

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

Milano, 20 dicembre 2023

**Determinazione dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/97/2023 del 20/12/2023**

<b>AREA PROPONENTE</b>		<b>Area Alberghiero-Economale e Provveditorato</b>	
Il Direttore Esecutivo del Contratto		Il Dirigente Responsabile dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato (dott. Ugo Ammannati)	Firmato digitalmente
Il Responsabile Unico del Procedimento		Il Dirigente Responsabile dell'Area Economico Finanziaria (dott.ssa Rossana Coladonato)	Firmato digitalmente
<b>Prot.</b> 618/22	<b>Oggetto:</b>	<b>PROSECUZIONE SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL'ASP IMMSePAT – anno 2024</b>	

Il Responsabile dell'Area Alberghiero Economale e Provveditorato,

dato atto che:

il 31/12/2023 verranno a scadere i contratti di manutenzione e assistenza delle piattaforme applicative in uso presso l'ASP IMMSeS e PAT di seguito elencati:

Fornitore	Applicativo	Descrizione	Importo 2023 (Iva escl.)	CIG
3M Italia s.r.l.	DRG grouper	Soluzione per del l'assegnazione del DRG	€ 2.000,00	Z7F1CA2C69
APKappa s.r.l.	Hypersic	Gestione del Protocollo Generale	€13.350,00	ZDE3096A84
		Conservazione documentale	€11.220,00	
		WS di integrazione con Pronto Urp	€ 500,00	Z9637C4118
BCS s.r.l.	PRIAMO – CS	Soluzione per la gestione della Customer Satisfaction;	€ 20.794,00	ZF5394A0E9

	PRIAMO – Bed manager	Soluzione per la gestione dei posti letto nei reparti		
	Licenze Firewall Sophos	Licenze Firewall Sophos	€ 33.640,00	Z7E2FC7535
	PDL SISS	Gestione PDL SISS	€ 6.000,00	Z313884413
CG Soluzioni Informatiche s.r.l.	Biblio Win 5	Ricerche bibliografiche su portale del Museo Martinitt	€ 990,00	Z1B394A0FB
DEDALUS s.p.a.	WHR	Software per la gestione del personale	€ 64.937,91	9572121C20
Dilaxia s.p.a.	Utopia	Registro delle attività dei trattamenti ai sensi dell'art. 30 Regolamento Europeo 679/2016	€ 10.300,00	Z64352EA2A
Exprivia S.p.A.	eOutPatient	Sistema di gestione del CUP	€ 23.000,00	Z47394A113
	eVisit	Sistema di refertazione ambulatoriale		
	ePrescription	Sistema di prescrizione specialistica e farmacologica		
G7suite s.r.l.	G7suite	Soluzione per la gestione degli interventi manutentivi	€ 3.143,82	Z2E394A133
Giada Progetti s.r.l.	GECO-ISON	Soluzione dedicata alla gestione delle selezioni interne e pubbliche	€ 7.488,00	Z53394A15E
GPI s.p.a.	PAM/Repository e Cruscotto	soluzione per l'esposizione verso la extranet SISS	€ 9.500,00	9572202EF7
OSLO ITALIA S.R.L.	ReportMed	Soluzione per il controllo di gestione	€ 41.000,00	934099943A
	Cruscotto	modulo per l'acquisizione di dati da poter utilizzare per la creazione di indicatori afferenti al CdG	€ 21.900	9342331F6A

Xenia Reply s.p.a.	BAC	Modulo di Anagrafe Centralizzata; Middleware di integrazione BAC e applicativi verticali; Modulo di esposizione agli applicativi verticali di servizi di interrogazione della BAC e dell'Anagrafe Regionale	€ 20.000,00	Z61394A138
Shorr Kan s.r.l.	Canopo	Soluzione per la gestione di Audit	€ 14.562,00	ZEF394A141
Serverplan s.r.l.	-	hosting sito web e certificati ssl	€ 2.730,00	Z1A38B5DF0
Sofos lab s.r.l.	-	gestione domini sito istituzionale	€ 774,70	Z98394A156

atteso che i referenti operativi, delle Aree e Servizi di seguito riportati, hanno espresso parere positivo alla prosecuzione dei rapporti contrattuali come di seguito specificato:

- Dipartimento Socio Sanitario, in data 1° dicembre 2023, per gli applicativi forniti da B.C.S. s.r.l., Exprivia s.p.a.;
- Servizio Tecnico, in data 4 dicembre 2023, per gli applicativi forniti da G7 international;
- Dipartimento Tecnico Amministrativo, in data 1° dicembre 2023, per gli applicativi forniti da GPI s.p.a., OSLO ITALIA S.R.L. e, in data 12 dicembre 2023 per gli applicativi forniti da DEDALUS s.p.a., Giada Progetti s.r.l.;
- Affari Generali e Legali, in data 12 dicembre 2023, per gli applicativi forniti da CG Soluzioni Informatiche s.r.l., Dilaxia s.p.a., APKappa;
- Dipartimento Tecnico Amministrativo e Dipartimento Socio Sanitario, in data 15 dicembre 2023, per l'applicativo fornito da Shorr Kan s.r.l.;

considerato che, le soluzioni fornite dai fornitori di seguito riportati risultano propedeutiche al corretto funzionamento degli applicativi per i quali è stato espresso parere positivo alla prosecuzione dei rapporti contrattuali, in dettaglio:

- 3M Italia s.r.l. sistema, integrato con applicativo ePersonam (FASAS) fornito dalla Società Advenias s.r.l., per comprendere il valore dell'assistenza erogata in termini di case-mix, qualità di outcome e rendicontazione economica;
- Reply s.p.a.: modulo di Anagrafe Centralizzata, middleware di integrazione BAC e applicativi verticali, modulo di esposizione agli applicativi verticali di servizi di interrogazione della BAC e dell'Anagrafe Regionale;
- Serverplan s.r.l.: hosting sito web Istituzione e fornitura dei relativi certificati ssl;
- Sofos lab s.r.l.: gestione domini sito istituzionale;

considerate le variazioni di importi rispetto all'anno precedente, nella tabella di seguito, vengono presentate le principali ragioni associate a tali variazioni, suddivise per applicativo e complete degli importi previsti per il triennio 2022-2023-2024:

Fornitore	Applicativo	Importo 2022 (Iva escl.)	Importo 2023 (Iva escl.)	Importo 2024 (Iva escl.)	Note
3M Italia s.r.l.	DRG grouper	€ 2.000,00	€ 2.000,00	€ 2.100,00	Nessun aumento registrato negli anni precedenti; aumento coerente con adeguamento ISTAT
APKappa s.r.l.	Hypersic: WS di integrazione con Pronto Urp	-	€ 500,00	€ 1.500,00	Nessun aumento previsto; variazione dovuta ad affidamento con validità triennale
DEDALUS s.p.a.	WHR	€ 58.759,45	€ 64.937,91	€ 71.632,58	Aumento dovuto ad aggiustamento relativo all'aumento dell'Inflazione e dei Costi Operativi sostenuti direttamente dal fornitore
Dilaxia s.p.a.	Utopia	€ 10.300,00	€ 10.300,00	€ 12.000,00	Nessun aumento registrato negli anni precedenti; aumento coerente con adeguamento ISTAT
Exprivia S.p.A.	eOutPatient	€ 22.000,00	€ 23.000,00	€ 28.500,00	Aumento previsto in considerazione degli interventi evolutivi effettuati negli ultimi anni, che hanno ampliato il perimetro applicativo
	eVisit				
	ePrescription				
G7suite s.r.l.	G7suite	€10.967,53	€10.967,53	€ 11.909,26	Nessun aumento registrato negli anni precedenti; aumento coerente con adeguamento ISTAT
Giada Progetti s.r.l.	GECO-ISON	€ 6.000,00	€ 7.488,00	€ 7.788,00	Nessun aumento nel biennio 22-23: nel 2023 è stato acquistato pacchetto giornate, il restante aumento risulta coerente con adeguamento ISTAT
GPI s.p.a.	PAM/Repository e Cruscotto	€ 8.000,00	€ 9.500,00	€ 10.013,00	Aumento previsto in considerazione dell'incremento della conservazione dei referti generati
Xenia Reply s.p.a.	BAC	€ 16.560,00	€ 20.000,00	€ 22.000,00	Incremento legato ad adeguamento prezzi e dell'andamento del mercato nonché da una maggiore complessità della gestione operativa dovuta agli incrementi dei flussi/volumi di lavoro della piattaforma
Serverplan s.r.l.	-	€ 2.520,00	€ 2.730,00	€ 6.970,00	Nessun aumento previsto: variazione dovuta ad affidamento con validità triennale
Sofos lab s.r.l.	-	-	€ 774,70	€ 890,00	Nessun aumento previsto: variazione dovuta all'emissione ex novo di un certificato TLS

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

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 IMMeS e PAT;

atteso che, per garantire maggiore efficienza ed efficacia all'espletamento di tale attività, si è provveduto a richiedere il mantenimento dei livelli di servizio e delle relative penali, 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, dell'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 che dovrà essere restituito firmato digitalmente per accettazione;

ritenuto quindi di procedere, alla stipula dei contratti di manutenzione ed assistenza software degli applicativi in dotazione all'ASP IMMeSePAT, mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs 36/2023, 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 Dipartimento Tecnico-Amministrativo, ai sensi del disposto dell'art. 34, comma 2, lett. c), del Regolamento di Organizzazione e Contabilità;

atteso che con Provvedimento Commissariale n. 5 del 9.10.2023 è stata formalizzata la nomina di Direttore del Dipartimento Tecnico-Amministrativo in capo alla Dott.ssa Rossana Coladonato, Dirigente Responsabile dell'Area Risorse Umane;

richiamata la Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. 884 dell'8/8/2023 con cui è stato nominato il Prof. Francesco Paolo Tronca, nel ruolo e nelle funzioni di Commissario Straordinario e di Rappresentante Legale dell'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio;

## **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'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs 36/2023 ed alle condizioni meglio specificate nella parte narrativa del presente provvedimento;

Fornitore	Applicativo	Descrizione	Importo 2024 (Iva escl.)	CIG
3M Italia s.r.l.	DRG grouper	Soluzione per l'assegnazione del DRG	€ 2.100,00	ZB63D5C273

APKappa s.r.l.	Hypersic	Gestione del Protocollo Generale	€ 13.350,00	Z053DBC06
		Conservazione documentale	€ 11.220,00	
		WS di integrazione con Pronto Urp	€ 1.500,00	
BCS s.r.l.	PRIAMO – CS	Soluzione per la gestione della Customer Satisfaction;	€ 40.942,00	A03FD99D5E
	PRIAMO – Bed manager	Soluzione per la gestione dei posti letto nei reparti		
	Licenze Firewall Sophos	Licenze Firewall Sophos		
	PDL SISS	Gestione PDL SISS		
CG Soluzioni Informatiche s.r.l.	Biblio Win 5	Ricerche bibliografiche su portale del Museo Martinitt	€ 990,00	Z343D5C2B5
DEDALUS s.p.a.	WHR	Software per la gestione del personale	€ 71.632,58	A03D062D60
Dilaxia s.p.a.	Utopia	Registro delle attività dei trattamenti ai sensi dell'art. 30 Regolamento Europeo 679/2016	€ 12.000,00	ZB83D5C2FD
Exprivia S.p.A.	eOutPatient	Sistema di gestione del CUP	€ 28.500,00	ZBD3D5C456
	eVisit	Sistema di refertazione ambulatoriale		
	ePrescription	Sistema di prescrizione specialistica e farmacologica		
G7suite s.r.l.	G7suite	Soluzione per la gestione degli interventi manutentivi	€ 11.909,26	Z643D5C4DC
Giada Progetti s.r.l.	GECO-ISON	Soluzione dedicata alla gestione delle selezioni interne e pubbliche	€ 7.788,00	Z563D5C502

GPI s.p.a.	PAM/Repository e Cruscotto	soluzione per l'esposizione verso la extranet SISS	€ 10.013,00	ZB53D5C51F
OSLO ITALIA S.R.L.	ReportMed	Soluzione per il controllo di gestione	€ 62.900,00	A033279D9C
	Cruscotto	modulo per l'acquisizione di dati da poter utilizzare per la creazione di indicatori afferenti al CdG		
Xenia Reply s.p.a.	BAC	Modulo di Anagrafe Centralizzata; Middleware di integrazione BAC e applicativi verticali; Modulo di esposizione agli applicativi verticali di servizi di interrogazione della BAC e dell'Anagrafe Regionale	€ 22.000,00	ZDA3D5C54A
Shorr Kan s.r.l.	Canopo	Soluzione per la gestione di Audit	€ 10.000,00	Z923D5C57E
Serverplan s.r.l.	-	hosting sito web e certificati ssl	€ 6.970,00	Z8E3D5C565
Sofos lab s.r.l.	-	gestione domini sito istituzionale	€ 890,00	Z133D5C594

2. di dare atto che l'onere del presente provvedimento, pari a € 302.795,58 (IVA escl.) viene imputato contabilmente ai pertinenti conti di contabilità a cura del Servizio Programmazione Economico Finanziaria, come di seguito specificato:

- Co.Ge. 51001000010
- Budget 282/2024 per un importo di € 369.410,61 (IVA incl.)

**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.



Prot. 618/22/UA

**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL’ASP IMMSePAT – anno 2024 (CIG ZBD3D5C456).**

l’Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio, con sede in Milano, via Marostica n.8 C.F/P.I. 04137830966, nella persona del Dirigente Responsabile dell’Area Alberghiero-Economale, Dott. Ugo Ammannati, giusta delega del Commissario Straordinario, Dott. Francesco Paolo Tronca, del 22.09.2023;

E

Exprivia S.p.A., Via A. Olivetti 11 - 70056 Molfetta (BA), Partita IVA: 09320730154 (di seguito anche Appaltatore).

**PREMESSO**

- il contratto di assistenza e manutenzione riportante CIG: Z47394A113 del 23/12/2022, con importo € € 23.000,00;
- facendo seguito ai precedenti amministrati, con riferimento alle condizioni riportate in offerta PDO-HCCG076-23 del 21/09/2023.

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

**ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

Applicativo	Servizio	Importo
eOutPatient	Assistenza e manutenzione	€ 28.500,00
eVisit		
ePrescription		
<b>Totale importo (IVA escl.)</b>		<b>€ 28.500,00</b>

**ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO**

Le parti stabiliscono quale termine di effettivo avvio del servizio il 01 gennaio 2024; lo stesso avrà durata di mesi 12, sino al 31 dicembre 2024.

**ART. 3 - COORDINAMENTO OPERATIVO**

Exprivia S.p.A. è responsabile nei confronti della stazione appaltante dell’esatto adempimento delle prestazioni oggetto dell’appalto. È altresì responsabile nei confronti dell’ASP IMMSeS e PAT 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 Exprivia S.p.A. di manlevare l’Amministrazione appaltante da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse



da terzi.

#### **ART. 4 - VIGILANZA E CONTROLLI.**

Exprivia S.p.A. sarà tenuta a seguire le disposizioni impartite dai rispettivi Responsabili/Referenti delle singole strutture, al fine di garantire la piena conformità del servizio reso alle specifiche prestazionali in capitolato. Detti responsabili incaricati controlleranno che i lavori previsti dal presente contratto, siano eseguiti nei tempi e nei modi prescritti.

Ogni inadempienza od irregolarità rispetto agli obblighi di contratto sarà contestata tempestivamente alla ditta per iscritto rilevando a seconda della consistenza e/o recidiva ai fini dell'applicazione delle penali.

Exprivia S.p.A., su richiesta del RUP, dovrà esibire il libro matricola ed il libro paga, nonché copia del listino paga, del modello DM 10 e del modello 01.

I controlli si dovranno riferire agli standard qualitativi e quantitativi sia stabiliti dagli atti di *Lex Specialis* oltre che dichiarati dall'Operatore Economico in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara d'appalto.

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

Exprivia S.p.A. si impegna ad attuare quanto indicato espressamente nell'offerta presentata e sopra citata.

#### **ART. 6 - CONTROLLI**

L'ASP IMMES e PAT 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 Capitolato.

#### **ART. 7 – QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio in oggetto viene qualificato di "pubblica utilità ed interesse". In caso di scioperi Exprivia S.p.A., anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., attuerà ogni misura atta a garantire la continuità delle prestazioni

#### **ART. 8 - PENALI**

È riconosciuta in capo all'ASP IMMES e PAT la facoltà di comminare alla ditta Exprivia S.p.A., 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 Exprivia S.p.A. 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 Exprivia S.p.A., 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 alla ditta appaltante raggiunga il 10% (dieci per cento) del totale corrispettivo, l'ASP IMMES 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. 9 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

[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

I pagamenti, 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.

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 ZBD3D5C456

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). Exprivia S.p.A. si obbliga al rispetto di quanto previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s.mm.ii..

#### **ART. 10 - 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.

Inoltre, 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. 11 - 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 a Exprivia S.p.A., 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 dall'Appaltatore;
- 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 dell'Appaltatore, 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 dell'Appaltatore;

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. 12 – RECESSO**

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 Exprivia S.p.A. di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. o a mezzo PEC, la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso. In tal caso l'ASP IMMeS e PAT si obbliga a pagare ad Exprivia S.p.A. unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

## **ART. 13 - 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.

È fatto divieto di cessione del credito derivante dal contratto, salvo autorizzazione espressa dell'azienda.

## **ART. 14 -CESSIONE DEI CREDITI**

Si applica quanto previsto dalla vigente normativa, in specie dall'art. 120, comma 12, del D.Lgs. 50/2016, tranne per quanto previsto dal comma 6.

## **ART. 15 - SPESE, IMPOSTE E TASSE**

Le spese di bollo, registrazione ed ogni altra spesa accessoria inerente al contratto sono a completo carico dell'azienda Exprivia S.p.A..

## **ART. 16 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI DI CUI ALLA L. 136/2010 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI.**

Exprivia S.p.A. 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.

In particolare, Exprivia S.p.A. 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. 136/20210 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. Exprivia S.p.A. 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. 17 – 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. 18 – 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. 36/2023 e ss.mm.ii., alle leggi ed ai regolamenti in vigore, nonché alle norme del Codice Civile.

## **ART. 19 - 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, l'Appaltatore 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.

Exprivia S.p.A. 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, Exprivia S.p.A. 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, l'Appaltatore 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 dell'Appaltatore 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)

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. 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.

## **ART. 21 – DOCUMENTI**

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

- 1) Determina prot. n. AEP/97/2023 del 20/12/2023
- 2) Offerta Economica Exprivia S.p.A.;
- 3) Offerta Tecnica Exprivia S.p.A.;

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

### **Per l'ASP IMMES E PAT**

**Dirigente Area Alberghiero-Economale e**

**Provveditorato**

(dott. Ugo Ammannati)

### **Per la Ditta Exprivia S.p.A.**

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

## Documento di Offerta

### CLIENTE

<b>Ragione Sociale del Cliente</b>	A.S.P. Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio
<b>Indirizzo</b>	Via Marostica 8, 20146 Milano
<b>Contatto del Cliente</b>	Davide Barbera – Sistemi Informativi
<b>Telefono</b>	02 4029706
<b>Indirizzo e-mail</b>	davide.barbera@pioalbergotrivulzio.it
<b>Indirizzo PEC</b>	ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

### UTENTE FINALE

<b>Ragione Sociale del Cliente</b>	A.S.P. Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio
<b>Indirizzo</b>	Via Marostica 8, 20146 Milano
<b>Contatto del Cliente</b>	Davide Barbera – Sistemi Informativi
<b>Telefono</b>	02 4029706
<b>Indirizzo e-mail</b>	davide.barbera@pioalbergotrivulzio.it
<b>Indirizzo PEC</b>	ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

### EXPRIVIA S.P.A.

<b>Descrizione della fornitura</b>	Servizio di assistenza e manutenzione
<b>N. offerta</b>	PDO-HCCG076-23
<b>Protocollo</b>	Rif. N° BA/AM451/23/CG
<b>Data</b>	21 Settembre 2023
<b>Contatto di Exprivia S.p.A.</b>	Gianluigi Civita
<b>Telefono</b>	3357023637
<b>Indirizzo e-mail</b>	gianluigi.civita@exprivia.com

### ALLEGATI AL DOCUMENTO DI OFFERTA


### NOTE

Il presente documento annulla e sostituisce ogni precedente versione di pari oggetto.



future. perfect. simple.

## 1. Introduzione

Exprivia S.p.A., con sede legale in Molfetta (BA), Via A. Olivetti 11, Partita IVA 09320730154, nel seguito denominata più brevemente "Exprivia", sottopone a A.S.P. Istituti Milanese Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio, con sede legale in Milano, Via Marostica 8, Partita IVA 04137830966, nel seguito denominato più brevemente il "Cliente", la propria offerta economica per la fornitura dei prodotti e servizi descritti nel seguito del presente Documento. Exprivia e il Cliente nel seguito saranno indicati congiuntamente come le "Parti" e singolarmente come la "Parte".

Restiamo in attesa di una Vostra risposta alla presente per proseguire nella collaborazione su questo progetto.

Cordiali saluti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Civita".

Gianluigi Civita  
Exprivia S.p.A.  
Account Manager



## 2. Oggetto dell'offerta

La presente offerta ha per oggetto la fornitura del servizio di assistenza e manutenzione dei prodotti in uso presso l'Utente Finale. I prodotti oggetto del servizio sono i seguenti:

Q.tà	Descrizione
1	eOutPatient – Sistema di gestione del CUP (prenotazione, accettazione dei pazienti esterni, cassa)
1	eVisit – Sistema di refertazione ambulatoriale
1	ePrescription – Sistema di prescrizione specialistica e farmacologica

## 3. Caratteristiche e limiti della fornitura

Il contenuto della fornitura e le condizioni di vendita saranno meglio descritti nei paragrafi successivi del presente Documento di Offerta e nei suoi eventuali Allegati. Come caratteristiche della fornitura si assumono pertanto le informazioni tecniche e commerciali contenute nel presente Documento di Offerta e negli eventuali documenti tecnici allegati. È escluso dalla fornitura tutto quanto non espressamente indicato nel presente Documento di Offerta e nei suoi eventuali Allegati.

## 4. Durata del servizio

Il servizio verrà erogato dal 1° gennaio 2024 fino al 31 dicembre 2024.

## 5. Modalità di svolgimento del servizio

Exprivia intende fornire la conduzione del servizio di assistenza e manutenzione oggetto della presente offerta. Il personale tecnico impiegato per la conduzione del servizio offerto è stato adeguatamente formato e dispone di tutti gli strumenti necessari per svolgere le operazioni di assistenza e manutenzione previste dal contratto, inclusi gli strumenti software e la documentazione tecnica secondo l'ultimo aggiornamento vigente.

Il servizio di assistenza e manutenzione include le seguenti prestazioni:

### 5.1. Call center e assistenza remota

Il servizio di call center e assistenza remota consiste nella disponibilità di un call center di secondo livello che ha lo scopo di offrire supporto al Cliente e/o all'Utente Finale per il corretto ed efficiente utilizzo del software applicativo e la soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo del software applicativo stesso.

Dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 di ciascun giorno feriale dal lunedì al venerdì il servizio è accessibile attraverso i seguenti canali:

- telefono (0228014284),
- e-mail (hd.medicale@exprivia.com).

L'accesso al servizio è riservato al personale IT del Cliente; il servizio prevede il supporto telefonico, con risoluzione nel più breve tempo possibile degli eventuali problemi riscontrati durante l'utilizzo del software applicativo. Exprivia si impegna comunque ad iniziare le attività di assistenza entro 4 ore lavorative dalla segnalazione di malfunzionamento. Qualora non fosse possibile risolvere i problemi sul software applicativo in modalità di teleassistenza, Exprivia si impegna ad intervenire on-site entro 8 ore lavorative dalla chiamata.

Alla ricezione di ogni segnalazione, il personale specializzato del Servizio Clienti di Exprivia la censisce nel proprio sistema informativo, la prende in carico entro 4 ore lavorative, effettua la diagnosi del problema segnalato e ne stabilisce la modalità di risoluzione tra le seguenti:

- Assistenza telefonica: il personale tecnico di Exprivia comunica verbalmente le istruzioni al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato, in tempo reale oppure in differita. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica (o con altro mezzo adeguato) che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- Tele assistenza: attraverso un collegamento telematico al sistema di elaborazione del Cliente, il personale tecnico di Exprivia opera sul sistema stesso. Per usufruire del servizio di teleassistenza, è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la predisposizione di un collegamento di tipo VPN.
- Assistenza on site: solo nel caso in cui, a giudizio di Exprivia, non fosse possibile risolvere i problemi mediante l'assistenza telefonica o la tele assistenza, Exprivia si impegna ad intervenire presso la sede del Cliente entro



8 ore lavorative dalla chiamata, fatto salvo diverso accordo con il Cliente.

## 5.2. Manutenzione e aggiornamento del software

Il servizio prevede il rilascio degli aggiornamenti dei sistemi software installati presso l'Utente Finale, prodotti da Exprivia nel corso del periodo contrattuale, a seguito di:

- **Manutenzione normativa:** adeguamento delle funzioni applicative a normative di carattere amministrativo di rilevanza nazionale e/o regionale, con esclusione di adeguamenti specifici legati all'evoluzione del progetto CRS-SISS e purché non comportino la revisione strutturale, tecnologica o sostanziale del software applicativo; per "revisione strutturale, tecnologica o sostanziale" si intende l'insieme degli interventi che richiedano un impegno complessivo pari o superiore a 5 giornate/persona durante il periodo di vigenza contrattuale.
- **Manutenzione correttiva:** correzione di malfunzionamenti o errori del software applicativo (bug fixing), sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dal Cliente;
- **Manutenzione migliorativa:** miglioramenti tecnici e/o funzionali apportati da Exprivia al software applicativo, che determinino il rilascio di una minor release.

I servizi di installazione sono inclusi solo se il rilascio è necessario per fixing del software applicativo rispetto al normale funzionamento dichiarato. Per ogni altra tipologia di aggiornamento, i servizi di installazione, messa in opera ed eventuale formazione sono da intendersi esclusi e saranno erogati solo dopo approvazione della relativa quantificazione necessaria e saranno fatturati a completamento delle attività.

## 5.3. Manutenzione straordinaria e assistenza on site

Sono considerati interventi di manutenzione straordinaria tutti gli interventi non riconducibili ai servizi di cui ai paragrafi precedenti. In particolare, a titolo di esempio:

- servizi specialistici per la riconciliazione tra paziente e studi diagnostici (esclusivamente a seguito di richiesta scritta del Cliente) dovuti ad errore dell'operatore;
- aggiornamenti software per variazioni di hardware e/o di sistemi operativi e/o RDBMS e le conseguenti attività di installazione, configurazione e messa in opera dei sistemi software applicativi;
- aggiornamento del software applicativo di Exprivia alla major release successiva a quella in uso presso il Cliente e/o Utente Finale;
- aggiornamenti, di qualsiasi natura, di software RDBMS e/o di virtualizzazione necessario o utilizzato per il funzionamento del software applicativo Exprivia;
- ripristino di postazioni di lavoro (server e client) a seguito di guasti dovuti a forza maggiore o incuria o dolo e per i quali Exprivia non sia direttamente responsabile;
- ripristino di postazioni di lavoro (server e client) a seguito di virus informatici per i quali Exprivia non sia direttamente responsabile;
- attività di personalizzazione degli aggiornamenti rilasciati da Exprivia;
- interventi on-site non dovuti a malfunzionamenti delle componenti coperte dai servizi di cui ai paragrafi precedenti;
- sostituzione per usura di masterizzatori/testina di stampa dei sistemi di masterizzazione e serigrafia e relativi costi di materiale;
- interventi di installazione, configurazione, aggiornamento o manutenzione causate o comunque in relazione a prodotti di terze parti non previsti nella fornitura o forniti da Exprivia;
- attività tecnico-specialistiche e di formazione su chiamata, oltre quanto già previsto nella presente offerta.

A seconda della tipologia di intervento e della convenienza logistica, tali interventi vengono effettuati presso la sede del cliente (assistenza on site) oppure presso i laboratori di Exprivia (manutenzione straordinaria).

- **Assistenza on site:** tali interventi vengono effettuati presso la sede del Cliente. Ogni giornata consta di un massimo di 6 (sei) ore lavorative. A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che sarà controfirmato dal personale incaricato del Cliente, per accettazione.
- **Manutenzione straordinaria:** tali interventi vengono effettuati presso la sede di Exprivia o altro luogo definito dalle procedure operative Exprivia (ad esempio per lo sviluppo di personalizzazioni, configurazioni, ecc.). A fronte di ciascuna richiesta formalizzata dal Cliente, il personale di Exprivia comunica il numero di giornate necessario per ottemperare alla richiesta. Tale numero verrà detratto dal "monte giorni" predefinito, sino ad esaurimento dello stesso.

Per gli interventi di manutenzione straordinaria e assistenza on site sarà applicata la tariffa di € 500,00 IVA esclusa per giornata e comprensiva di eventuali spese di trasferta se la sede di intervento è situata entro 200 km dalle sedi Exprivia di Milano, Vicenza, Trento, Molfetta; diversamente, i maggiori costi di trasferta saranno fatturati a piè di lista.

## 6. Livelli di servizio

Si stabiliscono i seguenti 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 di Criticità	Tempo massimi di risoluzione
A	Risoluzione max 5 ore lavorative
B	Risoluzione max 8 ore lavorative
C	Risoluzione max 2 giorni lavorativi
D	Risoluzione max 3 giorni lavorativi
E	Risoluzione max 3 giorni lavorativi

## 7. Proprietà del software

Exprivia, in quanto sviluppatrice dei programmi software oggetto del servizio, è proprietaria esclusiva del codice sorgente e dei diritti di diffusione dei propri prodotti. Inoltre, Exprivia è l'unica società autorizzata a fornire assistenza e manutenzione dei propri prodotti. Exprivia manterrà la proprietà esclusiva del software realizzato, sia nell'ambito delle eventuali personalizzazioni previste dalla fornitura, sia negli eventuali successivi interventi di manutenzione. Exprivia avrà il diritto di utilizzare per qualsiasi scopo ogni concetto, idea, documento tecnico o programma software sviluppati nel corso della fornitura o in relazione ad essa.

## 8. Prezzi riservati al Cliente

Con la sottoscrizione del presente Documento, il Cliente corrisponderà ad Exprivia i corrispettivi riportati nella tabella che segue. Si precisa che la presente offerta è valida nella sua interezza. Tutti i prezzi indicati si intendono espressi in euro e al netto di IVA.

Descrizione	Importo IVA esclusa
Servizio di call center e assistenza remota (§ 5.1) e manutenzione e aggiornamento del software Exprivia (§ 5.2)	€ 28.500,00
	<b>€ 28.500,00</b>

## 9. Fatturazione e modalità di pagamento

La fatturazione del servizio di call center e assistenza remota (cfr. § 5.1) e del servizio di manutenzione e aggiornamento del software (cfr. § 5.2) avverrà in n. 2 (due) rate semestrali anticipate.

Il pagamento delle fatture avverrà mediante bonifico bancario entro 60 giorni dalla data di emissione.

## 10. Validità

Questa proposta è da ritenersi valida per 60 giorni dalla data di emissione. Allo scadere di tale termine, in assenza di emissione del relativo ordine o di accettazione del presente Documento di Offerta da parte del Cliente, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

## 11. Criteri di accettazione dell'ordine

In ottemperanza alle policy aziendali di Exprivia, l'ordine del Cliente, per essere accettato, dovrà fare espresso riferimento al presente Documento di Offerta. La presente offerta varrà inoltre come ordine nel caso in cui Exprivia dia inizio, su richiesta del Cliente, all'esecuzione della fornitura, dandone successivamente comunicazione al Cliente stesso, ai sensi dell'art. 1327 c.c.

## 12. Firme

PER EXPRIVIA S.P.A.

Nome  
Funzione  
Firma

  
Dante Altomare  
Procuratore Speciale

Luogo e data di firma

Molfetta, 21 Settembre 2023

PER IL CLIENTE, a completa accettazione della presente

Nome  
Funzione

Firma

Luogo e data di firma

---

---

---

---