

## CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA MEDIANTE PIATTAFORMA DI INTERMEDIAZIONE TELEMATICA SINTEL PER L'AFFIDAMENTO, PER 36 MESI, DEL SERVIZIO DI CONSULENZA E MONITORAGGIO DEI DATI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DEL SERVIZIO DELLA RETE 118, VOLTO AL MIGLIORAMENTO DELLA RETE EMERGENZA URGENZA TERRITORIALE DELLA REGIONE LOMBARDIA**

## 1. INTRODUZIONE

Negli ultimi anni, la crescente pressione sul sistema dell'emergenza-urgenza ha reso evidente la necessità di ripensare in chiave innovativa non solo l'organizzazione del Pronto Soccorso (PS), ma anche quella della rete di emergenza-urgenza territoriale 118.

La Regione Lombardia, attraverso l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), garantisce la gestione del sistema di soccorso sanitario extraospedaliero "118", coordinando le attività di emergenza e urgenza sul territorio regionale, ai sensi dell'art. 16, comma 1, della L.R. 33/2009.

In questo contesto, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) della Regione Lombardia si trova a gestire un sistema sempre più complesso, che deve coniugare tempestività di intervento, efficienza nell'uso delle risorse e qualità dell'assistenza erogata.

A tale scopo, diventano strategici strumenti e metodologie in grado di analizzare, prevedere e ottimizzare il funzionamento del sistema in modo scientifico e data-driven. Oggi esistono soluzioni fortemente innovative, basate sulla simulazione dinamica dei processi e sull'impiego di tecniche di intelligenza artificiale (IA), che consentono di valutare, in ambienti digitali sicuri e privi di rischio, le migliori strategie di riorganizzazione e reingegnerizzazione dei processi sanitari.

Tali strumenti permettono di riprodurre, con un elevato grado di realismo, il funzionamento della rete di emergenza territoriale, modellando l'interazione tra utenti, risorse e vincoli strutturali, e consentendo di testare modifiche organizzative prima della loro attuazione reale.

Il Decreto Ministeriale 2 aprile 2015, n. 70, ha introdotto un nuovo modello organizzativo dell'assistenza sanitaria, incentrato sul potenziamento delle attività territoriali e sulla realizzazione di una rete ospedaliera dedicata alla gestione delle patologie complesse. Tale modello richiede una stretta integrazione tra la rete ospedaliera e il sistema di emergenza territoriale, al fine di garantire la continuità assistenziale e la gestione efficiente dei soccorsi, anche mediante l'impiego di tecnologie avanzate per la raccolta e la trasmissione dei dati, nonché per il monitoraggio dei percorsi dei pazienti.

Ciò consente un utilizzo appropriato delle risorse e l'invio dei cittadini che necessitano di assistenza verso le strutture ospedaliere più idonee, in grado di assicurare le cure più adeguate.

L'ultimo aggiornamento della "Mappa di dislocazione delle postazioni di soccorso gestite da AREU" è stato approvato con la DGR n. XII/4478 del 3 giugno 2025, quale revisione della DGR n. IX/1964 del 2011, la quale aveva in precedenza definito l'assetto organizzativo e distributivo dei mezzi di soccorso extraospedaliero, al fine di assicurare una copertura omogenea del servizio su tutto il territorio regionale.

Tale aggiornamento ha ridefinito la mappa di dislocazione delle postazioni di soccorso gestite da AREU, alla luce dell'evoluzione del Sistema Sanitario Regionale, delle mutate esigenze clinico-assistenziali della popolazione e delle esperienze maturate durante l'emergenza pandemica da COVID-19.

Le modifiche intervenute nella rete ospedaliera, quali l'apertura, la chiusura o la rimodulazione di presidi ospedalieri o reparti specialistici – con particolare riferimento ai Pronto Soccorso e alle reti tempo-dipendenti – unitamente alla riorganizzazione delle postazioni di soccorso, determinano un impatto diretto sulla rete di emergenza-urgenza, incidendo sui tempi di intervento, sulla distribuzione dei mezzi, sulla disponibilità delle risorse e sui flussi dei pazienti.

Il servizio di soccorso sanitario extraospedaliero reso per conto di AREU si svolge secondo le seguenti tipologie di convenzioni:

- forma continuativa: servizio che assicura il soccorso sanitario in modo costante e predeterminato per tutta la durata del periodo convenzionalmente stabilito;

- forma estemporanea: servizio che prevede interventi di soccorso attivi nell'ambito di disponibilità non continuative, a supporto e potenziamento del servizio continuativo, con impegno settimanale di durata minima preventivamente definita da AREU;
- forma aggiuntiva: servizio riferito a interventi di soccorso attivati nell'ambito di eventi occasionali e/o eccezionali.

Oltre alle forme convenzionali sopra riportate, vi sono mezzi di soccorso con sanitari a bordo (medico, infermiere), così dettagliati:

- MSA1: mezzo con infermiere e tecnico soccorritore;
- MSA2: mezzo con medico, infermiere e tecnico soccorritore (mezzi su gomma ed elisoccorso).

Complessivamente, si può definire un volume di mezzi di circa 500 unità (non FTE) per i mezzi di soccorso di base e di circa 120 mezzi di soccorso con sanitari.

La rete ospedaliera, con le relative risorse, è descritta al seguente link: <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/salute-e-prevenzione/strutture-sanitarie-e-sociosanitarie>.

In tale contesto, si rende necessario un monitoraggio sistematico e continuativo dell'attività della rete 118 e del sistema di emergenza territoriale lombardo, al fine di garantire che tutti i cittadini lombardi – nonché tutte le persone presenti sul territorio regionale – ricevano un'assistenza sanitaria di emergenza-urgenza uniforme, qualitativamente appropriata, conforme o superiore ai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) in materia di emergenza sanitaria, così come definiti a livello nazionale. Il monitoraggio dovrà altresì assicurare il rispetto e la coerenza con quanto previsto dal Decreto Ministeriale 12 marzo 2019, n. 138 – “Nuovo Sistema di Garanzia per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria” (NSG), che introduce un quadro rinnovato di indicatori per la valutazione della qualità, equità e tempestività dell'assistenza, con l'obiettivo di garantire l'uniformità dei livelli di assistenza sull'intero territorio nazionale.

In coerenza con quanto previsto dalla DGR n. XII/4478 del 3 giugno 2025, al fine di garantire una risposta adeguata alle future esigenze di soccorso della popolazione lombarda e il rispetto dei LEA in materia di emergenza-urgenza extraospedaliera, AREU è incaricata di effettuare monitoraggi periodici sulla coerenza e sull'adeguatezza della distribuzione dei mezzi di soccorso, in stretto raccordo con l'evoluzione della rete ospedaliera e con le esigenze cliniche territoriali.

A tal fine, AREU deve dotarsi di strumenti idonei di analisi e valutazione per l'effettuazione dei suddetti monitoraggi e, sulla base dei risultati ottenuti, può apportare modifiche alla distribuzione territoriale dei mezzi di soccorso avanzati e di base (MSA e MSB), entro il limite del 5% in aumento o in diminuzione per ciascuna tipologia di mezzo H24 equivalente, previa comunicazione alla Direzione Generale Welfare.

Alla luce del quadro sopra delineato, si rende necessario acquisire un servizio di consulenza ad alto contenuto tecnico specialistico, analisi e monitoraggio dei dati relativi all'attività della rete 118 e del sistema di emergenza territoriale lombardo, finalizzato a:

- analizzare e interpretare i dati operativi e di performance del sistema di soccorso sanitario, anche in relazione alla gestione delle reti di patologia tempo dipendenti;
- valutare l'impatto delle modifiche organizzative e infrastrutturali (ad esempio, la chiusura o la riconversione di presidi ospedalieri, interruzione della rete viaria, etc.) sulla rete di emergenza-urgenza;

- valutare l'impatto delle variazioni dei fabbisogni assistenziali della popolazione in occasione di mutate condizioni epidemiologiche (epidemie influenzali, ondate di calore, etc.) prevedibili e non prevedibili;
- supportare AREU e Regione Lombardia nella programmazione strategica e nel miglioramento continuo della rete territoriale di emergenza sanitaria;
- individuare criticità, trend operativi e possibili azioni correttive;
- fornire strumenti e reportistica periodica a supporto della pianificazione dei servizi e della verifica del raggiungimento degli standard di qualità, tempestività ed equità, in coerenza con i parametri del Nuovo Sistema di Garanzia e con gli obiettivi LEA.

Il servizio oggetto della presente gara si inserisce, pertanto, in un più ampio processo di ottimizzazione e modernizzazione della rete regionale dell'emergenza-urgenza, in coerenza con le direttive ministeriali e regionali, nonché con gli obiettivi di equità, efficienza e sicurezza del Sistema Sanitario Lombardo.

## 2. OGGETTO DELLA PROCEDURA DI GARA

Il presente Capitolato Speciale di Appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di consulenza, analisi e monitoraggio dei dati relativi all'attività del servizio della rete 118 e, più in generale, del sistema di emergenza-urgenza territoriale della Regione Lombardia, per un periodo di 36 mesi, al fine di supportare AREU e la Regione Lombardia nel miglioramento continuo della rete dei soccorsi extraospedalieri.

**L'appalto ha come finalità l'erogazione di un servizio di consulenza specialistica**, volto a mettere a disposizione competenze tecnico-professionali, strumenti metodologici e approcci analitici per la raccolta, l'elaborazione e l'interpretazione dei dati operativi e organizzativi del sistema di emergenza sanitaria territoriale con lo scopo di:

- costante analisi dei flussi di attività del sistema di emergenza urgenza (ad esempio l'analisi del numero di chiamate in ingresso al sistema 118 e di missioni di soccorso);
- garantire un monitoraggio continuo (7 giorni/7 e 24h su 24h) dell'efficienza, efficacia e qualità dei servizi di soccorso;
- simulare l'impatto delle modifiche alla rete ospedaliera e territoriale (apertura, chiusura o rimodulazione di presidi ospedalieri e reparti specialistici, in particolare dei Pronto Soccorso e delle reti tempo-dipendenti, nonché variazioni della rete stradale) sui tempi di ospedalizzazione e sui flussi di attività della rete 118;
- valutare l'impatto delle modifiche alla rete ospedaliera e territoriale (apertura, chiusura o rimodulazione di presidi ospedalieri e reparti specialistici, in particolare dei Pronto Soccorso e delle reti tempo-dipendenti, nonché variazioni della rete stradale) sui tempi di ospedalizzazione e sui flussi di attività della rete 118;
- valutare l'impatto delle modifiche delle chiamate di soccorso al 118 sui tempi di missione (allarme-target) e sui flussi di attività della rete emergenza urgenza;
- valutare l'influenza del posizionamento dei mezzi di soccorso in differenti localizzazioni territoriali, attraverso la produzione di report di analisi predittiva;
- prevedere gli effetti di scenari alternativi di allocazione dei mezzi mediante simulazioni e analisi comparative;
- supportare i processi decisionali relativi all'allocazione delle risorse e alla riorganizzazione della rete dei mezzi di soccorso;

- elaborare attività di reporting a supporto della pianificazione operativa, con riferimento ai mezzi MSB, MSA1, MSA2, nonché ai mezzi speciali quali, a titolo esemplificativo, idroambulanze, mezzi bariatrici e moto-soccorso;
- supportare la programmazione strategica e la pianificazione operativa annuale di AREU e della Direzione Generale Welfare, anche in relazione all'evoluzione del contesto demografico e sanitario regionale.

Il servizio oggetto della presente gara è finalizzato a consentire l'attuazione di quanto previsto dalla DGR n. XII/4478 del 3 giugno 2025, con la quale la Regione Lombardia ha aggiornato la "Mappa di dislocazione delle postazioni di soccorso gestite da AREU" in attuazione della DGR n. IX/1964/2011.

In particolare, la citata deliberazione prevede che AREU:

- effettui monitoraggi periodici sulla coerenza e sull'adeguatezza della distribuzione dei mezzi di soccorso, in raccordo con l'evoluzione della rete ospedaliera e con le esigenze cliniche territoriali nonché delle chiamate di soccorso ricevute dal sistema di emergenza extraospedaliero;
- si doti di strumenti idonei di analisi e valutazione per l'esecuzione dei suddetti monitoraggi;
- possa apportare modifiche alla distribuzione territoriale dei mezzi di soccorso avanzati e di base, entro il limite del 5% per ciascuna tipologia di mezzo H24 equivalente, previa comunicazione alla Direzione Generale Welfare.

Il servizio dovrà, pertanto, fornire ad AREU supporto tecnico-scientifico per:

- elaborare indicatori di performance (sulla base della normativa di riferimento e del monitoraggio del servizio di emergenza-urgenza effettuato);
- identificare quali indicatori possono monitorare l'evoluzione della rete ospedaliera e territoriale;
- analizzare i flussi di attività e la distribuzione delle risorse, anche mediante modelli di simulazione dei tempi di intervento e degli scenari di impatto derivanti da variazioni organizzative (a titolo esemplificativo e non esaustivo la modifica dell'assetto ospedaliero con rimodulazione della rete ospedaliera);
- redigere report quotidiani in qualsiasi momento a richiesta dell'operatore che ne fruisce, dashboard dinamiche consultabili costantemente e analisi comparative utili al processo decisionale e al rispetto degli standard del servizio.

Il tutto dovrà essere effettuato nel rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) in materia di emergenza-urgenza extraospedaliera, garantendo che tutti i cittadini lombardi e le persone presenti sul territorio regionale ricevano un'assistenza sanitaria di emergenza uniforme, appropriata e di qualità, non inferiore ai livelli previsti a livello nazionale.

Le attività di monitoraggio e analisi dovranno essere altresì coerenti con quanto disposto dal Decreto Ministeriale 12 marzo 2019, n. 138 – "Nuovo Sistema di Garanzia per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria (NSG)", assicurando che gli indicatori e le metodologie adottate siano conformi agli standard nazionali di valutazione dell'efficacia, dell'equità e dell'accessibilità dei servizi sanitari.

### 3. NORME DI RIFERIMENTO

Il contratto sarà costituito dalle norme del presente CSA e dai suoi allegati, dal Disciplinare di Gara, dal contenuto delle offerte, dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia.

In caso di contrasto tra il contenuto delle offerte e le norme stabilite dal presente CSA e dai suoi allegati saranno queste ultime a prevalere, fatte salve naturalmente le migliori eventualmente offerte in gara ed espressamente ritenute tali da AREU. L'aggiudicatario è tenuto al rispetto dei documenti "Piano di Prevenzione della Corruzione", contenuto nel PIAO, "Codice di

Comportamento", "Patto di Integrità" e "Documento 168 - Web e Social Media Policy" (se adottati, tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet), le cui prescrizioni costituiranno parte integrante delle obbligazioni assunte in costanza di contratto di appalto.

#### 4. CONDIZIONI CONTRATTUALI

L'aggiudicatario è tenuto a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenuti nel presente CSA e nei suoi allegati. Sono a carico dell'impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto e ogni attività che si renda necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni.

Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche e alle specifiche indicate nei documenti di gara e contenute in offerta. In ogni caso, l'aggiudicatario si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno a esclusivo carico dell'aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale; l'aggiudicatario non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi ulteriori.

#### 5. VALORE DEL CONTRATTO

Il valore complessivo dell'appalto, a base d'asta, ai sensi dell'art. 14 del Codice, è pari a € 792.000,00 per 36 mesi, come meglio dettagliato negli articoli seguenti, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, come segue:

DESCRIZIONE	DURATA	IMPONIBILE	IVA 22%	TOTALE IVA INCL.
Analisi dati e sviluppo del sistema di simulazione	<i>Una tantum</i>	450.000,00 €	99.000,00 €	549.000,00 €
Monitoraggio continuo e sviluppo strategie di ottimizzazione	36 mesi	342.000,00 €	75.240,00 €	417.240,00 €
<b>Valore a base d'asta 36 mesi</b>		<b>792.000,00 €</b>	<b>174.240,00 €</b>	<b>966.240,00 €</b>

Non sono ammesse offerte in aumento. Il prezzo offerto si deve intendere comprensivo di ogni spesa e/o onere, diretti o connessi, necessari per l'esecuzione del servizio di cui trattasi, fissi e invariabili per l'intera durata del contratto.

#### 6. DURATA DEL CONTRATTO

La sottoscrizione del contratto dovrà intervenire entro 60 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione da parte di AREU ex art. 90 D. Lgs. 36/2023, salvo diversa indicazione da parte di AREU stessa.

A decorrere dalla data di inizio del servizio, successivamente alla sottoscrizione del contratto, o da altra data espressamente comunicata da AREU, l'aggiudicatario avrà 6 mesi per completare la Fase A di "Analisi dati e sviluppo del sistema di simulazione" e fornire un report sullo stato di avanzamento dei lavori, con indicazione della percentuale di completamento delle attività, che includa una



descrizione preliminare della situazione corrente del servizio di soccorso extraospedaliero della Regione Lombardia, in conformità a quanto indicato al paragrafo n. 2 "Oggetto della procedura di gara". AREU si impegna, per il tramite delle proprie strutture e dei propri sistemi informativi, a mettere a disposizione dell'affidatario i dati necessari all'avvio delle attività oggetto dell'appalto, al fine di consentire lo svolgimento delle attività di analisi, elaborazione e interpretazione previste dal servizio di consulenza.

Il servizio della Fase B di "Monitoraggio continuo e sviluppo strategie di ottimizzazione" avrà una durata di 36 mesi (escluse le eventuali opzioni).

L'aggiudicatario si impegna a dare inizio effettivo al servizio, tramite predisposizione del relativo verbale, entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto. Come previsto dall'art. 123 del D. Lgs. 36/2023, è fatta salva la facoltà della stazione appaltante di recedere dal contratto in qualunque momento, tenendo indenne l'appaltatore mediante pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti.

## 7. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Opzione di proroga del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 10 del Codice: la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto fino ad una durata massima di 24 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o, qualora la gestione del contratto lo consenta, alle condizioni di mercato più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 228.000,00 al netto di IVA e/o altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

Opzione di proroga del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 11 del Codice: in casi eccezionali, infine, il contratto in corso di esecuzione potrà essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura necessaria per l'individuazione del nuovo contraente, se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11 del Codice. In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Il **valore globale stimato** dell'appalto è pari ad **€ 1.020.000,00** al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, così suddiviso:

DESCRIZIONE	DURATA	IMPONIBILE	IVA 22%	TOTALE IVA INCL.
Analisi dati e sviluppo del sistema di simulazione	Una tantum	450.000,00 €	99.000,00 €	549.000,00 €
Monitoraggio continuo e sviluppo strategie di ottimizzazione	36 mesi	342.000,00 €	75.240,00 €	417.240,00 €
<b>Valore a base d'asta 36 mesi</b>		<b>792.000,00 €</b>	<b>174.240,00 €</b>	<b>966.240,00 €</b>
Proroga 24 mesi (art. 120, co. 10)		228.000,00 €	50.160,00 €	278.160,00 €
<b>VALORE TOTALE</b>		<b>1.020.000,00 €</b>	<b>224.400,00</b>	<b>1.244.400,00 €</b>

## 8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'attuazione del servizio dovrà produrre i seguenti risultati attesi:

1. indicazioni articolate per supportare la Direzione Strategica AREU nel processo decisionale delle azioni intraprese, basandole su evidenze oggettive e dati verificabili;
2. velocità e flessibilità al fine di consentire l'analisi rapida e comparata di molteplici scenari e opzioni operative, per individuare in tempi brevi la strategia più opportuna;
3. efficientamento prestazionale per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e delle dotazioni disponibili, liberando capacità operativa utile a incrementare le prestazioni erogabili;
4. Change Management al fine di sperimentare in ambiente virtuale le scelte organizzative e operative, riducendo i rischi connessi a decisioni errate, non condivise o a eventi imprevisti.
5. Legittimazione per rafforzare la trasparenza dei processi e la fiducia dei cittadini, attraverso razionali oggettivi delle decisioni adottate;
6. miglioramento continuo e quindi affinare le strategie di gestione sulla base dei risultati delle simulazioni, del monitoraggio dei dati e dell'evoluzione del contesto organizzativo e territoriale.

### Punti complessivi richiesti al fornitore

- Analizzare le basi informative AREU disponibili e definire congiuntamente con AREU il piano operativo, le metodologie di analisi e i criteri di monitoraggio, attraverso almeno **due incontri in presenza**.
- Raccogliere, validare, normalizzare e analizzare i dati del Sistema di Emergenza-Urgenza 118 lombardo, relativi **agli ultimi cinque anni**, comprendenti missioni, tempi di intervento, flussi di pazienti, utilizzo dei mezzi, disponibilità e saturazione dei mezzi suddivisi per fasce orarie, aree territoriali e stagionalità.
- Analizzare le attività e le performance dei Mezzi di Soccorso di Base (MSB), dei Mezzi di Soccorso Avanzati (MSA1 e MSA2) e dei mezzi speciali (idroambulanze, motosoccorso, mezzi a trazione integrale, mezzi bariatrici).
- Definire, applicare e aggiornare indicatori quantitativi e qualitativi di performance del sistema di emergenza-urgenza, coerenti con il Nuovo Sistema di Garanzia e con i LEA, includendo almeno:
  - numero di missioni per fascia oraria, giorno della settimana e stagionalità;
  - saturazione dei mezzi per fasce orarie e ambiti territoriali;
  - tempo di attesa per codici verdi;
  - tempo di arrivo del primo mezzo sul posto;
  - tempo medio di attesa in Pronto Soccorso;
  - tempo totale di missione;
  - chilometri percorsi per missione;
  - attività per aree omogenee e per tipologia di convenzione;
  - analisi della mobilità e della condivisione delle risorse tra aree omogenee.
- Produrre una proposta scritta degli indicatori di monitoraggio del sistema di emergenza-urgenza, da sottoporre al DEC per la presentazione alla Direzione Strategica AREU.
- Sviluppare modelli analitici e previsionali sull'andamento della rete di emergenza-urgenza della Regione Lombardia e utilizzarli per analisi prospettiche e valutazioni di impatto.
- Realizzare simulazioni e scenari operativi relativi a variazioni dei fabbisogni della popolazione, a modifiche dell'assetto organizzativo territoriale e alla rimodulazione della distribuzione dei



mezzi di soccorso, anche a supporto della revisione della mappa regionale delle postazioni di soccorso (DGR 4478/2025).

- Valutare la coerenza e l'appropriatezza della distribuzione e della tipologia dei mezzi di soccorso in relazione agli assetti organizzativi, orografici e demografici, nonché analizzare l'impatto delle modifiche della rete ospedaliera (aperture, chiusure, riconversioni, reti tempo-dipendenti) e delle modifiche, anche temporanee, della viabilità sui tempi di risposta, sulla copertura territoriale e sull'efficienza complessiva del sistema.
- Progettare, realizzare, attivare e mantenere una **dashboard interattiva**, costantemente aggiornata, consultabile **24 ore su 24 e 7 giorni su 7**, che consenta ad AREU e al DEC di interrogare il sistema sull'andamento del sistema regionale di emergenza-urgenza.
- Garantire il monitoraggio continuo degli indicatori di attività ed efficienza tramite la dashboard e mediante la produzione di report strutturati **quotidiani, mensili, stagionali, trimestrali e annuali**.
- Produrre report contenenti analisi di trend, stagionalità, criticità emergenti e opportunità di ottimizzazione della distribuzione dei mezzi di soccorso, includendo alert tempestivi su anomalie e scostamenti significativi.
- Fornire report specifici di analisi, valutazione e pianificazione **su richiesta del DEC**, con produzione **entro 48 ore dalla richiesta**.
- Predisporre, in assenza di richieste specifiche, un **report semestrale** sull'andamento della rete di emergenza-urgenza della Regione Lombardia, con evidenza dei punti di forza, delle criticità e con proposte strutturate di miglioramento.
- Verificare in modo continuativo la coerenza tra la rete di soccorso territoriale e la rete ospedaliera.
- Redigere documenti di sintesi, presentazioni e report direzionali a supporto degli organi decisionali di AREU e di Regione Lombardia.
- Predisporre documenti e segnalazioni di **ALERT** relativi a situazioni critiche rispetto ai livelli di servizio e a quanto stabilito dai LEA in materia di emergenza-urgenza.

Il gruppo sarà coordinato da un Project Manager, con funzioni di raccordo operativo e gestionale con le strutture di AREU.

Le attività saranno svolte in collaborazione diretta con AREU, garantendo la riservatezza dei dati e la conformità alle normative sulla protezione dei dati personali.

L'interazione avverrà mediante:

- incontri periodici mensili di avanzamento e confronto tecnico;
- condivisione di dati e risultati tramite piattaforme informatiche istituzionali;
- validazione dei report e degli output intermedi.

## 9. PERSONALE INCARICATO DI SVOLGERE IL SERVIZIO

Per lo svolgimento del servizio, l'aggiudicatario si avvarrà di proprio personale, che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità e direzione, incaricando figure professionali idonee per competenze, esperienza e qualificazione tecnico-scientifica, in relazione alle attività previste nel presente Capitolato.

Il gruppo di lavoro dovrà essere multidisciplinare e comprendere professionalità con competenze comprovate nei seguenti ambiti:

## Competenze e Requisiti Minimi Obbligatori

- Project Manager: laurea magistrale preferibilmente in ingegneria gestionale, ingegneria clinica, economia sanitaria, scienze statistiche o discipline affini, con almeno 10 anni di esperienza documentata nella gestione di progetti complessi in ambito sanitario pubblico, rispetto a reti ospedaliere con particolare riferimento a sistemi di emergenza-urgenza o alla programmazione sanitaria
- Esperto Organizzazione sanitaria / Health System Specialist: laurea magistrale in discipline sanitarie, ingegneristiche, giuridico-economiche o gestionale, con almeno 3 anni di esperienza nella pianificazione e valutazione di sistemi di emergenza-urgenza e nella programmazione di servizi territoriali.
- Responsabile Gestione Dati: laurea magistrale in discipline statistiche, informatiche o ingegneristiche con almeno 5 anni di esperienza nell'analisi dei dati sanitari, nella costruzione di indicatori di performance, nella gestione di basi dati complesse e nell'elaborazione di modelli previsionali. Conoscenza avanzata di strumenti di analisi (SQL, Python/R, Power BI, Tableau o equivalenti).
- Responsabile Simulazione: laurea magistrale in discipline statistiche, informatiche o ingegneristiche con almeno 3 anni di esperienza nell'analisi, integrazione e ottimizzazione di dati e nello sviluppo di strumenti di simulazione. Conoscenza avanzata di strumenti di ottimizzazione e simulazione.

Il servizio sarà svolto principalmente presso la sede centrale di AREU in Milano (o altra sede indicata da AREU), con possibilità di lavoro da remoto per le attività di elaborazione, analisi e redazione dei report, nel rispetto delle modalità operative concordate con AREU.

AREU potrà richiedere, in funzione delle esigenze operative, la presenza del personale (di una giornata o più giornate) presso proprie strutture territoriali (Articolazioni territoriali AAT, Sale operative Regionali SOREU), per incontri di coordinamento, presentazioni dei risultati o attività di supporto.

Il personale incaricato sarà tenuto a garantire la massima collaborazione con i referenti designati da AREU e a partecipare periodicamente (incontri a cadenza mensile o inferiore se richiesto da AREU) a incontri di verifica dello stato di avanzamento delle attività.

AREU potrà inoltre richiedere, in presenza di nuove o mutate esigenze, di variare le tipologie o le modalità di esecuzione del servizio, previo confronto con l'aggiudicatario e senza modifica degli obiettivi contrattuali.

In sede di offerta, l'aggiudicatario dovrà illustrare le misure adottate per:

- garantire le pari opportunità generazionali e di genere;
- promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- assicurare l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore.

L'aggiudicatario dovrà altresì rispettare tutte le norme in materia di sicurezza, igiene e prevenzione degli infortuni, assumendosi ogni responsabilità e manlevando AREU da qualsiasi obbligo o responsabilità al riguardo.

Il personale incaricato sarà tenuto all'osservanza delle direttive generali e specifiche di AREU e al rigoroso obbligo di riservatezza su ogni informazione appresa nell'espletamento delle attività oggetto del servizio, in conformità alle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali.

## 10. DOTAZIONI

L'aggiudicatario dovrà disporre di tutte le dotazioni necessarie all'espletamento del servizio, incluse:

- postazioni di lavoro attrezzate idonee alle attività di analisi, elaborazione dati e reporting;
- strumenti di business intelligence e data analytics;

- connessioni sicure per l'accesso alle piattaforme informatiche istituzionali di AREU, in conformità alle politiche di sicurezza informatica e privacy vigenti;
- infrastrutture informatiche per l'archiviazione e la gestione dei dati in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- software di modellizzazione e simulazione per la valutazione dei tempi di intervento e della distribuzione dei mezzi di soccorso;
- sistemi di produzione e gestione di report automatici e dashboard interattive per il monitoraggio degli indicatori di performance.

Non sono previsti oneri a carico di AREU per l'acquisizione, manutenzione o utilizzo di tali dotazioni. L'aggiudicatario garantirà inoltre la continuità operativa e la disponibilità delle proprie risorse tecnologiche per tutta la durata contrattuale.

## 11. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO E DI AREU

L'aggiudicatario è tenuto a:

1. eseguire il servizio nel pieno rispetto delle disposizioni contrattuali, delle norme vigenti e delle direttive impartite da AREU;
2. garantire la continuità del servizio e la qualità delle prestazioni, nel rispetto dei tempi e delle modalità concordate;
3. assicurare la presenza di personale qualificato, adeguatamente formato e in numero sufficiente per garantire il raggiungimento degli obiettivi;
4. mantenere la riservatezza su tutte le informazioni e i dati trattati nell'ambito del servizio, nel rispetto del GDPR e delle policy interne di AREU;
5. adottare tutte le misure necessarie in materia di sicurezza sul lavoro, igiene e tutela della salute del personale impiegato;
6. assicurare la corretta gestione e conservazione dei dati, evitando qualsiasi divulgazione non autorizzata;
7. fornire report, analisi e documentazione nei tempi previsti dal presente CSA;
8. garantire la sostituzione immediata del personale non idoneo o non conforme ai requisiti contrattuali;
9. collaborare attivamente con il personale AREU durante tutte le fasi del progetto;
10. fornire, su richiesta di AREU, tutti i dati e le informazioni utili per la verifica dello stato di avanzamento del servizio.

## 12. REFERENTE DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO E SUO SOSTITUTO

L'aggiudicatario, successivamente al ricevimento della lettera di affidamento, dovrà comunicare ad AREU il nominativo, l'indirizzo, il recapito telefonico e l'indirizzo e-mail del proprio Referente operativo e del relativo sostituto (per i periodi di assenza, ferie o malattia).

Il Referente sarà la figura di raccordo tecnico-operativo tra l'aggiudicatario e AREU, con funzioni di supervisione, coordinamento e controllo sull'esecuzione delle attività oggetto del contratto. Egli sarà responsabile del corretto svolgimento delle operazioni e garantirà la piena attuazione del piano di lavoro approvato, in costante collegamento con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) designato da AREU.

Il Referente dovrà in particolare:

- coordinare le attività del gruppo di lavoro dell'aggiudicatario, assicurando la corretta realizzazione delle prestazioni previste dal contratto e il rispetto dei tempi stabiliti;

- monitorare l'avanzamento delle attività, garantendo la coerenza tra i risultati ottenuti e gli obiettivi fissati da AREU;
- verificare la qualità tecnica e metodologica degli elaborati prodotti (report, analisi, dashboard, simulazioni, ecc.), assicurandone la completezza, la chiarezza e la conformità ai requisiti contrattuali;
- gestire le comunicazioni operative con AREU e con il DEC, rispondendo a richieste, osservazioni o chiarimenti in merito allo stato di avanzamento del servizio;
- segnalare tempestivamente ad AREU eventuali criticità, anomalie, ritardi o problematiche che possano influire sulla corretta esecuzione del servizio, proponendo adeguate soluzioni correttive;
- convocare e partecipare alle riunioni periodiche (con cadenza almeno mensile) di coordinamento tecnico e operativo con il personale AREU, garantendo la condivisione delle informazioni e dei risultati intermedi;
- assicurare la corretta applicazione delle misure di sicurezza, privacy e riservatezza dei dati trattati nell'ambito del servizio;
- curare la trasmissione formale di tutta la documentazione e della reportistica periodica ad AREU, secondo le modalità e le tempistiche stabilite nel piano operativo;
- il Referente dovrà essere un professionista con comprovata esperienza nel coordinamento di progetti complessi in ambito sanitario o di pubblica amministrazione, dotato di capacità organizzative, gestionali e relazionali, nonché di conoscenza delle principali metodologie di analisi dei dati e di gestione della qualità dei servizi;
- il sostituto del Referente assumerà le stesse funzioni e responsabilità in caso di assenza o impedimento del titolare, assicurando la continuità delle attività e la regolare interlocuzione con AREU;
- tutte le comunicazioni, osservazioni e contestazioni relative all'esecuzione del contratto formulate dal DEC nei confronti del Referente si intenderanno come validamente notificate all'aggiudicatario stesso.

### 13. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione, e alla conseguente sottoscrizione del contratto, il servizio dovrà iniziare entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto.

### 14. PENALI

Le penali sono applicabili in relazione a quanto richiamato dal presente CSA e rispetto a quanto offerto dall'aggiudicatario e sono comunicate all'impresa stessa.

Le penali possono essere comminate cumulativamente, in concorrenza di più inadempienze previste da diverse disposizioni.

In caso di applicazione di penali, AREU provvederà all'emissione della relativa fattura elettronica, che dovrà essere saldata nei termini previsti.

Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

In caso di inadempimenti che comportano penali superiori a tale misura massima, AREU potrà procedere alla risoluzione del contratto corrispondente.

Ai fini dell'applicazione delle penalità, le frazioni di giorno sono arrotondate a una giornata intera (ad esempio 2 giorni e 12 ore diventano 3 giorni).

Le penali saranno inoltre irrogate nei seguenti casi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ritardi nell'esecuzione delle attività previste dal piano operativo e dal programma concordato con AREU;
- mancato rispetto delle scadenze per la consegna di report, dashboard, analisi e altri deliverable previsti;
- mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi o qualitativi stabiliti nel CSA;
- non conformità tecnica rispetto agli standard metodologici e agli indicatori definiti da AREU e dal Nuovo Sistema di Garanzia (DM 12 marzo 2019, n. 138);
- violazione delle norme di riservatezza e sicurezza dei dati trattati;
- altre violazioni contrattuali accertate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

AREU si riserva comunque di applicare penali in caso di inadempienze che le arrechino danno, proporzionalmente al danno arrecato e fatto salvo contraddittorio con l'aggiudicatario.

Constatato l'inadempimento e/o ritardo, così come rilevato dal DEC, AREU comunicherà con PEC al fornitore la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultimo potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto al DEC nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee, a giudizio di AREU e del DEC, a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate le penali come sopra indicate. Nel caso invece di annullamento della penale, la somma trattenuta verrà restituita senza che su di essa possano essere vantati interessi da parte del fornitore. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

## 15. DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'esatto e corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario dovrà costituire garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 117 del Codice, valida fino al termine del contratto, fatto salvo quanto disposto dal citato articolo. Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rilasciato ad AREU. L'aggiudicatario potrà optare per uno dei modi previsti dall'art. 117, comma 1 del Codice (cauzione o fideiussione); anche alla garanzia definitiva sono applicate le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8 del Codice.

La garanzia definitiva è prestata, ai sensi dell'art. 117, comma 3 del Codice, 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. 117, comma 7 del Codice, 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 di AREU. La garanzia 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.



È facoltà di AREU incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penalità debitamente contestati con comunicazione a mezzo 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. L'aggiudicatario non potrà sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che AREU impartirà, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti.

## 16. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'aggiudicatario dovrà emettere obbligatoriamente fatture con cadenza trimestrale posticipata. In osservanza alle disposizioni previste dal decreto legge n. 66/2014, convertito in legge, con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che ha introdotto, a decorrere dal 31 marzo 2015, l'obbligo della fatturazione elettronica nei rapporti con i propri fornitori, di seguito si indicano le modalità di fatturazione elettronica.

Con riferimento all'adempimento previsto dalla normativa e indicato nel decreto MEF del 27 dicembre 2019, a partire dal 1° gennaio 2020 per ordini relativi a beni ed a partire dal 1° gennaio 2021 per ordini relativi a servizi sanitari e non sanitari, prevede l'entrata in vigore dell'obbligo di invio degli ordini in formato elettronico per il tramite di NSO.

Le fatture dovranno essere intestate a:

**Agenzia Regionale Emergenza Urgenza**

Viale Monza n. 223 - 20126 Milano

Partita Iva e Codice Fiscale: 11513540960

Codice Univoco Ufficio: YEEDM3

Nome dell'Ufficio: S.C. Economico Finanziario

e devono indicare i seguenti elementi obbligatori:

- a. dati anagrafici e fiscali completi;*
- b. codice IBAN relativo al pagamento a mezzo bonifico bancario;*
- c. codice identificativo di gara (CIG) e codice unico di progetto (CUP), se presente.*

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

- delibera di aggiudicazione;
- ordine di acquisto;
- chiara descrizione delle forniture di beni e/o servizi;
- bolla di consegna ove esistente.

La ricezione delle fatture elettroniche avverrà attraverso la soluzione di intermediazione (No-Tier) della Regione Lombardia con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel Decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 ("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").

Le fatture elettroniche arriveranno alla S.C. Economico Finanziario per la registrazione nel sistema contabile dell'Ente che provvederà ad inviarle al DEC per le verifiche di competenza.

Le fatture emesse dovranno contenere il numero di ordine e il codice commessa. L'omessa e/o errata indicazione comporterà il rifiuto della fattura da parte della S.C. Economico Finanziario.

I pagamenti avverranno entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura, da parte della S.C. Economico Finanziario (data di arrivo sul sistema regionale) secondo le modalità previste dalla legge.

In caso di ritardato pagamento per motivazioni esclusivamente imputabili all'Ente, verranno corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso BCE vigente al momento dell'esigibilità del credito calcolati sui giorni di effettivo ritardo, al netto dell'eventuale periodo di sospensione per l'evasione di richieste di documentazione di supporto e/o chiarimenti da parte dell'Ente al Fornitore. L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori fino a quando l'Impresa non avrà provveduto al pagamento delle penali e di tutti gli importi sostenuti dall'Ente per inadempienze contrattuali.

L'Ente non riconoscerà il corrispettivo nel caso in cui l'impresa effettuasse prestazioni che non siano state preventivamente autorizzate dai servizi competenti.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori nel caso in cui l'Impresa non abbia istituito un conto corrente bancario o postale dedicato ai contratti con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13/08/2010.

Nessuna commissione bancaria o spesa di transazione è posta a carico di AREU.

## 17. OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI ED ASSICURATIVI

Il personale addetto all'esecuzione del servizio deve essere regolarmente assunto dall'aggiudicatario, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con l'aggiudicatario medesimo o da una forma di contratto di lavoro regolare prevista dalla normativa vigente.

Lo stesso dovrà assicurare il rispetto della vigente normativa fiscale, previdenziale, assistenziale ed assicurativa nei confronti del personale in servizio, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi oltre che delle norme in materia di sicurezza dei lavoratori come fissate dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'aggiudicatario è obbligato, altresì, ad attuare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto di contratto condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile alla località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopraindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

L'aggiudicatario si impegna a esibire, su richiesta dell'Agenzia, la documentazione attestante l'osservanza degli obblighi suddetti.

## 18. SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

L'aggiudicatario si obbliga ad osservare pienamente tutte le leggi in vigore e, 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 dell'appaltatore, 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 dell'appaltatore che risponde degli obblighi di sua pertinenza.

Il Fornitore 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.

L'aggiudicatario, 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'AREU, nonché di terzi.

#### **19. STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA PER RISCHI INTERFERENZIALI**

La fornitura oggetto della presente procedura non determina, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., oneri interferenziali, né si ravvisano i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali, che pertanto sono pari a € 0,00.

#### **20. RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO E POLIZZA ASSICURATIVA**

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà adottare di propria iniziativa tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone (propri lavoratori, personale di AREU, pubblico e chiunque altro terzo) e alle cose (beni mobili ed immobili di proprietà di AREU o di terzi).

L'aggiudicatario sarà pertanto responsabile dell'opera del proprio personale e, ai sensi dell'art. 1228 del Codice Civile, dovrà ottemperare a tutte le disposizioni previste dalla legge e dai regolamenti, a sua esclusiva cura, spese e responsabilità. Invero, con la stipula del contratto, l'aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'aggiudicatario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

L'aggiudicatario si obbliga a manlevare e tenere indenne AREU dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Anche a tal fine, l'aggiudicatario dichiara di essere in possesso di adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a cose o terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga. La predetta copertura assicurativa dovrà essere garantita o da una o più polizze pluriennali o polizze annuali che dovranno essere rinnovate con continuità sino alla scadenza del contratto pena la risoluzione del contratto stesso.

Infatti resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo per tutta la durata del contratto è condizione essenziale per AREU e, pertanto, qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto potrà essere risolto di diritto, con conseguente incameramento della cauzione definitiva, a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Copia della predetta polizza dovrà essere consegnata ad AREU prima della stipula del contratto, pena la risoluzione del rapporto.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'aggiudicatario anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta polizza assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

#### **21. ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI**

L'aggiudicatario 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.

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

Durante l'esecuzione del contratto, Il fornitore 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.

Il fornitore 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.

## 22. SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 119 del Codice, l'impresa - in sede di offerta - dovrà indicare le parti del servizio che intende eventualmente subappaltare a terzi.

Le modalità del subappalto saranno quelle previste dal menzionato articolo.

Il subappalto dovrà essere autorizzato da AREU.

Il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti di AREU. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276.

In caso di subappalto è fatto obbligo all'impresa di depositare, presso AREU, 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, AREU 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, fatte salve le ipotesi previste dall'art. 119, comma 11.

Le disposizioni relative al subappalto si applicano anche ai raggruppamenti temporanei e alle società anche consortili, quando le imprese riunite o consorziate non intendono eseguire direttamente le prestazioni scorporabili, nonché alle associazioni in partecipazione quando l'associante non intende eseguire direttamente le prestazioni assunte in appalto.

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), la cessione del contratto è nulla. Si applicano le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52. Ai fini dell'opponibilità ad AREU, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate ad AREU. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto, concessione, concorso di progettazione, sono efficaci e opponibili ad AREU qualora AREU non le rifiuti con comunicazione notificata al cedente ed al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. AREU, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, può preventivamente accettare la cessione da parte dell'esecutore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso in cui è stata notificata la cessione, AREU può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto relativo a lavori, servizi, forniture, progettazione, stipulato.

### 23. OBBLIGHI DEL FORNITORE E PRIVACY

Il fornitore deve:

- fornire ad AREU i nominativi dei responsabili informatici, per la sicurezza e la privacy e i relativi riferimenti per eventuali contatti in caso di incidenti. Il Fornitore deve informare tempestivamente di qualsiasi cambio organizzativo che coinvolga i referenti di cui sopra e informare tempestivamente (entro 8 ore lavorative) i referenti della sicurezza AREU per qualsiasi violazione di sicurezza;
- fornire le specifiche relative a tabelle, relazioni e modalità di recupero dati (al fine di poter ad es. predisporre autonomamente reportistica dedicata);
- garantire al personale di AREU l'accesso in sicurezza a tutti i dati;
- indicare le misure minime di sicurezza previste per la gestione delle informazioni, riferimento <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>;
- tutti gli strumenti utilizzati dal Fornitore devono essere rispondenti ai requisiti imposti dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Tutti gli strumenti utilizzati devono prevedere, in ottemperanza di disposizioni e/o provvedimenti normativi, meccanismi di autenticazione, autorizzazione e profilazione per l'accesso alle funzionalità previste, ai dati e ai file trattati.

Per il trattamento dei dati personali deve essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", dal Regolamento UE nr. 2016/679 e ss.mm.ii.), ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

Tutti gli strumenti, inoltre, devono consentire agli Amministratori di Sistema nominati da AREU di monitorare e gestire le autorizzazioni degli accessi e deve garantire sistemi automatici che consentano l'archiviazione, cancellazione e data retention a norma di legge dei log di Sistema.

Nell'ambito della fornitura del servizio in oggetto, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia (AREU) è soggetto Titolare del trattamento dei dati personali raccolti (cfr. artt. 4 e 28 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali)).

### 24. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Tutte le conoscenze, informazioni, notizie, dati, procedure, applicazioni software, codici sorgenti, documenti e formule segrete e nuove (in seguito "informazioni"), trasferite al Fornitore o di cui il Fornitore venga a conoscenza nell'ambito del contratto, non potranno essere divulgate e/o utilizzate – sia direttamente sia indirettamente – per fini estranei al Contratto.

In tal senso, il Fornitore è obbligato a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e a non farne utilizzo, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario è responsabile dell'osservanza degli obblighi anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi.

L'obbligo di riservatezza si intende esteso anche al periodo successivo alla cessazione del presente accordo e in ogni modo fino a quando le relative informazioni non siano divulgate da parte del legittimo titolare o diventino legittimamente di pubblico dominio.

È fatto obbligo di non rivelare, usare o impiegare, per fini diversi da quelli stabiliti nel presente accordo, qualunque dato, documento o informazione relativi ai diritti esclusivi, alle attività, ai piani



o agli affari dell'altra parte o di terzi, acquisiti nell'esecuzione del presente contratto, salva l'autorizzazione scritta dell'altra Parte o dei terzi medesimi, per quanto di rispettiva competenza. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza AREU avrà la facoltà di dichiarare risolto in tutto o in parte il contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che da ciò dovessero derivare ad AREU o a terzi.

L'aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza, nonché tutte le disposizioni in materia di tutela e salvaguardia dei dati personali.

## 25. CONTROLLI, MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'Ente adotterà, fin dalla fase di avvio del servizio, un monitoraggio continuo per valutare la corretta attivazione ed erogazione del servizio come da contratto.

Nel caso in cui la rilevazione evidenziasse situazioni di criticità, l'impresa sarà tenuta ad intervenire a ripristinare il servizio come da contratto.

Al riscontro di una diminuzione delle prestazioni che comprometta l'attività prevista, nell'ambito del monitoraggio e liquidazione delle competenze mensili, verranno attivate decurtazioni proporzionali al livello di disservizio accertato.

La decurtazione avverrà in seguito a richiesta motivata dell'Ente. L'impresa potrà opporsi con motivate controdeduzioni entro 15 gg. solari dalla notifica delle contestazioni.

Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio di AREU e del DEC, ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate le decurtazioni come sopra indicate.

## 26. 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 dell'aggiudicatario;
- 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 della stazione appaltante 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'impresa aggiudicataria, 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;

- incamerare il deposito cauzionale e/o richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti.

Nei casi di risoluzione del contratto di cui sopra, l'Amministrazione appaltante si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti e, in particolare, si riserva di esigere dal contraente il rimborso di eventuali maggiori spese incontrate rispetto a quelle che avrebbero sostenuto in presenza di un regolare adempimento del contratto.

L'impresa si dovrà attenere alla vigente normativa riguardo all'interruzione di pubblico servizio e dovrà rispettare completamente le esigenze operative dell'ente e prestare piena collaborazione per assicurare il subentro meno problematico possibile di altra Impresa nell'esecuzione del contratto. Fatte salve, comunque, le disposizioni degli art.li 121-122-123 del D. Lgs. 36/2023.

## 27. FORO COMPETENTE

In caso di ricorso all'Autorità Giudiziaria nella fase di indizione e svolgimento della procedura di gara sarà competente esclusivo e inderogabile il Foro di Milano.

## 28. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Si informa che, ai sensi dell'art.15 e dell'Allegato I.2 del Codice, per la presente gara il Responsabile Unico del Progetto è il Dott. Gianluca Marconi, Direttore S.C. AAT di AREU, e il Responsabile della fase di affidamento è il Dott. Alessandro Gervasi, Direttore S.C. Gestione Approvvigionamenti (e-mail [approvvigionamenti@areu.lombardia.it](mailto:approvvigionamenti@areu.lombardia.it)).

Milano, 17/02/2026