

## CAPITOLATO SPECIALE

**PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI BANDO MEDIANTE PIATTAFORMA DI INTERMEDIAZIONE TELEMATICA SINTEL PER LA FORNITURA SERVIZI DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE NECESSARI PER L'OPERATIVITÀ DELLE CUR NUE112 REGIONE LOMBARDIA SINO A TUTTO IL 31.12.2017.**

1	Oggetto dell'appalto .....	3
2	Caratteristiche tecniche minime.....	3
2.1	Elenco dei moduli software oggetto dell'assistenza .....	3
2.2	Elenco delle componenti hardware oggetto dell'assistenza .....	3
2.3	Assistenza e Manutenzione .....	4
3	Manutenzione software relativa, nonché componenti HW .....	5
4	Garanzia, assistenza e manutenzione .....	6
5	Livelli di servizio .....	6
6	Penalità.....	7
7	Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro .....	8
7.1	Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali .....	8
8	Responsabilità e Polizza assicurativa .....	9
9	Esonero di responsabilità e Trasferimento dei rischi .....	9
10	Recesso e risoluzione del contratto .....	10
11	Sub appalto e cessione del contratto o dei crediti.....	10
12	Deposito Cauzionale definitivo .....	11
13	Sottoscrizione ed Esecuzione del Contratto .....	12
14	Fatturazione e Pagamenti .....	12
15	Contestazioni e Controversie .....	14
16	Diritto di recesso.....	14
17	Convenzioni Consip .....	14
18	Spese contrattuali .....	14
19	Foro competente .....	15
20	Brevetti e diritti d'autore.....	15
21	Termini e Comminatorie .....	15
22	Norme di riferimento .....	15
23	Accesso agli atti .....	15
24	PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO	16
25	PATTO DI INTEGRITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI .....	16
26	PATTO D'INTEGRITÀ.....	17

## 1 Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina gli aspetti tecnici del rapporto contrattuale tra l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza, di seguito denominata AREU e/o appaltante, e la ditta che risulterà aggiudicataria, di seguito denominata appaltatore per la fornitura del servizio di manutenzione **DELLE LICENZE EMMA 118 PER LE SOREU DELLA LOMBARDIA ed altro HW.**

## 2 Caratteristiche tecniche minime

Di seguito sono tracciate le caratteristiche tecniche minime della fornitura che devono essere garantite a pena di esclusione.

La ditta partecipante alla gara dovrà presentare un documento tecnico descrittivo per ogni prodotto offerto dal quale dovrà essere possibile verificare il rispetto dei seguenti requisiti richiesti.

### 2.1 Elenco dei moduli software oggetto dell'assistenza

Di seguito sono elencati i moduli software oggetto del servizio di manutenzione, in modalità 1° ,2° e 3° livello fornito per le CUR NUE 112 di Regione Lombardia.

Codice licenza	Descrizione	Varese	Milano	Brescia
EM-WEB	Licenza EMMA modulo Web+geoweb	1	1	1
EM-CTI Client	Licenza EMMA modulo Client	24	30	30
EM-GIS	Licenza EMMA modulo Cartografico	24	30	30
EM-VET	Licenza EMMA modulo Vettoriale (stradario TomTom)	24	30	30
EM-REG CLIENT	Licenza EMMA modulo Integrazione Registratore Client	24	30	30
EM-OPER	Licenza EMMA modulo Interoperabilità Centrali	1	1	1
EM-SMS	Licenza EMMA modulo SMS Client	24	30	30
EM-INTER	Licenza EMMA modulo CED Interforze	1	1	1

### 2.2 Elenco delle componenti hardware oggetto dell'assistenza

Presso le sedi delle CUR NUE 112 esistenti in Regione Lombardia ci sono alcune specifiche situazioni riguardanti le infrastrutture in uso che derivano dalla storia della sede stessa e che hanno portato a una disomogeneità rispetto alla copertura manutentiva.

Di fatto alcune componenti sono state acquisite in tempi precedenti rispetto al completamento dell'infrastruttura e quindi il supporto è scaduto alla fine del 2015.

In pratica si tratta di estendere la disponibilità delle apparecchiature elencate qui sotto e di tutte le Postazioni di Lavoro (30 a Milano e 24 a Varese) incluse le parti accessorie necessarie al loro funzionamento.

- CUR112 MILANO
  - Estensione manutenzione del server NEC R120d-2E fino al 31/12/2017
  - Estensione manutenzione Premium EMC VNX5300 e switch FC fino al 31/12/2017
  - Estensione manutenzione Total Assurance /w vmRC per server Stratus ft6310 fino al 31/12/2017
- CUR112 VARESE
  - Estensione manutenzione Advantage del server NEC fault tolerant Express a partire da ottobre 2015 fino al 31/12/2016 (non è possibile oltre)
  - Estensione manutenzione hardware vario a partire da ottobre 2015 fino al 31/12/2017:
    - nr.2 Storage HP Storageworks MSA2324FC
    - nr.1 Printer HP LASERJECT COLOR M1522NF
    - nr.7 server HP Proliant DL380 G5 E5320
    - nr.18 workstation HP z400 e relativi monitor
    - nr.6 workstation HP xw4600 e relativi monitor
    - Nr.4 switch Cisco WS-C3750G-48TS-S
    - Nr.2 Firewall Cisco ASA 5510
- Servizi Help Desk H24 ed intervento on site per Milano e Varese (fino al 31/12/2017)

Si tratta di un servizio composito che garantisce una risposta omnicomprensiva agli operatori di centrale in caso di problemi emergenti in qualsiasi orario e in tal senso molto legato agli aspetti applicativi e operativi.

Tale servizio è gestibile unicamente dalla società che ha integrato tutte queste parti all'interno del sistema, ovvero Beta80, a cui andrà indirizzata la richiesta.

## 2.3 Assistenza e Manutenzione

La gestione delle anomalie sarà gestita su tre livelli differenti:

- 1) assistenza diretta ad operatori NUE 112 (I livello di assistenza)
- 2) assistenza con specialisti di prodotto tramite help desk (II livello di assistenza).
- 3) reperibilità h24 on site (III livello assistenza)

In caso di problemi tecnici l'iter dell'apertura delle chiamate deve essere il seguente:

- l'operatore NUE112 contatterà:
  - il tecnico della propria struttura nel caso riscontri un problema di malfunzionamento del programma. Nel caso che il tecnico non riesca a risolvere il problema, quest'ultimo si rivolgerà all'help desk di II livello segnalando l'anomalia;

- il tecnico nonostante la consultazione del manuale utente, non riesca a risolvere il problema, il referente stesso si dovrà rivolgere all'Help desk di II livello segnalando l'anomalia.
- A seguito della segnalazione, help desk di II livello prende il carico la segnalazione ed opera una diagnosi mirata ad individuare la componente che dovrà prendere in carico l'intervento. In particolare il servizio help desk deve verificare se si tratti di un problema di procedura e/o pdl e/o server e/o di rete ed eventualmente passare la chiamata al servizio di assistenza del III livello.

Erogazioni del servizio di help desk II livello.

Il servizio di assistenza di II livello è un servizio a valle dell'assistenza di I livello e può essere svolto sia in locale che in remoto.

La responsabilità dell'help desk di II livello sono:

- Acquisizione delle chiamate insolte dell'help desk di I livello;
- Raccolta delle chiamate degli utenti finali, loro registrazione e monitoraggio;
- Monitoraggio delle chiamate insolte;
- Attività di risoluzione dei problemi in collaborazione con help desk di I livello;

si avvale di strumenti quali un sistema di help desk che consente, oltre alla registrazione della segnalazione, di analizzare il problema sulle base di segnalazioni esistenti per la quale sia stata già trasmessa la soluzione. A questo livello vengono tutte le richieste di intervento e assistenza sia quelle di carattere sistemistico che quelle di tipo applicativo.

Erogazione del servizio di III Livello.

Il supporto di terzo livello deve avere conoscenza di reti a livello di utente esperto, deve essere in grado di acquisire il problema segnalato dall'utente, di acquisire ulteriori informazioni per una migliore comprensione dello stesso e qualora fosse in grado, di impartire istruzioni per la soluzione immediata.

Il servizio dovrà avere un copertura h24 365 gg annui (24x7).

il disservizio completo delle postazioni del NUE 112; o il fuori uso totale dei server o il fuori servizio; o l'impossibilità ad operare di almeno il 50% delle consolle di operatore.

### **3 Manutenzione software relativa, nonché componenti HW**

Le licenze e la manutenzione, come descritti al precedente art. 2, dovranno essere garantite operative, pena applicazione delle penali e rescissione del contratto, presso i CUR sopra richiamati sino a tutto il 31.12.2017, come di seguito descritto:

Anno 2017		
VARESE	MILANO	BRESCIA

#### 4 Garanzia, assistenza e manutenzione

Il Fornitore, dovrà garantire un servizio di assistenza e manutenzione secondo le caratteristiche sopra descritte, ed in particolare operativamente si richiede:

- Servizio di Manutenzione Full risk. Si richiede la fornitura di un'unica interfaccia in grado di risolvere tutte le problematiche a proposito del servizio 112e al Software.
- Servizio di manutenzione ordinaria software. Si richiede che l'intervento previsto per il ripristino delle funzionalità sia erogato presso le strutture del 112 (on-site) a seguito della segnalazione avvenuta.

Il Fornitore, quindi, dovrà mettere a disposizione della Committente un'infrastruttura tale da consentire il raggiungimento centralizzato, attraverso uno dei seguenti mezzi di comunicazione come ad esempio il fax, telefono, sms, e-mail o web del servizio di assistenza, ed essere in grado di risolvere tutte le problematiche concernenti, la gestione dei servizi e degli apparati attivi e passivi.

L'attività di assistenza dovrà essere organizzata in modo tale da rispondere prontamente alle richieste d'intervento della committente e garantire le seguenti attività di seguito espresse:

- Monitoring.
- Tuning.
- Reporting.
- Manutenzione Ordinaria.
- Manutenzione Preventiva.

Il Fornitore si dovrà fare carico di ogni tipo di malfunzionamento o guasto che non permetta il pieno e regolare utilizzo delle software nella gestione del servizio NUE 112.

Per tutte le attività inerenti, l'assistenza e la manutenzione, il Fornitore s'impegna a rispettare i livelli di servizio indicati al successivo paragrafo.

Nella gestione della normale assistenza e manutenzione del servizio, è richiesto anche un approccio pro-attivo in caso di anomalia, in modo da prevenire, se possibile, eventuali anomalie nel rispetto dei livelli di servizio imposti dalla Committente.

In particolare, il fornitore dovrà prontamente intervenire, sia in caso di chiamata dalla Committente tramite il servizio di help-desk, sia in caso di ricevimento di avvisi automatici generati dal Software per guasti e/o malfunzionamenti e/o problemi, che richiedano il suo intervento.

#### 5 Livelli di servizio

Oltre al puntuale rispetto di tutti i termini fissati nel presente capitolato, il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio.

ID	Descrizione del parametro di disponibilità del servizio EMMA	Valore contrattuale di riferimento
1	Estensione del servizio di manutenzione di 3° livello	H24x365gg
2	Tempo di risposta alla segnalazione	1 (una) ora solare

3	Intervento tecnico on site per guasti bloccanti	4 ore solari dalla chiamata
4	Intervento tecnico on site per guasti NON bloccanti	8 ore solari dalla chiamata
5	Tempo di ripristino per guasti bloccanti	8 ore solari dalla chiamata
6	Tempo di ripristino per guasti NON bloccanti	24 ore lavorative dalla chiamata

Si definisce anomalia di classe bloccante: il disservizio completo delle postazioni dei CUR dei NUE 112 della Regione Lombardia o il fuori uso totale del Software o il fuori servizio o l'impossibilità ad operare di almeno il 50% delle consolle di operatore.

## 6 Penalità

Per ogni giorno di ritardo nella consegna e installazione, verrà applicata, in danno della Ditta aggiudicataria, una penale giornaliera pari allo 1% del valore complessivo di aggiudicazione (IVA esclusa) fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa).

Superato tale limite, l'Amministrazione appaltante potrà, a sua scelta, incamerare la cauzione, escutere la fideiussione e risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni.

Penali per la componente software.

La DITTA comunicherà tempestivamente e comunque non oltre 15 minuti dall'evento, tramite email e telefonata al Responsabile Aziendale ogni volta che verrà aperto o chiuso un ticket di elevata gravità. Ritardi nella comunicazione potranno essere sanzionati con l'addebito di una penale di euro 50,00 per ogni ora di ritardo.

Tempo di risoluzione Il supporto tecnico dovrà risolvere l'85% dei ticket entro 2 ore dalla apertura e il 100% entro 24 ore. Per ogni punto percentuale eccedente potrà essere somministrata una penale di euro 500,00 per ogni ora di ritardo.

Correzione provvisoria Nel caso di situazioni in cui risulta impossibile chiudere il ticket entro lo SLA stabilito, la DITTA dovrà trovare una soluzione provvisoria (correzione provvisoria) entro 2 ore dal manifestarsi del problema (viceversa potrà essere somministrata una penale di 500,00 euro per ogni ora di ritardo) salvo poi effettuare una adeguata analisi con la previsione delle azioni correttive. In questo caso l'analisi delle cause e le azioni correttive dovranno essere formalizzate in un documento da inviare al responsabile aziendale entro e non oltre 7 giorni a far data dall'invio del ticket risolto provvisoriamente; nel caso di ritardo dell'invio del documento potrà essere commissionata una penale di 50,00 euro per ogni giorno di ritardo. Qualora il documento, tutto o in parte, risulti non sufficientemente analitico e/o dettagliato, l'AREU potrà applicare, a suo insindacabile giudizio, una penale di 50,00 euro al giorno fino alla consegna di un documento completo e/o corretto.



Dalla consegna del documento, la ditta dovrà attuare le azioni correttive entro 2 giorni, salvo diversi accordi formalizzati. In caso di ritardo potrà essere applicata una penale di 100,00 euro per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi attesi.

Fatti salvi, comunque, eventuali ulteriori danni arrecati al servizio NUE 112 per il quale vengono acquisite le presenti forniture, come previsto dai successivi articoli n. 8 e 9.

## **7 Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro**

La ditta appaltatrice si obbliga ad osservare pienamente tutte le leggi in vigore ed, in particolare, quelle riguardanti il collocamento al lavoro, l'assicurazione obbligatoria, la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, la responsabilità civile, la legge n. 300 del 1970, il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

L'amministrazione dei dipendenti della ditta appaltatrice, sia nel rapporto con enti pubblici preposti all'applicazione delle leggi concernenti l'amministrazione dei lavoratori dipendenti, sia nei rapporti con le organizzazioni Sindacali, è di esclusiva pertinenza della ditta appaltatrice che risponde degli obblighi di sua pertinenza.

La ditta si obbliga inoltre ad uniformarsi in tutto e per tutto alle disposizioni fissate dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla restante normativa in vigore riguardante la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché dalle norme di buona tecnica.

La ditta appaltatrice, pertanto, riconosce come sua esclusiva pertinenza l'osservanza di tutte le norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti l'esecuzione delle proprie specifiche attività, a tutela dei suoi dipendenti e dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria, nonché di terzi.

Viene escluso l'uso di attrezzature, di qualsiasi genere, di proprietà dell'Azienda Sanitaria Regionale dell'Emergenza Urgenza di Milano.

In deroga, ed in caso eccezionale, il relativo impiego potrà essere consentito con concessione sottoscritta da personale autorizzato dell'Azienda Sanitaria, concessione – comunque – limitata allo scopo, al tempo ed alle condizioni nella stessa descritti.

Tale concessione lascia - in ogni caso - a carico della ditta appaltatrice la responsabilità di incidenti od infortuni dovuti a qualsiasi causa materiale e comportamentale legati all'uso delle attrezzature stesse.

Visto l'art. 26 del D.Lgs 81/80 comma 3 e la determinazione n° 3 del 5 marzo 2008 emanata dall'Autorità dei Lavori Pubblici si è valutato che per le caratteristiche delle attività svolte, degli spazi interessati ed gli orari di lavoro dell'appaltatore non sussistono rischi da interferenze né nei confronti del personale dell'Azienda, né nei confronti degli utenti in quanto, per ciò che riguarda le attività oggetto del contratto, esse hanno durata non superiore ai cinque uomini-giorno nell'arco di un anno e non comportano rischi derivanti dal rischio di incendio di livello elevato o dalle presenza di agenti cancerogeni, mutageni o biologici, di amianto o di atmosfere esplosive

Pertanto per le motivazioni sopraesposte si ritiene di non dover precedere alla stesura del DUVRI, né conseguentemente riconoscere costi aggiuntivi per l'eliminazione di rischi da interferenza.

### **7.1 Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali**

La stima dei costi della sicurezza, che non possono essere assoggettati a ribasso d'asta, riguardano le misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i



rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni. Vista la natura della fornitura che non evidenzia rischi interferenziali, si rileva che i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali sono pari a euro 0,00.

I costi della sicurezza potranno comunque variare nel corso della realizzazione dell'appalto, la ditta appaltatrice si impegna a rispettare eventuali oneri di sicurezza per rischi interferenziali decisi dalla committenza sulla base di eventuali necessità contingenti.

## **8 Responsabilità e Polizza assicurativa**

L'Impresa aggiudicataria si assume ogni responsabilità inerente alla fornitura ed al rispetto dei principi e delle misure di sicurezza fissati dal D.Lgs. n. 196/2003.

Ogni responsabilità per danni che, in dipendenza diretta o indiretta dall'esecuzione della fornitura o da cause ad essa connesse, derivassero a ciascuno dei Committenti o a terzi, a cose o a persone (compresi i dipendenti dell'Appaltatore), è senza riserve ed eccezioni a totale carico dell'Appaltatore.

La ditta aggiudicataria, a copertura dei rischi della fornitura, deve presentare, pena la decadenza dell'aggiudicazione, apposita polizza assicurativa avente durata pari a quella del contratto stipulata presso primaria Compagnia di Assicurazione, con l'espressa rinuncia - da parte della medesima - ad ogni azione di rivalsa nei confronti dell'Azienda Sanitaria Committente.

La polizza assicurativa dovrà riguardare specificamente la responsabilità civile verso terzi, inclusa l'Azienda Sanitaria Committente, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione della fornitura, per ogni danno - anche se qui non menzionato.

Copia autentica ex articolo 18 del D.P.R. n. 445/2000 di detta polizza dovrà essere consegnata, pena la decadenza dell'aggiudicazione, all'Azienda Sanitaria Committente in sede di contratto. Eventuali successive variazioni dovranno essere comunicate, sempre a pena decadenza, all'Azienda Sanitaria Committente e preventivamente accettate dalla stessa.

L'importo del massimale non potrà essere inferiore ad € 2.500.000,00 per sinistro e per anno assicurativo.

## **9 Esonero di responsabilità e Trasferimento dei rischi**

L'Impresa aggiudicataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Impresa stessa;
- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Amministrazione, che stipula il contratto;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti dei terzi e dell'Amministrazione per i danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato dei propri dipendenti; pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessari, con obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse al contratto.

L'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire l'Amministrazione del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato speciale d'appalto,

ogniquale volta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione delle direttive impartite dall'Amministrazione.

## 10 Recesso e risoluzione del contratto

AREU, avrà la facoltà di risolvere "ipso facto" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- per motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure fallimentari intraprese a carico della ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione del contratto, non ammessi dalla legge;
- in caso di sub-appalto non autorizzato dall'AREU ai sensi del successivo articolo;
- qualora, dopo tre contestazioni formali comunicate con pec da parte delle stazioni appaltanti nello stesso anno solare, dovessero persistere ritardi nell'esecuzione del contratto o quest'ultimo continuasse ad essere svolto in modo gravemente insufficiente;
- nel caso in cui si verificano le cause di nullità previste dall'art.3 della Legge n.136/13.08.2010.

In caso di risoluzione del contratto a causa dell'appaltatore, la stazione appaltante ha il diritto di:

- assumere le decisioni più opportune per assicurare la continuità del contratto senza che gli altri concorrenti della gara possano vantare diritto alcuno;
- addebitare al fornitore una quota fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa) , a titolo di penale e di indennizzo dovuto alle stazioni appaltanti , salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni ;
- rivalersi anche sugli eventuali crediti vantati dalla ditta per il contratto precedentemente svolto .

I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a totale carico della ditta aggiudicataria.

Fatte salve comunque le disposizioni degli art.li 107-108-109 del D. Lgs. 50/2016.

## 11 Sub appalto e cessione del contratto o dei crediti

Ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, l'impresa - in sede di offerta - dovrà indicare le parti della fornitura, che intende eventualmente subappaltare a terzi.

Le modalità del subappalto saranno quelle previste dal menzionato articolo.

Il subappalto, come disposto dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 è consentito per un massimo del 30% (trenta per cento) dell'importo totale della fornitura e deve essere autorizzato dall'Amministrazione.

Resta ferma - in ogni caso - la responsabilità dell'aggiudicataria, che rimarrà l'unica referente nei confronti dell'Amministrazione in ordine ad ogni attività svolta dagli eventuali subappaltatori.

In tal caso è fatto obbligo all'Impresa di depositare, presso la Stazione Appaltante, il contratto di subappalto, unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del

subappaltatore dei necessari requisiti, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio delle relative prestazioni.

Nel caso in cui il subappalto sia stato autorizzato, l'Amministrazione provvede a corrispondere i pagamenti direttamente all'Impresa aggiudicataria, che ha l'obbligo di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016, il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

Non sono cedibili totalmente o parzialmente i diritti che ne derivano, salvo espressa autorizzazione dell'Azienda, come previsto dall'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.

## **12 Deposito Cauzionale definitivo**

A garanzia dell'esatto e corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario, dovrà costituire garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., valido fino al termine del contratto fatto salvo quanto disposto dal citato art. 103.

Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rilasciato ad AREU.

L'aggiudicatario potrà optare per uno dei modi previsti dall'art. 93 del D. Lgs. 50/2016 (cauzione o fideiussione); anche alla garanzia definitiva sono applicate le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La garanzia definitiva è prestata, ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D. Lgs. 50/2016, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato finale di regolare esecuzione.

Ai sensi dell'art. 103, comma 4, del D.Lgs. 50/2016 la fideiussione o polizza deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'Azienda Sanitaria interessata.

La cauzione resta vincolata fino alla scadenza del contratto e sarà restituita al contraente – a seguito di sua esplicita richiesta – entro trenta giorni dallo scadere di tale termine, salvo che non esistano contestazioni in corso, nel qual caso verrà trattenuta fino alla conclusione definitiva della controversia.

E' facoltà dell'Azienda Sanitaria incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penali debitamente contestati con comunicazione pec, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria.

In caso di incameramento totale o parziale, la cauzione dovrà essere ricostituita entro 15 giorni (pena la risoluzione del contratto) dal ricevimento della relativa richiesta da parte della stazione appaltante.

La ditta aggiudicataria non potrà sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che l'Azienda Sanitaria impartirà, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti.

### 13 Sottoscrizione ed Esecuzione del Contratto

Il contratto verrà stipulato nel rispetto delle disposizioni dell'art. 111 del D. Lgs. 50/2016 e delle linee guida che dovranno essere approvate con decreto del Ministro delle Infrastrutture e trasporti. Si precisa altresì che ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. 50/2016 il contratto dovrà essere sottoscritto con firma digitale pena nullità dello stesso.

AREU si riserva di poter risolvere il contratto stesso in relazione all'emergere di problemi o situazioni non conformi rispetto alle specifiche tecniche del presente capitolato, alle disposizioni normative vigenti in materia ed all'offerta tecnica presentata, fatto salvo opportuno contraddittorio con l'aggiudicatario.

La mancata sottoscrizione digitale del contratto, che verrà stipulato quale scrittura privata, comporterà la nullità dello stesso e conseguentemente di tutte le obbligazioni da esso derivanti.

### 14 Fatturazione e Pagamenti

L'emissione della fattura relativa al software ed ai canoni di manutenzione full risk avverrà successivamente alla conferma del collaudo positivo, rilasciata dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il pagamento avverrà a mezzo mandato - subordinatamente al collaudo positivo del servizio ed al parere favorevole del Direttore dell'esecuzione del contratto - entro sessanta giorni dalla ricezione della fattura, nella quale dovranno essere indicati gli estremi della nota d'ordine dell'Amministrazione con la specificazione della destinazione delle forniture/servizi espletati; sulla stessa dovranno essere riportati gli estremi del provvedimento di assegnazione (numero di protocollo e data).

Le fatture dovranno essere inviate in modalità elettronica.

Resta tuttavia inteso che, in caso di ritardi nei pagamenti, l'aggiudicatario non potrà sospendere le prestazioni contrattuali, pena la risoluzione di diritto del contratto stesso.

Le eventuali penali saranno trattenute in sede di pagamento delle fatture emesse dall'aggiudicatario.

Qualora non venga rispettata la scadenza contrattuale di pagamento a 60 gg. dalla data di ricevimento fattura (attestata dal Protocollo), saranno riconosciuti gli interessi legali calcolati secondo quanto previsto dall'art. 1284, comma 1, del Codice Civile.

Nel caso di contestazione dell'AREU per vizio o difformità di quanto oggetto della fornitura, rispetto al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

I pagamenti verranno eseguiti con l'osservanza degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge n.136 del 13.08.2010, pena la nullità assoluta del contratto.

Inoltre l'aggiudicatario, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio in oggetto, si impegna ad inserire, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n.136/13.08.2010.

Ai sensi della vigente normativa di cui al DM n. 3 aprile 2013, n. 55 recante Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura

elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 22 maggio 2013) , si precisa che le fatture dovranno essere trasmesse in modalità elettronica secondo le specifiche tecniche prescritte dalla suddetta normativa.

Ai fini della corretta emissione e trasmissione delle fatture al Sistema di Interscambio, oltre a fare riferimento alla documentazione ufficiale reperibile al sito [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it), si precisa che il codice univoco dell'Ufficio dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza, destinatario del ricevimento delle fatture elettroniche è il seguente: **UF47LI**, reperibile al sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).

**Pertanto, a decorrere dal 31.03.2015, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza non potrà più accettare fatture emesse o trasmesse in forma cartacea, pertanto l'aggiudicatario oltre tale data dovrà provvedere all'invio delle fatture solo in forma elettronica con le modalità definite dalla normativa vigente. Inoltre, a partire dai tre mesi successivi a tale data, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza non potrà procedere al pagamento, neppure parziale delle fatture cartacee, fino all'invio del documento in forma elettronica.**

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 25 del decreto legge n. 66 del 2014, convertito con modificazioni dalla legge n. 89 del 2014, le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il Codice Identificativo Gara (CIG), pena il rifiuto della stessa e l'impossibilità per l'Amministrazione di procedere al pagamento.

Inoltre si comunica che si ritengono ulteriormente obbligatori, con conseguente rifiuto della fatturazione che dovesse risultarne priva, ***i seguenti riferimenti:***

- ***alla delibera di aggiudicazione;***
- ***all'ordine di acquisto ove comunicato;***
- ***la chiara descrizione delle forniture di beni e/o servizi;***
- ***alla bolla di consegna ove esistente.***

Si comunica altresì, che Il nuovo Art. 17-ter del DPR n. 633/72, avente ad oggetto: "Operazioni effettuate nei confronti di enti pubblici" prevede che:

1. Per le cessioni di beni e per le prestazioni di servizi effettuate nei confronti dello Stato, degli organi dello Stato ancorché dotati di personalità giuridica, degli enti pubblici territoriali e dei consorzi tra essi costituiti ai sensi dell'articolo 31 del testo unico di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e successive modificazioni, delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, degli istituti universitari, delle aziende sanitarie locali, degli enti ospedalieri, degli enti pubblici di ricovero e cura aventi prevalente carattere scientifico, degli enti pubblici di assistenza e beneficenza e di quelli di previdenza, per i quali i suddetti cessionari o committenti non sono debitori d'imposta ai sensi delle disposizioni in materia d'imposta sul valore aggiunto, l'imposta è in ogni caso versata dai medesimi secondo modalità e termini fissati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.



2. Le disposizioni di cui al comma 1 non si applicano ai compensi per prestazioni di servizi assoggettati a ritenute alla fonte a titolo di imposta sul reddito.

Pur rimanendo in attesa del previsto Decreto Ministeriale attuativo, e relative circolari interpretative, queste disposizioni in materia di "Split payment", introdotte dalla Legge di Stabilità per l'anno 2015, si applicano alle fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2015 per tutte le cessioni di beni e servizi poste in essere nei confronti degli Enti Pubblici.

Pertanto, tutti i pagamenti relativi ad acquisti di beni e servizi effettuati dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza dal 1° gennaio 2015 saranno effettuati al netto dell'IVA esposta in fattura. Tale imposta sarà poi versata all'Erario direttamente a cura dell'Ente pubblico.

Infine si precisa che per facilitare e velocizzare la registrazione ed il successivo pagamento dei documenti passivi, emessi a partire dal 1° gennaio 2015 nei confronti della Aziende Ospedaliere coinvolte, si richiede di riportare, in modo esplicito, la seguente dicitura: "IVA da versare ai sensi dell'art. 17 ter del DPR n. 633/1972".

## **15 Contestazioni e Controversie**

In caso di contestazioni per inadempimento contrattuale a carico dell'aggiudicatario, relative al mancato rispetto delle norme di cui al presente appalto, ovvero al verificarsi di abusi o deficienze nell'espletamento della fornitura, l'Azienda Sanitaria adotterà il sistema sanzionatorio indicato nel corrispondente articolo del presente Capitolato.

Ogni inadempienza sarà debitamente contestata alla ditta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, mediante la quale verrà data comunicazione della penale applicata.

Qualora i disservizi dovessero perdurare, l'Azienda Sanitaria avrà, altresì, la piena facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa dell'appaltatore, ai sensi del presente Capitolato.

## **16 Diritto di recesso**

L'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza di Milano – per giusta causa o giustificato motivo - potrà recedere dal contratto in qualunque momento, avendone dato preavviso scritto di almeno 30 giorni al fornitore. In tal caso, l'appaltatore avrà diritto alla retribuzione delle sole prestazioni correttamente eseguite, rinunciando esso, ora per allora, ad ogni ulteriore pretesa risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso e/o indennizzo.

## **17 Convenzioni Consip**

L'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza di Milano qualora, prima dell'aggiudicazione definitiva della presente procedura di gara, dovesse intervenire l'aggiudicazione definitiva e l'attivazione di una convenzione Consip con le medesime caratteristiche tecniche, si riserva di non procedere all'aggiudicazione stessa, fatto salvo che le condizioni economiche della Gara Consip siano le medesime ovvero migliorative.

## **18 Spese contrattuali**

Le eventuali spese di registrazione del contratto ed ogni altra spesa inerente alla sua formalizzazione sono a carico della ditta aggiudicataria.

*Il contratto verrà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 634 del 26.10.1972.*

## 19 Foro competente

Per tutte le controversie, che potranno insorgere nell'espletamento della procedura concorsuale e nell'esecuzione del presente appalto, è competente esclusivamente il Foro di Milano.

## 20 Brevetti e diritti d'autore

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità, nel caso che l'Impresa aggiudicataria fornisca apparecchiature e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa.

L'Impresa aggiudicataria terrà indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura), a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

## 21 Termini e Comminatorie

Tutti i termini e le comminatorie (penalità incluse) contenute nel presente Capitolato e nel contratto da stipularsi operano di pieno diritto, senza obbligo per l'Amministrazione della costituzione in mora dell'Impresa, ai sensi dell'art. 1219, comma 2, punto 3), del Codice Civile.

## 22 Norme di riferimento

Per quanto non previsto nel presente Capitolato e negli annessi atti di gara, si fa espresso rinvio alle normative comunitarie, nazionali e regionali vigenti in materia di pubblici appalti di forniture, nonché al D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. ed alle norme del Codice Civile.

## 23 Accesso agli atti

È riconosciuto il diritto di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici, ai sensi dell'art. 22 e seguenti della legge 7.8.1990 n. 241 e s.m.i., nonché dell'art. 53 del D.Lgs. 50/2016.

Intervenuta la comunicazione di aggiudicazione definitiva dell'appalto, si evidenzia che AREU, – su esplicita richiesta scritta degli interessati - si impegna, sin d'ora, a rilasciare - previo pagamento delle spese di riproduzione e/o di spedizione - copia della documentazione amministrativa, concernente gli atti di gara (delibere di indizione e di esito, provvedimento di nomina della Commissione giudicatrice, verbali di gara,...), nonché copia dell'offerta economica e delle giustificazioni a corredo dell'offerta presentate dai Concorrenti.

L'accesso alla restante documentazione prodotta dai soggetti partecipanti è subordinato all'acquisizione del consenso del Concorrente, nei cui confronti viene esercitato tale diritto.

Per esercitare il diritto di accesso agli atti, sarà necessario inoltrare formale istanza all'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, quale stazione appaltante capofila della presente procedura di gara.



## **24 PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO**

L'Aggiudicatario con la sottoscrizione del Contratto, si impegna al pieno rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento adottato da AREU (visibili e consultabili sul portale web: di AREU), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del Contratto, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione dello stesso.

In caso di violazione delle norme contenute nella predetta documentazione, l'Azienda avrà diritto di risolvere il contratto con l'aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, previa contestazione dell'addebito.

## **25 PATTO DI INTEGRITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI**

Ai sensi del "Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali", approvato con D.G.R. n. X/1299 del 30.01.2014, l'Amministrazione aggiudicatrice, i Concorrenti e l'Aggiudicatario si obbligano - formalmente e in modo reciproco - ad improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, nonché a rispettare l'impegno anticorruzione, di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio.

Il suddetto Patto di Integrità è stato pubblicato nella serie Ordinaria n. 6 del 03.02.2014 del BURL e sul sito della Regione Lombardia sotto la voce Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali.

Il Concorrente dichiara, pertanto, di assumere gli obblighi, di cui all'art. 2 del Patto d'integrità citato e di assumerli - altresì - in qualità di Aggiudicatario, nelle fasi successive all'aggiudicazione, con l'onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subappaltatori e sub affidatari.

L'Amministrazione aggiudicatrice, assume, a sua volta, gli obblighi dettati dall'art. 3 del menzionato Patto d'integrità.

La violazione, da parte del Concorrente e dell'Aggiudicatario, di uno degli impegni previsti dal suindicato art. 2 del Codice etico comporta le sottoesposte conseguenze, di cui all'art. 4 del medesimo Codice:

- a) esclusione dalla procedura di affidamento e incameramento della cauzione provvisoria ovvero, qualora la violazione sia riscontrata in un momento successivo all'aggiudicazione, l'applicazione di una penale dall'1% al 5% del valore del contratto;
- b) revoca dell'aggiudicazione, la risoluzione di diritto del contratto eventualmente sottoscritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile e l'incameramento della cauzione definitiva L'Amministrazione aggiudicatrice può non avvalersi della risoluzione del contratto qualora la ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, quali indicati dall'art. 121, comma 2, D.Lgs. n. 104/2010. È fatto salvo in ogni caso l'eventuale diritto al risarcimento del danno;
- c) l'Amministrazione aggiudicatrice, per il tramite degli uffici della Giunta regionale, segnala agli altri soggetti di cui all'All. A1 L.R. n. 30/2006 l'operatore economico che abbia violato uno degli impegni previsti dall'articolo 2 La Giunta e i soggetti del Sistema Regionale di cui all'All. A1 L.R. n. 30/2006 tengono conto della segnalazione ricevuta ai fini delle valutazioni relative all'esclusione degli operatori economici dalle procedure di affidamento previste dall'articolo 38, comma 1, lettera F D.Lgs. n. 163/06.

## 26 PATTO D'INTEGRITÀ

In applicazione del Piano di Prevenzione della Corruzione – Programma per la trasparenza e l'integrità 2013-2016, adottato da AREU in attuazione delle disposizioni normative vigenti in materia, che può essere scaricato dal sito WEB di AREU nell'ambito della sezione amministrazione trasparente - sotto sezione 1° livello: altri contenuti - sotto sezione 2° livello: corruzione, i partecipanti dovranno accettare sottoscrivendolo il patto d'integrità allegato alla lettera d'invito.

La mancata accettazione e sottoscrizione del patto di integrità, in sede di presentazione della documentazione di gara, comporta l'esclusione del partecipante.

Il patto di integrità verrà sottoscritto definitivamente da AREU con l'aggiudicatario.

Milano, 08.11.2017

### **Il Direttore Generale (Dott. Alberto Zoli)**

Documento informatico firmato digitalmente  
ex DPR n. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e norme collegate.  
Sostituisce il documento cartaceo firmato in autografo.

---

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, si approvano, tramite accettazione delle condizioni in piattaforma Sintel specificamente le disposizioni di cui agli articoli del presente Capitolato, qui di seguito citati:

1	Oggetto dell'appalto .....	3
2	Caratteristiche tecniche minime.....	3
2.1	Elenco dei moduli software oggetto dell'assistenza .....	3
2.2	Elenco delle componenti hardware oggetto dell'assistenza .....	3
2.3	Assistenza e Manutenzione .....	4
3	Manutenzione software relativa, nonché componenti HW .....	5
4	Garanzia, assistenza e manutenzione .....	6
5	Livelli di servizio .....	6
6	Penalità.....	7
7	Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro .....	8
7.1	Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali .....	8
8	Responsabilità e Polizza assicurativa .....	9
9	Esonero di responsabilità e Trasferimento dei rischi .....	9
10	Recesso e risoluzione del contratto .....	10
11	Sub appalto e cessione del contratto o dei crediti.....	10
12	Deposito Cauzionale definitivo .....	11
13	Sottoscrizione ed Esecuzione del Contratto .....	12
14	Fatturazione e Pagamenti .....	12
15	Contestazioni e Controversie .....	14
16	Diritto di recesso.....	14
17	Convenzioni Consip .....	14
18	Spese contrattuali .....	14

19	Foro competente .....	15
20	Brevetti e diritti d'autore .....	15
21	Termini e Comminatorie .....	15
22	Norme di riferimento .....	15
23	Accesso agli atti .....	15
24	PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO 16	
25	PATTO DI INTEGRITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI .....	16
26	PATTO D'INTEGRITÀ.....	17