

**Azienda di Servizi alla Persona**  
**ISTITUTI MILANESI MARTINITT E STELLINE**  
**E PIO ALBERGO TRIVULZIO**  
Via Marostica, 8 – 20146 Milano

Milano, 23 dicembre 2022

**Determinazione dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/110/2022 del 23/12/2022**

| AREA PROPONENTE   |                 | Area Alberghiero-Economale e Provveditorato   |                      |
|---|-----------------|---|----------------------|
| Il Responsabile Unico del Procedimento                                      |                 | Il Dirigente Responsabile dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato (dott. Ugo Ammannati)                                | Firmato digitalmente |
| Visto di regolarità contabile (art. 34, comma 2, lett. b), Reg. Org. Cont.) |                 | Il Dirigente Responsabile dell'Area Economico Finanziaria (dott.ssa Rossana Coladonato)   | Firmato digitalmente |
| <b>Prot.</b><br>681/22  | <b>Oggetto:</b> | <b>PROSECUZIONE SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL'ASP IMMSePAT – anno 2023</b> |                      |

Il Responsabile dell'Area Alberghiero Economale e Provveditorato,

dato atto che:

il 31/12/2022 verranno a scadere i contratti di manutenzione e assistenza delle piattaforme applicative in uso presso l'ASP IMMSeS e PAT di seguito elencati:

- BCS s.r.l. - € 11.900,00 (Iva escl.)
- CG Soluzioni Informatiche s.r.l. - € 980,00 (Iva escl.)
- Dedalus s.p.a. - € 58.759,45 (Iva escl.)
- Exprivia healthcare s.p.a. - € 22.000,00 (Iva escl.)
- G7 s.r.l. - € 5.784,00 (Iva escl.)
- Giada Progetti s.r.l. - € 6.000,00 (Iva escl.)
- GPI s.p.a. - € 38.629,50 (Euis) (Iva escl.) – € 8.000,00 (HDSL) (Iva escl.)
- Reply s.p.a. - € 16.560,00 (Iva escl.)
- Sistemi e Soluzioni s.r.l. - € 3.900,00 (Iva escl.)
- Shorr Kan s.r.l. - € 9.275,00 (Iva escl.)
- Sofos lab s.r.l. - € 774,70 (Iva escl.)

viste le note in atti nelle quali le Società di cui sopra hanno proceduto a rimodulare la propria offerta dovendo garantire la continuità del servizio;

considerata la necessità di garantire continuità dei servizi di assistenza e manutenzione delle piattaforme applicative offerte dalle Società di cui sopra, considerati essenziali per le Strutture dell'ASP IMMSeS e PAT;

vista la conferma da parte dei Dipartimenti interessati dell'effettiva e motivata necessità di prosecuzione dell'accesso, utilizzo degli applicativi in oggetto e contestuale manutenzione ed assistenza;

vista la conformità alle esigenze mostrate dai Dipartimenti interessati dei servizi forniti dalle Società sopra citate;

visto il benessere a procedere della società Strategic Management Partners s.r.l. in termini di congruità delle offerte e conformità alle esigenze mostrate dalla Struttura;

rilevata la coerenza delle offerte pervenute con l'adeguamento Istat, con un saldo generalmente positivo rispetto agli aumenti prospettati;

atteso che, per garantire maggiore efficienza ed efficacia all'espletamento di tale attività, si è provveduto all'inserimento dei livelli di servizio e delle relative penali, di seguito riportate, applicabili nel caso in cui tali livelli garantiti non venissero rispettati;

stabilito che l'efficacia dei contratti in oggetto resta strettamente subordinata alla verifica, in fase di esecuzione del servizio, della conformità dei servizi richiesti e necessari da parte della società Strategic Management Partners S.r.l., la quale provvederà a verificare l'adeguatezza della fornitura e che quanto eseguito sia risultato conforme alle esigenze, alle normative, al collaudo, alla sicurezza, etc., in caso contrario si procederà a formalizzare la non conformità con richiesta di immediato adeguamento alle stesse, pena il mancato riconoscimento dei corrispettivi dovuti;

dato atto che la formalizzazione degli obblighi contrattuali con le Ditte affidatarie verrà effettuata mediante l'invio di contratto per mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) che dovrà essere restituito firmato digitalmente per accettazione;

dato atto che alla società Strategic Management Partners S.r.l. è fatto onere di vigilare, quale Direttore Esecutivo del Contratto, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. 50/2016, sul corretto andamento della fornitura dei servizi di cui trattasi;

ritenuto quindi di procedere, alla stipula dei contratti di manutenzione ed assistenza software degli applicativi in dotazione all'ASP IMMeSePAT, mediante affidamento diretto ex art. 36 – comma II – lettera a) o, in relazione agli importi, procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara - art. 63 – comma II – lettera b) punti 2 e 3 del D. Lgs. N° 50/2016, con le ditte produttrici/fornitrici;

dato atto che, sulla base della suddivisione delle materie, la decisione in merito all'oggetto del presente provvedimento rientra tra le competenze dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato;

ritenuto di procedere secondo quanto sopra specificato;

attestata la legittimità dell'atto e la rispondenza del medesimo alle regole tecnico-amministrative ai sensi dell'art. 34, comma 2, lettera a), del Regolamento di Organizzazione e Contabilità;

evidenziato che la produzione degli effetti della presente determinazione è subordinata all'apposizione del visto di esecutività da parte del Direttore del Dipartimento Tecnico Amministrativo, ai sensi del disposto dell'art. 34, comma 2, lett. c) del Regolamento di Organizzazione e Contabilità;

visto il Decreto Legislativo 18 Aprile 2016 n.50, nel testo aggiornato e coordinato con la legge 14 giugno 2019, n. 55, di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32;

visto l'art 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale così come modificato dal D.Lgs. 207/2017

atteso che con Determinazione DG/81 del 4.11.2019 è stata formalizzata la nomina di Direttore del Dipartimento Tecnico-Amministrativo in capo alla Dott.ssa Rossana Coladonato, Dirigente Responsabile dell'Area Tecnico-Amministrativa per l'Accreditamento Istituzionale;

richiamata la Deliberazione Consiliare di indirizzo n. 9=10 del 27.12.2018 avente ad oggetto "Nomina del Direttore Generale dell'Asp Istituti Milanesi e Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio", recante nomina del Dott. Giuseppe Calicchio a Direttore Generale di questa Azienda;

## **DETERMINA**

per le motivazioni tutte citate e circostanziate in premessa di:

1. approvare la prosecuzione dei seguenti rapporti negoziali aventi ad oggetto beni e servizi ICT secondo le condizioni tecnico prestazionali di cui ad affidamenti presupposti ed evidenze in atti, ai sensi dell'ex art. 36 – comma II – lettera a) e dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n° 50/2016 e s.m.i. ed alle condizioni meglio specificate nella parte narrativa del presente provvedimento;
  - BCS s.r.l. - € 20.794,00 (Iva escl.) – CIG: ZF5394A0E9;
  - CG Soluzioni Informatiche s.r.l. - € 990,00 (Iva escl.) – CIG: Z1B394A0FB;
  - Dedalus s.p.a. - € 64.937,91 (Iva escl.) – CIG: 95721221C20;
  - Exprivia healthcare s.p.a. - € 23.000,00 (Iva escl.) – CIG: Z47394A113;
  - G7 s.r.l. - € 3.143,82 (Iva escl.) – CIG: Z2E394A133;
  - Giada Progetti s.r.l. - € 7.488,00 (Iva escl.) – CIG: Z53394A15E;
  - GPI s.p.a. - € 13.765,12 (2023 Eusis) (Iva escl.); € 9.500,00 (2023 HDSL) (Iva escl.) - € 19.389,12 (2024 Eusis) (Iva escl.) – CIG: 9572202EF7;
  - Reply s.p.a. - € 20.000,00 (Iva escl.) – CIG: Z61394A138;
  - Shorr Kan s.r.l. - € 14.562,00 (Iva escl.) – CIG: ZEF394A141;
  - Sistemi e Soluzioni s.r.l. - € 5.500,00 (Iva escl.) – CIG: Z32394A14C;
  - Sofos lab s.r.l. - € 774,70 (Iva escl.) – CIG: Z98394A156.
  
2. di dare atto che l'onere del presente provvedimento, pari a € 248.690,50 (IVA incl.) viene imputato contabilmente ai pertinenti conti di contabilità a cura dell'Area Economico Finanziaria come di seguito specificato:
  - Co.Ge. 510.010.00010
  - Budget 282/2023 per un importo di € 248.690,50 (IVA incl.)

**Il Direttore del Dipartimento  
Tecnico Amministrativo**  
(dott.ssa Rossana Coladonato)

**Il Dirigente Responsabile dell'Area  
Alberghiero-Economale e Provveditorato**  
(dott. Ugo Ammannati)

Atto firmato digitalmente,  
ai sensi del D.P.R. n. 445/2000,  
del D.Lgs. n. 82/2005 e norme collegate.

Azienda di Servizi alla Persona



**ISTITUTI MILANESI  
MARTINIT E STELLINE  
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

**Prot. 618/22/UA/mm**

**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL’ASP IMMSePAT – anno 2023 (CIG ZF5394A0E9).**

Tra l’Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinit e Stelline e Pio Albergo Trivulzio, con sede in Milano, via Marostica n.8 C.F/P.I. 04137830966, nella persona del Dott. Ugo Ammannati, giusta delega del Direttore Generale, dott. Giuseppe Calicchio, del 11.05.2022 (di seguito anche Amministrazione)

E

BCS S.r.l., Piazza Vittorio Veneto, 39, Erba (CO), P. Iva 01355000132

**PREMESSO**

- quanto contenuto del documento “Determinazione dell’Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/110/2022 del 23/12/2022”, con oggetto “PROSECUZIONE SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL’ASP IMMSePAT – anno 2023”, Prot. 681/22;
- il contratto di assistenza e manutenzione riportante CIG: ZE03497B5B del 24 dicembre 2021, con importo € 20.794,00;
- facendo seguito ai precedenti amministrati, con riferimento alle condizioni riportate “offerta canone assistenza 2023” del 17 novembre 2022.

**Tra le parti si conviene e si stipula quanto segue:**

**ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il contratto ha per oggetto i servizi di: assistenza tecnica e aggiornamento al programma software il cui dettaglio è contenuto nell’offerta sopra citata, per l’applicativo riportato nella tabella di seguito, completa di importo economico associato:

**ASP IMMSe PAT**

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)  
PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)  
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)



| Applicativo                          | Servizio                  | Importo     |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------|
| Presenza in carico pazienti cronici  | Assistenza e manutenzione | € 4,00      |
| Centrale dimissioni post ospedaliera |                           | € 0,00      |
| Vaccinazioni                         |                           | € 0,00      |
| Prenotazione visita parenti          |                           | € 6.000,00  |
| Bed manager                          |                           | € 6.000,00  |
| Customer satisfaction                |                           | € 8.000,00  |
| Royalty standard edition             |                           | € 790,00    |
| Totale importo                       |                           | € 20.794,00 |

Quanto sopra per un importo totale di € 20.794,00 più iva 22% corrispondente ad un importo complessivo di spesa di € 25.368,68 iva 22% inclusa.

## ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà una durata pari a mesi 12 a far tempo dal 01/01/2023 al 31/12/2023; la durata del contratto in corso di esecuzione potrà altresì essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice.

## ART. 3 - COORDINAMENTO OPERATIVO

BCS S.r.l. è responsabile nei confronti della stazione appaltante dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto dell'appalto. È altresì responsabile nei confronti dell'Amministrazione appaltante e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone, derivanti dall'esecuzione del contratto, anche se causati da propri dipendenti e consulenti, nonché da eventuali subappaltatori durante il proprio operato. È fatto obbligo a BCS S.r.l. di manlevare l'Amministrazione appaltante da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

## ART. 4 – DOCUMENTI

Formano parte integrante e sostanziale del presente contratto i seguenti documenti allegati:

- 1) Determinazione dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/110/2022 del 23/12/2022;
- 2) Offerta Economica di BCS S.r.l.;
- 3) Offerta Tecnica di BCS S.r.l.

Con la sottoscrizione del presente contratto, tali documenti si intendono integralmente dati ed accettati

## ART. 5 – PROPOSTE AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE ULTERIORI RISPETTO A QUANTO PREVISTO DAL CAPITOLATO SPECIALE

BCS S.r.l. si impegna ad attuare quanto indicato espressamente nell'offerta presentata e sopra citata.

## ART. 6 - VIGILANZA E CONTROLLI

La committente si riserva la facoltà di effettuare, nel corso del contratto, tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente documento e nell'offerta: "offerta canone assistenza 2023" del 17 novembre 2022" BCS S.r.l. sarà tenuto a seguire le disposizioni impartite dai rispettivi Responsabili/Referenti delle singole strutture, al fine di garantire la piena conformità del servizio. Detti responsabili incaricati controlleranno che i lavori previsti dal presente contratto, siano eseguiti nei tempi e nei modi prescritti. Ogni inadempimento od irregolarità rispetto agli obblighi di contratto sarà contestata tempestivamente alla ditta per iscritto rilevando a

[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)

### ASP IMMES e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-

mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)

PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



seconda della consistenza e/o recidiva ai fini dell'applicazione delle penali.

## ART. 7 – LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito la classificazione dei livelli di criticità:

| Livello Criticità | Criticità             | Descrizione   |
|-------------------|-----------------------|---|
| A                 | Critica (o Bloccante) | Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal sistema o parti rilevanti dello stesso (es. moduli), oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il sistema inutilizzabile o l'operatività degli utenti fortemente compromessa (bloccante di sistema) |
| B                 | Grave                 | Comporta la perdita parziale di funzionalità rilevanti del sistema, oppure un degrado significativo nelle performance operative di funzionalità rilevanti, rendendo incompleto il supporto ai processi di business associati (bloccante di funzione)  |
| C                 | Media                 | Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia il supporto ai processi di business associati   |
| D                 | Lieve                 | Comporta l'indisponibilità di funzionalità e di servizi di tipo accessorio, ovvero un limitato degrado nelle performance operative  |
| E                 | Formale (o estetica)  | Include problemi di tipo "estetico" o minori che non creano problemi all'operatività dell'utente, pur non essendo conformi ai requisiti del sistema   |

La fornitura dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio:

| Livello criticità   | Tempistiche di risoluzione                     |
|---------------------|--|
| Criticità bloccante | risoluzione max 2 giorni lavorativi            |
| Criticità grave     | risoluzione max 3 giorni lavorativi            |
| Criticità media     | risoluzione max 5 giorni lavorativi            |
| Criticità lieve     | risoluzione max 5 giorni lavorativi            |
| Criticità formale   | risoluzione best effort in accordo col cliente |

## ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I pagamenti, come riportato all'art. 16 del Capitolato Speciale, accertata la piena regolarità della fornitura, avverranno a 60 gg. dalla data di ricevimento della fattura elettronica, purché non vi siano motivi ostativi, ai sensi del D.Lgs. n. 192/2012.

La legge 23 dicembre 2014 n. 190 ha introdotto lo split payment che ha modificato il DPR n. 633/72 disciplinante l'applicazione dell'IVA, che prevede che le Pubbliche Amministrazioni effettuino il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazione di servizi dei fornitori versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario. A tal scopo le fatture dovranno riportare la seguente dicitura: "l'IVA esposta in fattura deve essere versata all' Erario ai sensi dell'art. 17 ter D.P.R. 633/72". Dal 31.03.2015 ha decorrenza l'obbligo ASP IMMeS e PAT Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966 www.iltrivulzio.it 4 della fatturazione elettronica. La norma prevede l'esclusione dello Split Payment per i fornitori esteri, i componenti del Collegio Sindacale privi di partita IVA ed i professionisti soggetti a ritenuta d'acconto.

Il Codice Univoco Ufficio (individuabile anche sul sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)) per invio delle fatture all'ASP I.M.M. e S. e P.A.T. è il seguente: UF7CN6.

[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)

### ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)

PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



La fattura dovrà essere intestata all'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio (abbreviato ASP I.M.M. e S. e P.A.T.) - Via Marostica, 8 – 20146 Milano- Codice Fiscale e Partita Iva: 04137830966, specificando la struttura presso cui è avvenuta la consegna e riportando dettagliatamente i servizi erogati. La fattura dovrà riportare il seguente codice: CIG ZF5394A0E9.

Annotazione di spesa: l'onere derivante dal presente affidamento diretto pari a € 25.368,68 iva 22% inclusa, sarà finanziato nell'ambito della previsione del bilancio 2023 di competenza, come da annotazione dell'Area Economico-Finanziaria.

CO.GE. 510.010.00010 BDG 282/2023

Unitamente alla fattura dovrà essere allegata la documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali dei dipendenti (DURC: documento unico regolarità contributiva). Tracciabilità dei flussi finanziari (legge 13 agosto 2010 n. 136 – conversione in legge del Decreto Legge n. 187/2010; Legge n. 217 del 17 dicembre 2010). BCS S.r.l. si obbliga al rispetto di quanto previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s.mm.ii.

#### **ART. 9 – QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio in oggetto viene qualificato di “pubblica utilità ed interesse”. In caso di scioperi BCS S.r.l., anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., attuerà ogni misura atta a garantire la continuità delle prestazioni.

#### **ART. 10 - PENALI**

È riconosciuta in capo all'ASP IMMES e PAT la facoltà di comminare alla ditta BCS S.r.l., in caso di:

- ritardo nell'esecuzione del contratto;
- esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto.

In caso di non puntuale rispetto delle modalità esecutive del servizio e/o in caso di ritardo nei tempi previsti in offerta, siano essi non imputabili a BCS S.r.l. ovvero a forza maggiore o caso fortuito o soggetti terzi (es. altre ditte coinvolte nell'integrazione tra più applicativi), l'ASP IMMES e PAT, dopo aver comunicato formale contestazione a BCS S.r.l., la quale ha la facoltà di fornire proprie controdeduzioni entro il termine indicato nell'atto di contestazione medesimo, può comminare le seguenti penali:

- Penale di ritardo, applicabile laddove si verificano ritardi sulla risoluzione di una criticità in relazione alle tempistiche sopra indicate: per ogni giorno lavorativo (o frazione di giorno lavorativo) di ritardo, rispetto ai vincoli temporali indicati nell'offerta, si applicherà una penale pari a 1 per mille dell'importo netto contrattuale;

Le penali previste non potranno superare il 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale: qualora il valore complessivo delle penali inflitte a BCS s.r.l. raggiunga il 10% (dieci per cento) del totale corrispettivo, l'ASP IMM e S e PAT ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni

#### **ART. 11 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI DI CUI ALLA L. 136/2010 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI.**

BCS S.r.l. si impegna a rispettare tutti gli obblighi inerenti la tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i, fornendo alla Stazione Appaltante tutti i dati richiesti dalla legge per garantire il rispetto degli impegni assunti.

---

#### **ASP IMMES e PAT**

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)  
PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)  
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)



In particolare, BCS S.r.l. si obbliga ad utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al contratto di cui trattasi, uno o più correnti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 comma 1 e 7, del D.lgs. 136/2010 e ss.mm.ii. Gli estremi identificativi dei conti utilizzati dovranno essere comunicati all'ASP IMMeS PAT, per iscritto e nei termini prescritti, contestualmente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

BCS S.r.l. si obbliga, inoltre, ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG assegnato dall'ASP IMMeS PAT, salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della Legge 136/2010 e ss.mm.ii.

## **ART. 12 - RISOLUZIONE DEL RAPPORTO**

In qualsiasi momento l'ASP IMMeS e PAT può chiedere le risoluzioni del contratto avvalendosi della facoltà dell'art. 1671 c.c.. Il contratto, ai sensi e per effetti dell'art. 1456 C.C., nonché dell'art. 108 del D.Lgs.50/2016, potrà essere risolto di diritto, a seguito della comunicazione della Stazione Appaltante, trasmessa a mezzo PEC o raccomandata, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti dalla Committente, nei seguenti casi - dopo l'applicazione di 5 (Cinque) penalità net corso della durata del contratto e, comunque, nel caso in cui la summa delle penali abbia superato il 10% dell'importo netto del contratto.

## **ART. 13 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

L'ASP IMMeS e PAT e potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta alla Ditta appaltante, da inviarsi mediante raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- a) verificarsi (da parte dell'impresa appaltatrice) di 5 inadempienze o gravi negligenze verbalizzate riguardo gli obblighi contrattuali, o nel caso di inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente;
- b) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate da BCS S.r.l.;
- c) mancata applicazione del C.C.N.L. di riferimento e inosservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale;
- d) risultati positivi degli accertamenti antimafia effettuati presso la competente Prefettura;
- e) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa nel termine di dieci giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione;
- f) situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico di BCS S.r.l, fatti i salvi casi di continuità previsti dalla legge;
- g) in caso di cessione totale o parziale del contratto;
- h) in caso di subappalto non autorizzato;
- i) frode di BCS S.r.l.

In tali casi l'ASP IMMeS e PAT dovrà comunicare, mediante lettera raccomandata e con preavviso di 30 giorni, che intende avvalersi della presente clausola risolutiva espressa ai sensi del citato art. 1456 del Codice civile. Nelle predette circostanze l'ASP IMMeS e PAT sarà tenuta a corrispondere solo il prezzo contrattuale dell'appalto effettivamente espletato fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute nonché gli eventuali danni conseguenti l'inadempimento stesso. Nessun indennizzo o risarcimento è dovuto in caso di risoluzione alla ditta appaltante.

## **ART. 14 – RECESSO DEL CONTRATTO**

È facoltà dell'ASP IMMeS e PAT recedere dal contratto di appalto ex art. 1373 del Codice Civile, anche se è già iniziato il servizio. Tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio all'azienda appaltante di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. o a mezzo PEC, la quale dovrà

[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)

### **ASP IMMeS e PAT**

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-

mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)

PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966





pervenire almeno un mese prima della data del recesso. In tal caso l'ASP IMMeS e PAT si obbliga a pagare ad BCS S.r.l. unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

#### **ART. 15 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

È vietata la cessione, anche parziale, del contratto. La cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto aggiudicatario venga incorporato in altra azienda, nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui l'aggiudicataria sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica, fatta salva la facoltà dell'ente di formale autorizzazione al subingresso nei rapporti contrattuali.

#### **ART. 16 - CESSIONE DEI CREDITI**

È fatto divieto di cessione del credito derivante dal contratto, salvo autorizzazione espressa dell'azienda. Si applica quanto previsto dalla vigente normativa, in specie dall'art. 106, comma 16 del D.lgs. 50/2016, tranne per quanto previsto dal comma 4.

#### **ART. 17 - TRATTAMENTO DEI DATI.**

In relazione all'esecuzione del Contratto, il Concessionario è tenuto all'osservanza delle previsioni del GDPR e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., nonché di tutta la normativa in materia di protezione dei dati personali ed è Responsabile del trattamento dei dati personali ex art. 28 del GDPR nei casi in cui l'esecuzione del Contratto comporti il trattamento di dati personali comuni e particolari da parte dello stesso Contraente per conto del Pio Albergo Trivulzio, con conseguente nomina a Responsabile ai sensi delle previsioni che seguono.

La nomina a Responsabile del trattamento verrà formalizzata in apposito atto successivo alla data di stipula del presente Contratto. Nello stesso atto verranno esplicitati i compiti del Responsabile e le sue responsabilità.

Oltre agli obblighi di legge relativi alla protezione e alla riservatezza dei dati personali, BCS S.r.l ha l'obbligo di mantenere riservati i dati personali e le informazioni anche di carattere non personale, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli o condividerli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione (o trattamento) a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale o per il diverso tempo (anche maggiore) prescritto dalla normativa di riferimento.

BCS S.r.l. procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite da Pio Albergo Trivulzio. In mancanza di istruzioni formali o in caso di istruzioni non chiare o incomplete, BCS S.r.l dovrà farsi parte diligente richiedendo al Titolare specifiche istruzioni integrative per disciplinare ogni attività di trattamento che intenda o debba eseguire. In mancanza di adeguate specificazioni, BCS S.r.l. si impegna, in ogni caso, ad attuare nel trattamento un comportamento rispettoso dei principi di legge, diligente, corretto e rispondente allo stato dell'arte dei requisiti per l'attuazione di sistemi di gestione della sicurezza dell'informazioni.

I dati personali di BCS S.r.l. sono conservati per tutta la durata del Contratto e per i successivi dieci anni dalla data della cessazione del rapporto contrattuale.

I dati personali possono essere conservati per un periodo maggiore, qualora se ne ponga la necessità per una legittima finalità, quale la difesa, anche giudiziale, dei diritti di Pio Albergo Trivulzio; in tal caso i dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario al conseguimento di tale finalità.

L'ASP ha nominato il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione di dati reperibile al seguente indirizzo: [rpd@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:rpd@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)

[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)

#### **ASP IMMeS e PAT**

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)

PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



In conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il "Codice Privacy"), nonché dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (di seguito, il "Regolamento"), le Parti si danno atto che tutti i dati personali che verranno scambiati in esecuzione dell'affidamento saranno trattati da ciascuna delle stesse per le sole finalità indicate nel contratto medesimo, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, alla normativa comunitaria e/o alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali e saranno trattati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza, a tal fine adottando adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, inclusi, se del caso, i dati sensibili, biometrici, genetici o, in ogni caso, idonei a rivelare lo stato di salute del soggetto interessato, così come definiti dal Codice Privacy e dal Regolamento.

## **ART. 18 – CODICE DI COMPORTAMENTO AZIENDALE E PATTO DI INTEGRITÀ MORALE**

L'ASP IMMeS e PAT informa la propria attività contrattuale secondo i contenuti di cui al Codice di Comportamento Aziendale adottato con Determinazione del Direttore Generale n. DG/43 del 31.05.2019 reperibile sul sito istituzionale al seguente indirizzo: [www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it) alla sezione amministrazione trasparente altri contenuti-Prevenzione della Corruzione\_ Responsabile della Prevenzione della Corruzione, quale dichiarazione di valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente, nei confronti dei portatori di interesse (dipendenti, fornitori, utenti, etc.).

Tutti i fornitori, quali soggetti terzi, sono tenuti nei rapporti con l'ASP IMMeS e PAT ad uniformare la loro condotta ai criteri fondati sugli aspetti etici della gestione dei contratti definiti nel Codice Etico Comportamentale, tenendo presente che la violazione degli stessi comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'ASP IMMeS e PAT di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine ed onorabilità.

## **ART. 19 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI**

Per quanto non risulta contemplato nel presente atto e nei suoi allegati fondamentali, si fa rinvio, secondo il vigente sistema di gerarchia delle fonti, al D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., alle leggi ed ai regolamenti in vigore, nonché alle norme del Codice Civile.

## **ART. 20 - FORO COMPETENTE**

Il Foro competente per tutte le controversie giudiziali che dovessero insorgere in dipendenza del Capitolato e del conseguente contratto, sarà esclusivamente quello di Milano.

**Per l'ASP IMMeS E PAT**  
**Dirigente Area Alberghiero-**  
**Economale e Provveditorato**  
(dott. Ugo Ammannati)

**Per la Ditta BCS S.r.l**  
(Ing. Giuseppe Fumagalli)

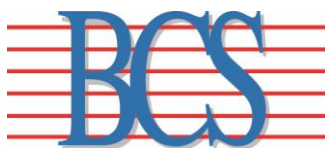
[www.iltrivulzio.it](http://www.iltrivulzio.it)

---

### **ASP IMMeS e PAT**

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1 E-mail [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it)  
PEC [ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it](mailto:ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it)  
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966





Centralino 031/647500  
Telefax 031/643219  
Internet www.bcs.it  
E-mail: bcs@bcs.it



Erba (CO), 17 Novembre 2022

Spett.le  
**ASP Istituti Milanesi Martinitt e  
Stelline**  
Via Marostica 8  
20146 Milano (MI)

### Oggetto: offerta canone assistenza 2023

Gentile Cliente,

come ogni anno, in vista della scadenza del Servizio di Assistenza Software, **BCS** Le propone la sua **migliore offerta di rinnovo** studiata appositamente per rispondere alle Vostre esigenze.

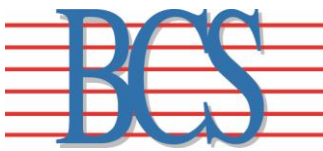
Cogliamo l'occasione per ricordarLe che, per tutte le richieste di assistenza, siamo a Vostra disposizione tramite il nostro CALL CENTER al numero: **031.647.647**.

Di seguito trova una tabella riepilogativa dei canoni di assistenza del Software previsti per l'Anno 2023.

| SEDE   | PROCEDURA                            | CANONE 2023 |
|--------|--------------------------------------|-------------|
| MILANO | PRESA IN CARICO PAZIENTI CROCNICI    | 4,00 €      |
| MILANO | CENTRALE DIMISSIONI POST OSPEDALIERE | 0,00 €      |
| MILANO | VACCINAZIONI                         | 0,00 €      |
| MILANO | PRENOTAZIONE VISITA PARENTI          | 6.000,00 €  |
| MILANO | BED MANAGER                          | 6.000,00 €  |
| MILANO | COSTUMER SATISFACTION                | 8.000,00 €  |
| MILANO | ROYALTY STANDARD EDITION             | 790,00 €    |

Per poter efficacemente predisporre il servizio Le chiediamo una cortese conferma del relativo ordine entro e non oltre il **31 dicembre 2022**.

**Facciamo presente che il canone proposto comprende esclusivamente i servizi riportati nell'allegato 1 SERVIZI E CONDIZIONI.**



Centralino 031/647500  
Telefax 031/643219  
Internet [www.bcs.it](http://www.bcs.it)  
E-mail: [bc@bcs.it](mailto:bc@bcs.it)



## Allegato 1. SERVIZI E CONDIZIONI

### SERVIZI

#### 1. Garanzia

##### 1.1 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si deve intendere la correzione e la rimozione di errori e malfunzionamenti. Il servizio è comprensivo di ogni attività necessaria alla completa soluzione dei malfunzionamenti;

#### 2. Aggiornamento

##### 2.1. Manutenzione adattiva

Per manutenzione adattativa si deve intendere l'insieme di attività atte a garantire il costante adeguamento dei prodotti a mutamenti delle condizioni operative derivanti dall'impiego di nuove versioni di software di base utilizzati, oppure da sollecitazioni esterne (inefficienze individuate, variazioni normative, variazioni del contesto organizzativo). Per le Aziende Sanitarie della Lombardia, la manutenzione deve intendersi anche per le nuove release CRS-SISS (esclusa l'installazione e la messa in produzione).

Le nuove versioni verranno rilasciate solo su richiesta scritta da parte del cliente.

##### 2.2. Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si deve intendere tutto ciò che è volto al miglioramento delle prestazioni, dell'affidabilità e della manutenibilità e cioè tutte le nuove release e/o versioni del software applicativo installato rilasciate da BCS (con esclusione dell'installazione e la messa in produzione) e tutti i prodotti a seguito di nuovi sviluppi che abbiano la stessa copertura funzionale dei prodotti installati, qualora gli stessi sostituiscano gli attuali moduli applicativi (esclusa l'installazione e la messa in produzione).

Le nuove versioni verranno rilasciate solo su richiesta scritta da parte del cliente.

#### 3. Supporto

##### 3.1. Supporto telefonico

Per supporto si deve intendere un servizio di Call Center – Help Desk (CC-HD) che raccolga le segnalazioni di malfunzionamenti e/o anomalie e attui gli appositi interventi correttivi.

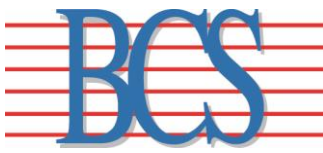
Il servizio di CC-HD, viene garantito da una struttura organizzativa in grado di fornire già dal primo contatto una possibile soluzione alle richieste di supporto. Dove questo non sia possibile, il servizio di CC-HD trasferisce la chiamata ai gruppi di supporto con le competenze necessarie, al fine di fornire la soluzione nel più breve tempo possibile.

In dettaglio il servizio consente di:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace all'utenza
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza
- risolvere i problemi più ricorrenti
- smistare a strutture di assistenza specifiche, help desk di secondo livello, la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti
- rendicontare all'utente sullo stato dell'intervento
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Numeri dedicati:

Tel. 031.647.647 Fax 031.643.219



Centralino 031/647500  
Telefax 031/643219  
Internet [www.bcs.it](http://www.bcs.it)  
E-mail: [bc@bc.it](mailto:bc@bc.it)  
Indirizzo e-mail: [helpdesk@bc.it](mailto:helpdesk@bc.it)

L'operatività piena di tutte le funzionalità sopra descritte, viene garantita da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Nota: chiamate, fax o mail che perverranno all'help-desk prima delle ore 9:00 e dopo le ore 18:00, o in giornate non previste contrattualmente, verranno prese in carico nei giorni e orari sopra indicati alla riapertura del servizio.

### 3.2. Teleassistenza

Per teleassistenza si intende la modalità il supporto tecnico operata in remoto dai nostri specialisti con interazione diretta o indiretta sui sistemi del Cliente, al fine di intervenire tempestivamente nella rimozione delle anomalie segnalate.

Il servizio di teleassistenza, deve essere espressamente autorizzato dai clienti stessi. L'autorizzazione solleva BCS da qualsiasi inconveniente o danno diretto o indiretto causato dall'installazione di nuove release.

### CONDIZIONI

Per quanto riguarda le attività indicate ai punti 1, 2, 3 si precisa che la responsabilità della correttezza dei dati e/o delle elaborazioni eseguite è incombenza del cliente.

In particolare per il punto 2 si sottolinea che prima di qualsiasi rilascio di nuove funzionalità, BCS eseguirà, presso i propri laboratori, con il limite dei dati in suo possesso, una serie di test sulle procedure. Tali test, se pur accurati, non potranno dare la garanzia assoluta di assenza di errori.

Dopo qualsiasi rilascio, il cliente sarà pertanto tenuto alla verifica della correttezza dei dati e/o delle elaborazioni attuate.

### CONSIGLI

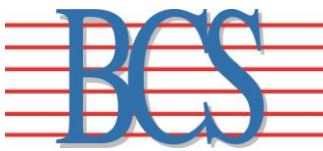
Vi ricordiamo di prestare particolare attenzione alle attività non comprese nel servizio offerto ma comunque fondamentali per una corretta efficienza del Vostro sistema informatico.

In particolare ci teniamo a portare alla Vostra attenzione quanto segue:

- 1) gestione della sicurezza** - la prima misura di difesa dalle minacce informatiche prevede il mantenimento e l'aggiornamento dell'antivirus installato, un aggiornamento costante dei sistemi operativi e dei propri database Oracle e la gestione del dominio informatico.
- 2) gestione del backup** - è buona prassi garantire un ulteriore livello di sicurezza della propria azienda assicurando che almeno una delle copie non sia permanentemente accessibile dal sistema, onde evitare che attacchi malevoli possano coinvolgere anche tutte le copie di sicurezza.

### CONDIZIONI GENERALI

1. I prezzi si intendono al netto di IVA.
2. Pagamento: come da condizioni commerciali già in uso. Per modalità Ri.Ba verrà addebitata una commissione pari a 2€ / effetto.
3. Validità della presente offerta: 30 giorni.



Centralino 031/647500  
 Telefax 031/643219  
 Internet www.bcs.it  
 E-mail: bcs@bcs.it



## SLA Richiesti

### Classificazione Livello di Criticità

| Livello Criticità | Criticità                    | Descrizione   |
|-------------------|------------------------------|---|
| <b>A</b>          | <b>Critica (o Bloccante)</b> | Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal sistema o parti rilevanti dello stesso (es. moduli), oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il sistema inutilizzabile o l'operatività degli utenti fortemente compromessa (bloccante di sistema) |
| <b>B</b>          | <b>Grave</b>                 | Comporta la perdita parziale di funzionalità rilevanti del sistema, oppure un degrado significativo nelle performance operative di funzionalità rilevanti, rendendo incompleto il supporto ai processi di business associati (bloccante di funzione)  |
| <b>C</b>          | <b>Media</b>                 | Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia il supporto ai processi di business associati   |
| <b>D</b>          | <b>Lieve</b>                 | Comporta l'indisponibilità di funzionalità e di servizi di tipo accessorio, ovvero un limitato degrado nelle performance operative.   |
| <b>E</b>          | <b>Formale (o estetica)</b>  | Include problemi di tipo "estetico" o minori che non creano problemi all'operatività dell'utente, pur non essendo conformi ai requisiti del sistema.  |

### livello di servizio richiesto per i differenti livelli di criticità:

| Livello di Criticità | Tempo massimi di risoluzione                     |
|----------------------|--|
| A                    | 2 giorni lavorativi                              |
| B                    | 3 giorni lavorativi                              |
| C                    | 5 giorni lavorativi                              |
| D                    | 5 giorni lavorativi                              |
| E                    | <i>Best effort</i> in accordo con il Committente |

In attesa di un cortese riscontro, porgiamo cordiali saluti.  
 Per conferma e accettazione

---

**B.C.S. srl**

**Giuseppe Fumagalli**