comportamenti, tali da giustificare l'immediata risoluzione del contratto (a mero titolo esemplificativo: inadempimenti contrattuali che abbiano determinato gravi ritardi nell'erogazione delle prestazioni sanitarie a danno della salute dei pazienti e con lesione dell'immagine dell'Azienda; gravi scorrettezze);
- in caso di cessazione di attività, di concordato preventivo, di fallimento o di atti di sequestro o di pignoramento;
- per inadempimento degli obblighi da parte dell'operatore economico aggiudicatario in materia di tracciabilità dei flussi finanziari e in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.a fatta salva l'applicazione delle sanzioni dell'art. 6 della L. 136 del 13/8/2010.

Al verificarsi delle sopraelencate ipotesi, la risoluzione opera di diritto quando l'Ente ospedaliero, concluso il relativo procedimento, deliberi di valersi della clausola risolutiva espressa e di tale volontà ne dia comunicazione scritta al fornitore.

**Ai sensi di quanto previsto dall'art. 297 D.P.R. 207/2010, gli oneri derivanti dall'aggiudicazione all'operatore economico che segue in graduatoria saranno addebitati all'operatore economico uscente.**

#### 23 VICENDE INERENTI L'AGGIUDICATARIO

In caso di decesso del titolare di società individuale, sarà facoltà dell'Azienda Ospedaliera scegliere tra la continuazione del rapporto nei confronti degli eredi ed aventi causa od il recesso dal contratto.

In caso di fallimento dell'appaltatore, il contratto verrà sciolto.

In caso di fallimento del mandante/mandatario di un raggruppamento di imprese, si applicherà la disciplina prevista dall'art. 37 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Il contratto non può essere ceduto, pena di nullità, salvo per cause derivanti dalle vicende soggettive previste all'art. 116 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e alle condizioni di efficacia in esso previste.

#### 24 RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

L'Azienda Ospedaliera potrà recedere dal contratto senza che ciò comporti oneri per la stessa, ai sensi dell'art. 1671 del codice civile. In particolare l'Azienda Ospedaliera potrà recedere da contratto nei casi previsti dalla normativa antimafia.

#### 25 CLAUSOLA DI ADESIONE

Il Piano Socio Sanitario Regionale 2010-2014, approvato con deliberazione n. IX/0088 del 17 novembre 2010 del Consiglio Regionale, ha previsto che vengano introdotte forme consorziate di acquisto finalizzate ad attribuire alle Aziende Sanitarie un maggiore potere contrattuale nei confronti dei fornitori, a snellire le procedure di acquisto, a diminuire le scorte di materiale e consentire significativi risparmi anche sul fronte della logistica e dei costi finanziari.

Inoltre l'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488 e l'art. 3 della Legge Regionale 28 dicembre 2007 n. 33 obbligano gli Enti ad utilizzare le Convenzioni della Centrale Regionale Acquisti (ora Agenzia Regionale Centrale Acquisti) per l'acquisizione di beni e servizi.

La D.G.R. n. IX/2633 del 06/12/2011 ad oggetto. "determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2012", nell'allegato 3 "gli acquisti delle Aziende Sanitarie: linee di indirizzo" al punto "procedure in forma aggregata", ha indicato l'obbligo per le Aziende Sanitarie di rafforzare l'interazione e l'integrazione tra loro in relazione a tutte le procedure di acquisto di beni e di servizi, aderendo ai Consorzi o ad altre unioni formalizzate a livello interprovinciale e/o di macro-aree.

Pertanto, in ottemperanza alle linee di indirizzo sopra indicate, con deliberazione del Direttore Generale n. 554 del 25/06/2012, questa Azienda Ospedaliera ha adottato la programmazione delle gare consorziate all'interno del Consorzio di appartenenza composto dalle seguenti Aziende Ospedaliere:

- Azienda Ospedaliera SAN GERARDO di Monza

- Azienda Ospedaliera OSPEDALE NIGUARDA CA' GRANDA di Milano
- IRCCS POLICLINICO di Milano
- Azienda Ospedaliera L.SACCO di Milano
- Azienda Ospedaliera G.SALVINI di Garbagnate Milanese (MI)
- Azienda Ospedaliera OSPEDALE DI CIRCOLO di Melegnano (MI)
- Azienda Ospedaliera FATEBENEFRAELLI E OFTALMICO di Milano
- Azienda Ospedaliera SAN PAOLO di Milano
- Azienda Ospedaliera OSPEDALE CIVILE di Vimercate (MI)
- Azienda Ospedaliera GAETANO PINI di Milano
- Azienda Ospedaliera ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO di Milano
- IRCCS ISTITUTO DEI TUMORI di Milano
- IRCCS ISTITUTO NEUROLOGICO "CARLO BESTA" di Milano
- AREU 118
- IRCCS POLICLINICO SAN MATTEO di Pavia
- Azienda Ospedaliera OSPEDALE SAN CARLO BORROMEO di Milano

Nell'ottica di razionalizzare le procedure di gara, è consentita l'eventuale adesione successiva da parte delle sopra menzionate Aziende Ospedaliere alle seguenti condizioni:

- l'adesione è consentita entro 12 mesi dalla data di stipula del contratto;
- l'aggiudicatario potrà non accettare previa motivazione scritta da comunicarsi alle Aziende (Azienda contraente ed Azienda interessata all'adesione) entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta;
- l'adesione potrà avvenire nel limite massimo del 100% del valore di ciascun contratto, alle medesime condizioni tecnico-organizzative ed economiche aggiudicate con la presente gara.

Questa Stazione Appaltante resterà estranea in ordine ai patti e condizioni che si stabiliranno tra il fornitore aggiudicatario della presente gara e l'Azienda Ospedaliera aderente, che daranno origine a un rapporto contrattuale autonomo.

## 26 FORZA MAGGIORE

Le parti non saranno ritenute inadempienti qualora l'inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto sia dovuta a forza maggiore.

L'espressione "forza maggiore" fa riferimento a qualunque evento che sfugga alla volontà delle parti e che sia imprevedibile anche mediante l'uso della necessaria diligenza.

Verificatosi un caso di forza maggiore che impedisca ad una parte l'esatto adempimento, questa dovrà darne tempestiva comunicazione all'altra indicando anche il tempo prevedibile di impedimento.

La parte che non ha potuto adempiere per causa di forza maggiore, ha diritto ad una proroga dei termini in misura pari alla durata dell'evento che ha prodotto l'impedimento.

Tuttavia, qualora l'evento di forza maggiore si protragga per più di 60 giorni continuativi, ciascuna parte, con preavviso di 30 giorni, avrà facoltà di recedere dal contratto.

## 27 SPESE E COSTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

Ogni spesa riguardante il contratto, tassa di registro, bolli, quietanze, così come ogni altra tassa ed imposta cui potesse dare titolo il contratto, sono a carico del fornitore, fatta eccezione per l'IVA che è a carico di ciascun Ente ospedaliero contraente, secondo le aliquote stabilite dalla Legge.

Ai sensi di quanto disposto dal decreto legge 179 /2012, saranno a carico dell'aggiudicatario i costi di pubblicazione legale sui quotidiani sostenuti dall'Azienda,

## 28 CONTROVERSIE

Ai sensi dell'art. 239 del D.Lgs. 163/06 e successive modifiche, le controversie relative a diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione del contratto potranno sempre essere risolte mediante transazione, nel rispetto del codice civile. Tutte le controversie che dovessero insorgere dal presente contratto, saranno devolute al giudice competente per giurisdizione ai sensi dell'art. 244 del D.Lgs 163/06.

Le parti concordano di eleggere quale foro esclusivo e non concorrente i fori di competenza definiti sulla base della sede legale degli Enti pubblici contraenti, individuati nei Fori di Milano e Pavia, rinunciando espressamente agli altri fori concorrenti previsti dal c.p.c..

## 29 OSSERVANZA DI LEGGI DECRETI E REGOLAMENTI

Il fornitore per la natura stessa dei servizi che è chiamato a gestire è tenuto agli adempimenti ai sensi del DLgs 196/2003 e ss.mm.ii. ed in particolare il fornitore nella persona del legale rappresentante ai sensi dell'art.29 DLgs 196/2003 sarà nominato responsabile del trattamento dei dati personali trattati nell'espletamento delle prestazioni contrattuali. Il fornitore aggiudicatario, come sopra rappresentato, dichiara di essere consapevole che i dati che tratterà sono sensibili/personali e, come tali, sono soggetti dell'applicazione del Codice per la protezione dei dati personali.

L'aggiudicatario si obbliga ad effettuare, al massimo ogni anno, l'aggiornamento sui trattamenti e sull'applicazione delle misure di sicurezza.

L'aggiudicatario sarà comunque ed in ogni caso responsabile nei confronti dell'Azienda:

- della sicurezza dei dati trattati e della loro integrità e disponibilità, ai sensi e per gli effetti della normativa citata;
- dell'adozione, da parte del proprio personale, di tutte le precauzioni previste;
- a non diffondere i dati trattati durante le normali operazioni di propria competenza ed a vigilare affinché, nemmeno fortuitamente, questi possano venire a conoscenza di terzi non autorizzati.

L'aggiudicatario sarà comunque tenuto ad attenersi, uniformarsi e collaborare alla stesura dei piani aziendali di sicurezza informatica (DPS).

### 30 RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato d'Oneri con tutti i relativi allegati, trovano applicazione le disposizioni contenute nel codice civile, nel CCNLL di settore, nelle leggi e regolamenti vigenti e disciplinanti la materia oggetto del presente capitolato, ed in particolare quelle contenute nel D.Lgs. 163/2006 e nel D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

### 31 NORME FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si fa riferimento alle disposizioni di legge in materia.