

REGIONE PIEMONTE
AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

S.S. DAPO E LOGISTICA
S.C. SISTEMA INFORMATIVO DIREZIONALE

CONVENZIONE
PER IL SERVIZIO DI HELP DESK E
ASSISTENZA PC PRESSO LE SEDI
DELL'AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE
E CARLE DI CUNEO

2024 - 2026

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

INDICE

TITOLO I - INDICAZIONI GENERALI DEL SERVIZIO	3
ART. 1 - DEFINIZIONI	3
ART. 2 - OGGETTO DELLA CONVENZIONE	3
ART. 3 - DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO	4
ART. 4 – ASSICURAZIONI	4
ART. 5 – PREZZI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	5
ART. 6 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI DERIVANTI DAL CONTRATTO	6
ART. 7 - FORO COMPETENTE	7
ART. 8 – CONTROVERSIE	7
TITOLO II - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	7
ART. 9 – ESECUZIONE DEL SERVIZIO	7
ART. 10 – FIGURE PROFESSIONALI E RELATIVE COMPETENZE TECNICHE	11
ART. 11 – CONDIZIONI MINIME PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	11
ART. 12 – LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI	12
ART. 13 – ATTIVITÀ DI COMPETENZA DELL’AZIENDA OSPEDALIERA	12
ART. 14 - DIREZIONE DEL SERVIZIO	13
ART. 15 - OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO	13
ART. 16 - CONDOTTA DEL PERSONALE IN SERVIZIO	14
ART. 17 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	14
ART. 18 - SICUREZZA SUL LAVORO	16
TITOLO III - CONTROLLO ANALOGO, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	17
ART. 20 - PENALITÀ	18
ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	19
ART. 22 - RECESSO	19
TITOLO IV - ALLEGATI	19
ART. 24 - ALLEGATI	19

T R A

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO, (di seguito denominata Azienda Ospedaliera o Committente), P.I./codice fiscale 01127900049 con sede legale in Cuneo, Via Michele Coppino n. 26, in persona del suo legale rappresentante Dott. Livio Tranchida, Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera, domiciliato ai fini della presente convenzione presso la sede amministrativa dell'Azienda Ospedaliera in Cuneo, C.so Carlo Brunet n. 19/A

E

AMOS S.C.R.L. (di seguito denominata **Amos** o **Società** o **Fornitore**), con sede legale in Cuneo, Via Michele Coppino n. 26, iscritta al Registro delle imprese di Cuneo al n. 255044, codice fiscale/partita I.V.A. n. 03011180043, in persona della Dott.ssa Mariateresa Buttigliengo, Direttrice Generale di Amos, domiciliata, ai fini della presente convenzione, presso la sede amministrativa e operativa della società, sita in Fossano, P.zza Castello n. 31/33

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

TITOLO I INDICAZIONI GENERALI DEL SERVIZIO
--

ART. 1 - DEFINIZIONI

Per “*Società*” si intende la società A.M.O.S. s.c.r.l., esecutrice del servizio di help desk ed assistenza PC presso le sedi dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo.

Per “*Azienda Ospedaliera*” si intende l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo, che affida alla Società il servizio suddetto.

Per “*Committente*” si intende l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo che affida alla Società il servizio suddetto.

Per “*Servizio*” si intende una funzione centrale di supporto alla erogazione delle prestazioni sanitarie, così come stabilita al momento attuale dagli atti deliberativi del Legale Rappresentante dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo e descritta in sintesi al successivo art. 2. Per “*Struttura Semplice o Complessa*” si intende qualsiasi ripartizione organizzativa provvista di un Responsabile.

Per “*Responsabile o Referente*” si intende l'operatore dell'Azienda Ospedaliera che si fa carico dei rapporti abituali con la Società.

Per “*Responsabile della Società*” si intende il dipendente della Società che ha la responsabilità ordinaria ed organizzativa del presente contratto.

ART. 2 - OGGETTO DELLA CONVENZIONE

La presente Convenzione disciplina l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione di una parte delle componenti hardware e software del sistema informatico dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e A. Carle di Cuneo, in particolare delle postazioni di lavoro (PC) e delle relative periferiche. L'Azienda Ospedaliera dispone della proprietà dell'infrastruttura tecnologica (rete, server e stazioni di lavoro) del sistema informatico aziendale.

L'attività dovrà essere svolta presso tutte le sedi dell'Azienda Ospedaliera, che al momento sono le seguenti:

- Ospedale S. Croce – Via M. Coppino, 26 - Cuneo
- Ospedale A. Carle – Via Carle, Frazione Confreria - Cuneo
- Sede di Via Monte Zovetto, 18 - Cuneo
- Sede Amministrativa – C.so C. Brunet, 19/A – Cuneo

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

- Centro Prelievi del laboratorio analisi c/o sede Asl CN1 – Via C. Boggio, 12/14 - Cuneo
- Sedi Corsi di Laurea della Professioni Sanitarie – P.zza Torino, 3 e via Ferraris di Celle, 2 - Cuneo

La Società dovrà:

- garantire l'integrazione del servizio col resto della struttura informatica in modo trasparente per l'utente;
- garantire livelli di efficienza ed efficacia;
- mantenere i livelli attuali di assistenza verso l'utenza aziendale migliorando, ove possibile, i tempi di intervento e di risoluzione dei guasti.

Per garantire una maggiore continuità rispetto al servizio fornito agli utenti, si richiede che venga adottato il software attualmente utilizzato per la registrazione delle chiamate e delle attività svolte, sviluppato internamente all'Azienda Ospedaliera con tecnologia WEB.

A titolo indicativo, il volume di apparecchiature da gestire e mantenere oggetto del servizio è attualmente composto da circa 2000 postazioni di lavoro pc e circa 1000 stampanti (multifunzioni laser, stampanti laser, stampanti termiche di etichette, apparecchi fax). In considerazione dell'investimento PNRR connesso all'introduzione della cartella clinica elettronica in tutta l'Azienda Ospedaliera nel corso del 2024 e del primo semestre del 2025, si prevede un incremento considerevole delle dotazioni hardware conseguenti (PC e periferiche), connesse ad esempio con la diffusione della terapia informatizzata, con la necessità di provvedere a cospicue nuove installazioni e ad un aumento del bacino di utenza che può richiedere assistenza di primo livello.

ART. 3 - DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha durata dal 1 gennaio 2024 al 31 dicembre 2026 con scadenza senza necessità di disdetta o diffida.

Le parti avranno facoltà di concordare il proseguimento del contratto per un ulteriore periodo, qualora le norme al momento in vigore lo consentano e qualora risultasse conveniente per entrambe, a condizione che il servizio sia stato effettuato senza dar luogo a contestazioni e con piena soddisfazione per l'Azienda Ospedaliera, previo atto deliberativo.

In ogni caso, se allo scadere del termine naturale previsto per il contratto, l'Azienda Ospedaliera non avesse ancora provveduto ad aggiudicare il servizio per il periodo successivo, la Società sarà obbligata a continuarlo per un periodo non superiore a 180 giorni, alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza.

Il rinnovo o l'eventuale proroga avranno valore solo se pronunciate con formale provvedimento del Direttore Generale o del Commissario o del Dirigente della Struttura competente.

ART. 4 – ASSICURAZIONI

La Società sarà sempre direttamente e pienamente responsabile della totalità dei danni accertati arrecati a persone o cose che, a giudizio dell'Azienda Ospedaliera, risultassero imputabili ad essa o a comportamenti omissivi del personale dipendente dalla Società stessa. La Società, in ogni caso, dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti od oggetti danneggiati e ad esonerare l'Azienda Ospedaliera da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Qualora la Società o chi per essa non dovesse provvedere al risarcimento ed alla riparazione del danno, nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, l'Azienda Ospedaliera si riserva la facoltà di trattenere l'importo dovuto dal deposito cauzionale o dai crediti vantati dalla Società.

A tal fine la Società dovrà stipulare, trasmettendone copia autenticata all'Azienda Ospedaliera entro 20 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, apposita polizza assicurativa RCT e RCO, stipulata con primaria Compagnia di Assicurazione, scelta tra quelle indicate nel Decreto del Ministero dell'Industria 15/06/1984 e successive modificazioni, a copertura dei danni a cose e

persone - a chiunque appartenenti - che venissero arrecati nell'espletamento del servizio con massimale unico di copertura non inferiore a Euro 2.000.000,00 per sinistro e per persona.

L'Azienda Ospedaliera non risponderà di eventuali ammanchi, danneggiamenti o furti di qualsiasi natura e per qualsiasi causa, dei materiali ed attrezzi della Società dislocati presso le strutture nelle quali è prestato il servizio.

ART. 5 – PREZZI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La Società, per la resa del servizio previsto dalla presente Convenzione, ha indicato i seguenti prezzi:

prezzo - canone mensile forfettario: **Euro 8.300,00** in regime di esenzione Iva ai sensi dell'art. 10, comma 2, del D.P.R. 633/72.

Le parti si danno atto che i corrispettivi del servizio di che trattasi sono stati pattuiti in base alla stima dei costi diretti e indiretti, fissi e variabili, che la Società dovrà sostenere per svolgere il servizio secondo le prescrizioni e modalità espresse nel presente disciplinare.

Pertanto, i prezzi – canone dei servizi devono essere comprensivi di tutte le spese inerenti il personale addetto, di tutte le prestazioni e di tutti gli oneri previsti per l'espletamento del servizio, del costo relativo alla sicurezza nei confronti dei rischi interferenti ex art. 26 D. Lgs. 81/08 e di ogni altro onere previsto per l'espletamento del servizio, sulla base delle prescrizioni stabilite dalla presente convenzione.

A tale fine la Società dovrà dettagliatamente indicare nella Scheda Commessa, da redigersi secondo i criteri previsti nel Regolamento di Budget approvato dal Comitato di Controllo Analogo della Società, le varie voci che compongono il prezzo offerto. Tali costi sono comprensivi di tutte le spese inerenti:

- il personale addetto messo a disposizione dalla Società,
- gli oneri previsti per l'espletamento del servizio, compresa la sicurezza nei confronti dei rischi interferenti ex art. 26 D.lgs. 81/2008 e i rimborsi degli oneri posti a carico diretto delle Committenti, in base a quanto stabilito dalla presente convenzione.

Ai sensi del Regolamento Amos s.c.r.l. (allegato "D" al Repertorio Notaio Ivo Grosso numero 83510/18466 del 27 luglio 2010) approvato nell'ambito della trasformazione della società da responsabilità limitata a società consortile, tenuto conto che, secondo quanto stabilito dall'art. 10, comma 2 del T.U. dell'IVA (D.P.R. 633/1072, i corrispettivi dei servizi dovuti alla Società Consortile dai soci consorziati non debbono superare i costi sostenuti e imputabili all'erogazione di tali servizi, *"a tale fine la Società si avvale di un sistema di rendicontazione periodica ai soci consorziati dei suddetti costi, intendendosi per tali i costi consuntivi effettivamente rilevati"*.

Il processo di determinazione dei corrispettivi correlati all'esecuzione del servizio in questione a carico delle Committenti saranno pertanto calcolati ai sensi dell'articolo 3 del succitato Regolamento di Amos s.c.r.l. mediante

- 1) la definizione del budget preventivo di commessa;
- 2) il monitoraggio continuo attraverso verifiche periodiche e preconsuntivo semestrale;
- 3) la rilevazione a consuntivo al termine di ciascun esercizio dei costi effettivamente sostenuti dalla Società e degli assorbimenti effettivi rilevati con conseguente determinazione dei conguagli.

A seguito delle verifiche periodiche, saranno possibili eventuali revisioni del prezzo a fronte di significative modifiche del budget preventivo, con conseguente adeguamento della fatturazione.

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

Decorsi i primi sei mesi le Aziende Committenti procederanno congiuntamente a verificare la buona conduzione e il buon funzionamento del servizio, se del caso, proponendo alla Società di avviare idonee azioni correttive alle modalità di resa del medesimo

Il soggetto fornitore deve provvedere all'adeguamento dei prezzi relativi al servizio aggiudicato nel caso in cui, successivamente all'affidamento del servizio in oggetto della presente Convenzione, vengano praticate condizioni di miglior favore ad altre Aziende Sanitarie sul territorio regionale. Il pagamento dei corrispettivi dovuti viene effettuato in rate mensili posticipate, pagate ai sensi del D. Lgs. n. 231/2002, così come modificato dal D. Lgs. n. 192/2012, salvo verifica della regolare esecuzione del servizio e salvo deduzione di eventuali penalità in cui la Società fosse incorsa. Secondo le previsioni della Legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008) e del Decreto attuativo n. 55 del 3 aprile 2013 e dell'art 25 D.L. n. 66/2014, come convertito con Legge n. 89/2014, le fatture nei confronti della Committente dovranno essere obbligatoriamente emesse in modalità elettronica attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) gestito dal Ministero dell'Economia delle Finanze. La trasmissione è vincolata alla presenza del codice univoco dell'ufficio destinatario della fattura (per questa Azienda n. UFEU37).

La Società dovrà emettere fattura per il servizio espletato con cadenza mensile, secondo la scheda di commessa, a seguito dell'emissione da parte dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo dell'ordine elettronico (NSO).

Ai sensi della Determinazione n. 4 del 07.07.2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture, la Società, essendo un soggetto, sia pure giuridicamente distinto dall'Azienda Ospedaliera, ma sottoposto al controllo analogo a quello esercitato sulle strutture della medesima, è esclusa dall'ambito di applicazione della Legge n. 136/2010 e s.m.i.. sulla tracciabilità del trasferimento di fondi da parte delle Amministrazioni dello Stato.

D'altro canto si precisa che l'Azienda Ospedaliera, prima di procedere al pagamento del corrispettivo dovuto, deve acquisire dalla Società la documentazione attestante il regolare adempimento agli obblighi previsti dalle norme vigenti in materia di assicurazioni sociali obbligatorie.

L'Azienda Ospedaliera, in caso di violazione degli obblighi predetti, previa comunicazione alla Società dell'inadempienza emersa o denunciata dagli Enti competenti, potrà sospendere i pagamenti delle fatture per un ammontare corrispondente a quanto dovuto ai dipendenti, fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato, ovvero che la eventuale vertenza sia stata conclusa. Per tale sospensione la Società non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento di danni.

I pagamenti delle fatture saranno effettuati dalla Committente, ove non sussistano contestazioni sulla corretta effettuazione del servizio o non risulti il regolare adempimento agli obblighi previsti dalle norme vigenti in materia di assicurazioni sociali obbligatorie, entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle stesse. Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento verranno sospesi e riprenderanno a decorrere dalla definizione della pendenza.

ART. 6 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI DERIVANTI DAL CONTRATTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, fatto salvo quanto di seguito previsto.

Le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione non hanno singolarmente effetto nei confronti dell'Azienda Ospedaliera fino a che il cessionario, ovvero il singolo soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia proceduto nei confronti della stessa alle comunicazioni previste dall'art. 1 del D.P.C.M. 11.05.1991, n. 187, e non abbia documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti dalla vigente normativa. Nei sessanta giorni successivi l'Azienda Ospedaliera può opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, laddove, in relazione alle

comunicazioni di cui sopra, non risultino sussistere i requisiti di cui all'art. 10 - *sexies* della Legge n. 575/1965 e successive modificazioni. Ferme restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i sessanta giorni di cui sopra senza che sia intervenuta opposizione, tutti gli atti suddetti producono effetti nei confronti dell'Azienda Ospedaliera.

Per quanto concerne la cessione dei crediti derivanti dal contratto, si applica quanto previsto dalla Legge 21.02.1991, n. 52. Le cessioni dei crediti possono essere effettuate a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti d'impresa. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'Azienda Ospedaliera e sono efficaci ed opponibili qualora non siano state rifiutate con comunicazione notificata al cedente ed al cessionario entro quindici giorni dalla notifica della cessione.

ART. 7 - FORO COMPETENTE

Per qualunque controversia nascente fra le parti è esclusivamente competente il Foro di Cuneo.

ART. 8 – CONTROVERSIE

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla presente Convenzione, si rinvia al Codice Civile ed alle leggi e disposizioni emanate dallo Stato e dalla Regione Piemonte.

TITOLO II MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 9 – ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La presente Convenzione ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

a) *Help desk di primo livello* per la gestione di interventi tecnici sulle attrezzature informatiche presenti nell'Azienda Ospedaliera definite nel seguito.

Per primo livello di intervento si intendono le problematiche informatiche hardware e software di base, relative al sistema operativo, al software di office automation ed alle funzionalità di base del sw applicativo, installazione e configurazione del software applicativo, su tutte le postazioni client e relative periferiche installate nelle sedi aziendali.

Per postazioni client si intendono le stazioni di lavoro fisse e mobili: attualmente il numero di PC fissi e mobili installati è circa 2000, il numero delle stampanti è circa 1000. In tal senso si precisa che il servizio coprirà anche le postazioni pc e stampanti collegate ad apparecchiature medicali. Per periferiche si intendono tutti i componenti hardware collegati alla postazione client (es. monitors LCD, stampanti, stampanti di etichette, scanner, unità CD / DVD, masterizzatori, unità di backup, lettori di smart card, unità esterne disco, lettori bar code, etc.), stampanti di rete.

Le modalità di accesso al servizio saranno:

- contatto telefonico per le chiamate urgenti;
- compilazione richiesta WEB per le chiamate ordinarie.

Chiamate urgenti che comportano il blocco di un'attività essenziale della Committente

A titolo esemplificativo ma non esaustivo si descrivono i seguenti casi:

guasto relativo ad uno strumento (PC o stampante) utilizzato per eseguire attività indispensabili al normale funzionamento del servizio, la cui funzione non può essere sostituita da altri all'interno della struttura.

Malfunzionamento di apparecchiatura in dotazione a reparti sanitari che impedisca l'attività di accettazione, refertazione, dimissione di pazienti oppure la consultazione di referti

Malfunzionamento di apparecchio utilizzato per le attività amministrative che impedisca l'esecuzione di funzioni essenziali per la gestione della struttura.

Non sono da considerare chiamate urgenti:

- problemi su accessi ad Internet;
- problemi su ricezione/invio posta;
- problemi di stampanti laddove sia possibile dirottare le stampe su un altro dispositivo;
- problemi su funzioni di Office.

Chiamate ordinarie:

Tutte le altre problematiche oggetto del presente servizio.

b) Servizio di manutenzione e nuove installazioni sulle postazioni client e relative periferiche.

Il servizio comprende:

1. ricezione delle chiamate telefoniche urgenti e delle chiamate ordinarie registrate sul sistema WEB. Nel caso l'utente non abbia compilato il modulo WEB, inserimento dei dati su WEB;
2. contatto con l'utente e primo intervento;
3. identificazione e riparazione guasto da remoto o direttamente sulla postazione. L'assistenza include tutte le attività che consentono all'utente di ripristinare la piena operatività della dotazione informatica: l'intervento, pertanto, non si deve limitare alla sola risoluzione del guasto, ma deve prevedere il completo ripristino delle situazioni di partenza (incluso il recupero dei dati, l'attivazione dei sistemi e degli applicativi, l'accesso alla posta e la navigazione WEB). In caso di impossibilità alla riparazione del guasto, dovrà essere messo a disposizione dell'utente un apparecchio sostitutivo con le medesime caratteristiche di quello ritirato. Le attività indicate devono essere garantite, nel rispetto dei tempi richiesti, sia per le apparecchiature in garanzia che per quelle fuori garanzia;
4. sostituzione componenti hardware PC (dischi, schede di rete, CD, alimentatori...), con ricambi acquistati e messi a disposizione da parte dell'Azienda Ospedaliera;
5. registrazione attività svolta nel sistema WEB delle chiamate;
6. invio materiale per riparazioni alle Ditte fornitrici secondo le procedure definite dall'Azienda Ospedaliera, anche per tutte le apparecchiature in garanzia o coperte da contratti di assistenza specifici;
7. installazione, configurazione e consegna nuovi PC e periferiche, ivi incluso l'eventuale trasferimento dei dati dell'utente con salvataggio e ripristino sulla nuova postazione di lavoro e definitiva rimozione della stazione di lavoro sostituita. Il servizio deve includere l'eventuale assemblaggio, la sistemazione sulle scrivanie, il collegamento alla rete elettrica e dati (esclusa la posa di prese e cablaggi), l'installazione e la configurazione dei software di base, l'associazione con le stampanti sia a livello di sistema operativo che di software applicativo e degli applicativi aziendali, il test di avvio dell'operatività, inclusa la verifica della connettività di rete, internet e posta elettronica, il ritiro delle apparecchiature dismesse o da ricollocare, il recupero imballaggi, l'aggiornamento dell'archivio contenente l'inventario delle apparecchiature e la registrazione della connessione di rete, compresa la segnalazione alla S.S. Patrimonio della nuova installazione, secondo quanto previsto dalla procedura aziendale;
8. tutti i dati immagazzinati sui dispositivi che saranno ritirati per dismissione oppure per successivo reimpiego devono essere eliminati nel rispetto del provvedimento del Garante per la Privacy del 13 Ottobre 2008 e s.m.i.;
9. fornitura del servizio di installazione, configurazione e consegna delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e periferiche di cui siano richiesti lo spostamento, la riassegnazione, il cambio d'uso o di destinazione o una diversa configurazione. Il servizio,

nelle sue modalità operative, è analogo a quello di cui al punto precedente. Casi particolari della movimentazione sono la rimozione e messa in fuori uso che danno luogo a procedure di gestione leggermente differenti (es. procedura amministrativa di dismissione e cancellazione da inventario nel caso di fuori d'uso);

10. riutilizzo e ricollocazione, previa pulizia e revisione, senza oneri aggiuntivi, delle apparecchiature sostituite per rinnovo tecnologico, ampliamenti, trasferimenti di struttura, etc. Nel caso di spostamento di apparecchiature, si richiede che le stesse vengano revisionate mediante pulizia hardware (stampanti unità centrali dei pc e monitor) e manutenzione preventiva del software (es. rimozione di profili utente non utilizzati, scandisk, deframmentazione dei dischi) o azzeramento e riapplicazione della immagine sw;
11. collaborazione, dove richiesto, per le necessarie interlocuzioni con la società affidataria del Servizio di "Print and Copy Management", a titolo esemplificativo e non esaustivo si citano le attività di configurazione relativa all'impostazione della periferica predefinita ove necessario.
Il Servizio di primo livello dovrà qualificare la chiamata ed eventualmente inoltrare la segnalazione, tramite sistema di ticketing interno, all'affidatario del servizio;
12. attività collegata allo spostamento delle stampanti medesime in caso di bisogno con le relative riconfigurazioni sui server di stampa e sulle postazioni pc;
13. spostamento delle medesime in caso di bisogno con le relative riconfigurazioni sui server di stampa e sulle postazioni pc;
14. gestione delle code di stampa (sblocco, cancellazione di stampe, gestione messaggi) sui server di stampa Windows, Linux e OS400;
15. installazione nuovi applicativi o aggiornamenti software di tutte le procedure aziendali centralizzate o distribuite, di tutti i software di produttività individuale, di manutenzione e protezione definiti dall'Azienda Ospedaliera (es. Sistema Operativo, Software di office Automation, antivirus, programmi di utilità, driver, applicazione locale di policies centralizzate...);
16. gestione della posta elettronica aziendale per quanto riguarda l'assistenza agli utenti e l'esportazione delle caselle mail con resa su CD;
17. manutenzione dei videoproiettori nelle sedi dell'Azienda Ospedaliera;
18. assistenza sulle postazioni di lavoro connesse ad apparecchiature elettromedicali (circa 100 postazioni);
19. mantenimento dell'inventario tecnico ed amministrativo delle apparecchiature, secondo le specifiche e procedure imposte dall'Azienda Ospedaliera;
20. gestione del magazzino delle parti di ricambio, con segnalazione delle situazioni di carenza in tempo utile al nuovo rifornimento;
21. gestione della garanzia per ciascun apparato in manutenzione, compresa la registrazione dei dati sul relativo sistema WEB;
22. assistenza e diagnosi sui punti di rete, verifica della connettività;
23. assistenza e supporto sui pc e periferiche di presentazione del salone di rappresentanza;
24. supporto di base sugli applicativi di office automation e sugli applicativi aziendali;
25. assistenza sistemistica di base sulle postazioni client e relative periferiche;
26. fornitura dei servizi di manutenzione programmata e preventiva;
27. attività di installazione e configurazione e/o altri interventi particolari su richiesta del personale tecnico dell'Azienda Ospedaliera (es. aggiornamenti, implementazione nuovi software, etc.);

28. la messa a disposizione di un gruppo di tecnici specializzati in loco per tutta la durata del contratto. L'Azienda Ospedaliera renderà disponibile un locale per il personale e per la tenuta di un piccolo magazzino delle parti di ricambio;
29. il mantenimento in apposita area del laboratorio della raccolta di materiale necessario, all'occorrenza, ai tecnici del Sistema Informativo per il servizio di reperibilità nelle ore notturne e festive (il materiale viene approvvigionato dalla Committente);
30. supporto all'attività dei tecnici reperibili: l'intervento dei tecnici SID in reperibilità è atto a ripristinare velocemente le funzionalità compromesse, tipicamente con la sostituzione del componente guasto. L'effettiva riparazione dello stesso, la gestione dei movimenti o l'eventuale dismissione del materiale avverranno nel normale orario di lavoro e saranno a carico della Società;
31. passaggio della chiamata, per via telefonica e sull'applicativo web, all'assistenza di secondo livello per le rispettive attività di competenza;
32. permuta di apparecchiature radiologiche ed altre apparecchiature in rete, modifica delle stesse in caso di traslochi;
33. riunioni periodiche di coordinamento e pianificazione di massima dell'attività e condivisione problematiche tecniche, con cadenza almeno mensile, con i tecnici addetti all'assistenza di secondo livello.

Le workstation per la refertazione radiologica (dotate del sw agfa impax), le apparecchiature per la visualizzazione delle immagini radiologiche nelle sale operatorie, i pc all in one medicali presenti nelle sale operatorie e terapie intensive, nonché i comuni pc e stampanti collegati ad apparecchiature elettromedicali, sono inclusi nel parco macchine oggetto della presente Convenzione.

Per alcuni di questi componenti (es. *Pc all in one*) potrebbero essere stati attivati contratti di assistenza hardware o estensioni di garanzia, motivati dalla specificità di queste attrezzature. In questi casi restano, comunque, in capo a detta Società l'assistenza software, il primo intervento, gli spostamenti e le riconfigurazioni.

c) Sistemazione della cavetteria delle postazioni di lavoro.

Il servizio comprende le operazioni di corretto collegamento delle apparecchiature informatiche agli impianti elettrici e dati esistenti, nonché i cavi di interconnessione delle periferiche, fissando e sistemando tutti i dispositivi all'arredo presente, in modo da evitare che gli stessi possano cadere a pavimento ed essere motivo di intralcio o di rischio inciampo e danno agli stessi.

In particolare si richiede:

- la sistemazione dei cavi dentro le canaline elettriche, ove presenti;
- la fascettatura degli stessi da vincolare all'arredo presente;
- l'installazione di eventuali multiprese portatili necessarie (fornite dall'A.O., previa apposita richiesta alla S.C. Tecnico), anch'esse da vincolare agli arredi presenti;
- fissare provvisoriamente eventuali cavi a pavimento mediante nastro giallo/nero (fornito dall'ASO, previa apposita richiesta alla S.C. Tecnico), dove gli stessi dovessero necessariamente essere posati in area con transito di personale (provvedimento da escludersi categoricamente in caso di transito di utenza esterna). Fare la richiesta alla SC Tecnico per l'installazione di canaline rigide calpestabili a pavimento per il fissaggio definitivo.

I criteri di corretta collocazione delle postazioni informatiche in merito agli impianti esistenti sono i seguenti:

1. le postazioni devono essere collocate in prossimità di prese TD e FM adatte allo scopo;
2. le postazioni devono essere collocate adiacenti ai muri con le prese di cui sopra, evitando in tal modo attraversamenti a pavimento (salvo diversi casi specifici, dovuti a motivazioni imprescindibili).

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

3. I video vanno sistemati con il piano dello schermo a 90° rispetto alle finestre I VDT vanno posti preferibilmente ad almeno 1 metro dalle finestre
4. Lo schermo va inclinato in modo che il bordo superiore sia appena sotto il livello degli occhi, allo scopo di evitare eccessive flessioni o estensioni del capo.
5. La luminosità ed il contrasto devono essere regolati secondo il gradimento dell'operatore

Si prevede il coinvolgimento del personale competente della S.C. Tecnico o S.S. SPP per la definizione degli interventi qualora la specifica situazione non sia riconducibile alle casistiche precedenti.

La fornitura delle parti di ricambio è a carico della Azienda Ospedaliera. La Società dovrà garantire la gestione delle parti di ricambio, con la registrazione del materiale utilizzato per la scorta e reintegro.

Il personale dell'Azienda Ospedaliera sarà autorizzato ad utilizzare il materiale in giacenza nel magazzino per la normale attività in reperibilità e per l'effettuazione di test.

Per quanto concerne il materiale in garanzia, si precisa che la Società:

- dovrà contattare la Ditta fornitrice per attivare la richiesta di intervento secondo le modalità previste dal contratto specifico;
- dovrà erogare il servizio di manutenzione nelle modalità ordinarie: ossia dovrà rispettare gli stessi tempi di ripristino, mettendo eventualmente a disposizione dell'utente un altro apparecchio, in attesa della riparazione definitiva in garanzia.

ART. 10 – FIGURE PROFESSIONALI E RELATIVE COMPETENZE TECNICHE

Il servizio prevede la fornitura di un gruppo specializzato tecnici (quantificabili in circa quattro figure a tempo pieno, secondo i dati di attività indicati), che deve operare on-site: almeno un operatore deve avere già esperienza lavorativa presso l'Azienda Ospedaliera, al fine di garantire la continuità di servizio.

In caso di nuovi inserimenti e/o avvicendamento di personale, è richiesto che vengano forniti i profili professionali con i relativi curricula che documentino esperienze precedenti nel settore di intervento.

In considerazione dei privilegi di accesso ai PC che saranno forniti per eseguire l'attività, connessi ai profili lavorativi, è necessaria una particolare diligenza nella gestione sicura della password.

Le competenze tecniche richieste per l'esecuzione dei servizi di cui alla presente Convenzione sono le seguenti:

- conoscenza sistemi operativi in ambiente Microsoft (Win7, Win10, Exchange);
- conoscenza problematiche reti Microsoft e protocollo TCP IP;
- configurazione nuove periferiche locali e di rete;
- conoscenza programmi Office e OpenOffice (word processor, fogli di calcolo, db);
- conoscenza di base degli applicativi aziendali amministrativi e sanitari;
- conoscenza struttura hardware PC e stampanti; capacità di sostituzione componenti PC.

ART. 11 – CONDIZIONI MINIME PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere garantito presso l'Azienda Ospedaliera tutti i giorni dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse), sabato e festivi esclusi, in orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 17.00, alle seguenti condizioni:

- nel caso di chiamate urgenti, l'intervento dovrà essere completato, in via eccezionale eventualmente con il coinvolgimento del tecnico reperibile del Sistema Informativo;

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

- disponibilità in via eccezionale, al verificarsi di gravi problemi o interventi critici, a garantire le prestazioni provvedendo alla copertura del servizio al di fuori dell'orario indicato;
- la Committente provvederà a verifiche periodiche, almeno annuali, sull'andamento dell'attività e il mantenimento dei livelli di servizio e di attività fissati dal presente disciplinare;
- il personale fornito dovrà essere preferibilmente stabile, salvo cause di forza maggiore, to a verifica annuale da parte dell'Azienda Ospedaliera, la quale potrà richiederne la sostituzione in caso di gravi e comprovati motivi;
- gli avvicendamenti di personale dovranno essere preventivamente concordati e autorizzati dall'Azienda Ospedaliera;
- le assenze programmate del personale devono essere organizzate in modo da garantire la presenza di tre operatori. Salvo casi particolarmente critici o gravi, non dovrebbero mai crearsi situazioni di presenza di solo due operatori per una durata superiore alla mezza giornata. La committente deve essere informata al verificarsi di queste situazioni;
- in caso di prolungata assenza (oltre 10 giorni lavorativi) di anche uno solo degli operatori addetti, la Società si impegna alla sua sostituzione, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 20;
- per particolari casi di emergenza, per la quale l'attività affidata non può essere differita, l'Azienda Ospedaliera avrà facoltà di richiedere l'intervento dei tecnici afferenti al servizio, per la attivazione o lo spostamento di interi reparti, anche nelle giornate di sabato o festivi, a supporto del reperibile aziendale. Il servizio dovrà essere reso anche se richiesto con ridotto preavviso, per adempiere alle necessità emergenziali.

ART. 12 – LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

I livelli di servizio, come di seguito stabiliti, saranno calcolati e verificati su base mensile con riferimento ai dati di attività desumibili dall'applicativo WEB.

1. Primo contatto ed intervento entro 8 ore lavorative dalla chiamata per chiamate ordinarie.
2. Primo contatto ed intervento immediato per le chiamate urgenti.
3. Tempo medio mensile riparazione guasto entro 2 giorni lavorativi.
4. Installazione o migrazione del sistema operativo alla versione aggiornata stimata in almeno n. 25/30 PC al mese, in base alle richieste dell'Azienda Ospedaliera.

ART. 13 – ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'AZIENDA OSPEDALIERA

Si elencano qui di seguito le attività (interventi di secondo livello) che resteranno in carico al personale tecnico dell'Azienda Ospedaliera:

- 1) configurazioni di parametri di sistema per cui è richiesta la password di amministrazione dei server;
- 2) valutazione sulla necessità di sostituzione di PC o periferiche;
- 3) pianificazione di nuove installazioni di PC e stampanti;
- 4) valutazioni sulla necessità di installare nuovi software o aggiornamenti;
- 5) approvazione di nuove modalità operative, dell'adozione di strumenti di gestione e tool sui client;
- 6) valutazione ed accettazione per la messa in fuori uso di attrezzature per obsolescenza oppure per irreparabilità;
- 7) approvazione delle richieste/proposte di ampliamento di macchine: per categorie: es. dimensione ram per famiglia di PC; per singolo caso: es. aggiunta di masterizzatore dvd;
- 8) creazione ed aggiornamento delle immagini dei PC client, previ accordi con la Società;
- 9) ripristino dei file salvati dai backup dei server;
- 10) definizione/modifica delle Policies centralizzate di sistema operativo;

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

- 11) messa in rete dei portatili wireless e relativi profili wireless, aggiunta sul server di autenticazione;
- 12) valutazioni e scelta delle nuove tipologie di stampanti di rete e fotocopiatori;
- 13) messa in rete di PC con configurazioni particolari;
- 14) contatti con le Ditte fornitrici dei software applicativi nel caso di problemi diffusi;
- 15) creazione, attribuzione e manutenzione delle credenziali di accesso e di autenticazione per gli utenti aziendali (account di rete ed utenza software applicativi);
- 16) creazione e gestione cartelle condivise sui server;
- 17) gestione dei dispositivi smartphone e simili
- 18) configurazione sui server e manutenzione, fax server e sistemi dedicati di videoconferenza;
- 19) manutenzione ed installazione apparati di rete (anche singole porte), server, firewall ed appliance per la sicurezza.

L'Azienda Ospedaliera provvederà a fornire: un'autovettura aziendale, da condividere con i tecnici dell'Azienda Ospedaliera, per gli spostamenti tra le varie sedi indicate al precedente art. 2; un telefono fisso, un apparecchio DECT, una postazione PC per ciascun tecnico ed un PC portatile in uso comune; l'attrezzatura occorrente per la riparazione degli apparati (pinze, cacciaviti, ecc.); i pezzi di ricambio.

ART. 14 - DIREZIONE DEL SERVIZIO

All'attivazione del servizio, l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle indicherà il nominativo del *Referente* che rappresenterà il punto di contatto tra la struttura e la Società incaricata del servizio.

Analogamente la Società dovrà comunicare il nominativo del *Responsabile del contratto*, abilitato dalla stessa ad assumere ogni e qualsiasi provvedimento per il rispetto degli obblighi contrattuali e di Convenzione.

Il Responsabile del contratto deve mantenere un contatto continuo con i responsabili dell'Azienda Ospedaliera preposti al monitoraggio del servizio: pertanto, deve essere munito di ampia delega, facoltà e mezzi per sopperire a tutte le provvidenze che dovessero riguardare adempimenti degli obblighi contrattuali.

Il Responsabile avrà la funzione di far osservare al personale impiegato le prestazioni con le modalità stabilite dal contratto per il regolare svolgimento del servizio, con compiti di interfaccia verso l'Azienda Ospedaliera.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza fatte dall'Azienda Ospedaliera al Responsabile si intendono come presentate direttamente alla Società.

La Società dovrà, altresì, identificare tra gli operatori un *Referente Tecnico (o coordinatore tecnico)*, con il compito di coordinare l'attività degli operatori ed essere da tramite verso l'azienda ospedaliera per l'organizzazione giornaliera (o spicciola) delle attività del servizio. In caso di sua assenza la medesima funzione dovrà essere svolta da un altro tecnico individuato, il cui nominativo dovrà essere comunicato alla Committente.

ART. 15 - OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO

La Società deve garantire una presenza costante di operatori, sufficiente ad un corretto e utile espletamento del servizio in gestione, limitando al massimo l'avvicendamento degli operatori addetti.

Tutto il personale adibito al servizio lavorerà sotto l'esclusiva responsabilità della Società, sia nei confronti dell'Azienda Ospedaliera che nei confronti di terzi, che nei riguardi delle leggi sull'Assicurazione obbligatoria e di tutte le altre vigenti.

La Società e, per conto della medesima, il personale alle sue dipendenze, deve uniformarsi a tutte le norme generali e speciali comunque istituite dall'Azienda Ospedaliera.

La Società, infatti, avrà l'obbligo di provvedere alla tempestiva sostituzione di chiunque tra il proprio personale dipendente non dimostrasse attitudine all'attività in oggetto e/o non risultasse di gradimento dell'Azienda Ospedaliera, su richiesta debitamente motivata per iscritto dalla medesima. Sono a carico della Società tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, in particolare art. 2114 e seguenti del C.C., disposizioni, regolamenti, contratti normativi salariali, obblighi previdenziali ed assicurativi e di ogni altro onere in materia di legislazione del lavoro. A tale proposito la Società, con cadenza trimestrale, dovrà trasmettere elenco nominativo dei propri operatori, indicando per ciascuno la qualifica ed il rapporto di lavoro (se a tempo pieno o a tempo parziale).

La Società riconosce che l'Azienda Ospedaliera risulta estranea a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la stessa ed il proprio personale dipendente. Pur tuttavia detto personale deve essere completamente sottoposto alla disciplina dell'Azienda Ospedaliera.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda Ospedaliera ed il personale addetto all'espletamento del servizio.

Nei confronti del proprio personale, la Società dovrà osservare le Leggi, i regolamenti e gli accordi contrattuali di categoria, nazionali, regionali, provinciali ed aziendali, riguardanti il trattamento economico e normativo, nonché le disposizioni legislative e regolamentari concernenti le assicurazioni sociali, la tutela e l'assistenza del personale medesimo, restando pertanto a suo carico tutti i relativi oneri e le sanzioni civili e penali previste dalle Leggi e regolamenti vigenti in materia.

ART. 16 - CONDOTTA DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Gli addetti al servizio devono conformare la propria condotta al dovere di contribuire alla gestione della cosa pubblica con impegno e responsabilità, antepoendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui.

In tale specifico contesto l'operatore deve in particolare:

- a) collaborare con diligenza, ottemperando alle disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro impartite dall'Azienda Ospedaliera, anche in relazione alle norme vigenti in materia di sicurezza e di ambiente di lavoro;
- b) rispettare il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle norme dei singoli ordinamenti ai sensi dell'art. 24 della L. 7 agosto 1990 n. 241;
- c) non utilizzare ai fini privati le informazioni di cui si trovasse a disporre;
- d) eseguire con sollecitudine le disposizioni inerenti l'espletamento del servizio impartite dall'Azienda Ospedaliera;
- e) rispettare quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016, dal D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza, ivi compresi quelli adottati dall'Azienda Ospedaliera;
- f) non avvalersi di quanto è di proprietà dell'Azienda Ospedaliera per ragioni che non siano di servizio;
- g) non chiedere né accettare a qualsiasi titolo compensi, regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa;
- h) avere cura dei beni eventualmente a lui affidati;
- i) indossare la divisa o comunque vestiario consono all'ambiente di lavoro, curando che sia pulito ed in ordine, in modo da garantire l'igiene personale e l'igiene dell'abbigliamento medesimo;
- j) esporre il cartellino identificativo recante la fotografia dell'operatore, in modo da rendere agevole l'identificazione dell'addetto da parte dell'utente del servizio;
- k) il personale in servizio, quando il caso, deve essere dotato di indumenti e/o altri dispositivi di protezione e sicurezza a cura e spese della Società.

ART. 17 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Ospedaliera e la Società sono consapevoli dell'importanza della protezione dei dati personali e dichiarano di essere a conoscenza di quanto prescritto dalle disposizioni normative loro applicabili in materia di protezione dei dati.

La Committente e la Società, allo scopo di gestire il rapporto contrattuale instaurato a seguito della stipula della convenzione per l'affidamento del servizio in oggetto, si autorizzano al trattamento reciproco dei dati personali forniti nell'ambito della presente convenzione esclusivamente per le finalità connesse a obblighi di legge o contrattuali, ai sensi e nel rispetto della disciplina in vigore sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003 e Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati G.D.P.R. UE 2016/679).

Ad integrazione e specifica degli obblighi di protezione dei dati derivanti dalla suddetta normativa, la Società per quanto concerne il trattamento dei dati derivante dall'esecuzione del contratto relativo al servizio in oggetto, ai sensi dell'art. 28 Reg UE 2016/679, quale "Responsabile del trattamento", dovrà attenersi alle disposizioni contenute nel Reg. UE 2016/679 e nel D. Lgs 196/2003 e ss.mm.ii. Si rimanda all'allegato n. 2 "Nomina Responsabile Esterno del Trattamento Dati".

ART. 18 - SICUREZZA SUL LAVORO

Sarà compito della Società adottare le misure tecniche, organizzative e procedurali per la tutela della salute e la prevenzione degli infortuni dei propri lavoratori, predisporre tali misure nel rispetto della normativa vigente sulla igiene e sicurezza dei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.), informare e formare il proprio personale sui rischi esistenti.

Per altre informazioni sull'argomento, si rimanda al "*Documento sulla sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro per le ditte, enti, associazioni, lavoratori autonomi, professionisti, consulenti e per le persone che a qualsiasi titolo operano presso l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle*", consultabile e scaricabile dal sito internet www.ospedale.cuneo.it.

Per la gestione dei rischi interferenziali, si rimanda al DUVRI appositamente elaborato. La società è tenuta ad istruire i propri lavoratori rispetto alle misure da attuare per ridurre i rischi interferenziali.

La Società si impegna a fornire il proprio personale di ogni qualsiasi materiale e/o attrezzatura occorrenti alla protezione individuale ed alla prevenzione degli infortuni, secondo le norme vigenti (scarpe antidrucciolo, mascherine in tnt, guanti, etc.), previsti dal Decreto Legislativo n. 81/08 e successive integrazioni, al fine di garantire la completa sicurezza durante l'esercizio dei lavori e l'incolumità delle persone addette ai lavori stessi.

La Società deve dotare gli operatori oggetto di inserimento nelle sedi dell'Azienda Ospedaliera di cartellino di riconoscimento da mantenere esposto. Il cartellino di riconoscimento deve essere conforme alle indicazioni riportate nell'art. 26, comma 8 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle si impegna a consegnare, cartaceo o con link specifico:

- il piano di emergenza ed evacuazione e/o eventuali procedure di emergenza;
- le planimetrie del piano di emergenza ed evacuazione;

Il personale di Amos dovrà essere formato relativamente ai contenuti dei Piani di Emergenza e di Evacuazione di tutti i luoghi di lavoro della Committente dove opererà, con particolare attenzione alle specifiche istruzioni operative. Il personale adibito alla sorveglianza e gestione della sicurezza interna e primo intervento ha l'obbligo di partecipare ai momenti formativi e di addestramento, esercitazioni, organizzate dalla committente.

In caso di aggiornamento dei Piani di Emergenza e di Evacuazione che coinvolga l'attività degli operatori dell'Impresa, questi dovranno essere tempestivamente informati.

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

L'Azienda Ospedaliera dichiara che i locali dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle, di proprietà della medesima, elencati all'art. 2 della presente convenzione, ed i locali di Via Carlo Boggio n. 14, di competenza dell'Azienda Ospedaliera per vigente Contratto di Concessione con l'ASLCN1, nei quali è previsto l'espletamento dei servizi di cui alla presente Convenzione sono conformi, per le attività in essere, all'Allegato IV del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., così come richiamato dall'art. 63 del medesimo decreto.

La Società utilizzerà le suddette aree messe a disposizione dall'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo, che si intendono complete dei seguenti impianti tecnologici:

- Impianto elettrico;
- Impianto termico;
- Impianto antincendio;
- Impianto idrico;
- Impianto di raccolta reflui e scarico rifiuti;
- Impianto di condizionamento;
- Impianto di aria compressa;

L'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo dichiara che i suddetti impianti sono conformi alle norme tecniche ad essi applicabili, così come emerge dalle Dichiarazioni di Conformità redatte, ai sensi del DM 37/2008 o ai sensi di normative previgenti, da imprese esecutrici abilitate, la cui documentazione è reperibile presso gli Uffici Tecnici dell'A.O. Santa Croce e Carle di Cuneo o dell'ASL CN1, per quanto concerne Via Carlo Boggio n. 14, consegnabili ad Amos a semplice richiesta, rivolta al Responsabile S.S. DAPO e Logistica, per gli adempimenti di competenza.

L'Azienda Ospedaliera dichiara che i controlli manutentivi dei medesimi impianti sono effettuati secondo la normativa vigente, nonché dichiara che vengono eseguite le verifiche periodiche dell'impianto di messa a terra effettuate da Soggetti Abilitati ai sensi del DM 462/2001: i rapporti di intervento sono disponibili presso gli Uffici Tecnici dell'Azienda Ospedaliera e dell'ASLCN1, per quanto concerne Via Boggio, e consegnabili ad Amos a semplice richiesta da parte della Società, coerente con i tempi tecnici di periodicità delle verifiche, rivolta al Responsabile S.S. DAPO e Logistica, per gli adempimenti di competenza.

Si sottolinea inoltre che la Società è incaricata di porre in atto la dovuta sorveglianza degli elementi ed impianti nelle aree di pertinenza ed in particolare, con riferimento al DM 01/09/2021, ai sistemi ed impianti che svolgono funzioni antincendio, tramite controlli a vista effettuati dai lavoratori, opportunamente istruiti, da registrarsi su apposite liste di controllo.

La Società si impegna a segnalare i riscontri negativi relativi ai suddetti controlli.

La Committente, inoltre, attesta, ai sensi dell'art. 72 del D.Lgs. 81/2008, la conformità delle attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio, in particolare:

- per le attrezzature antecedenti al 1996 (macchine non marchiate CE), attesta la conformità ai requisiti di sicurezza riportati nell'All. V del D. Lgs. 81/2008 (comma 1 art. 72 del D. Lgs. 81/2008);
- per le attrezzature successive al 1996, le stesse sono dotate di Dichiarazione CE di Conformità e attesta il buono stato di manutenzione ed efficienza ai fini della sicurezza (comma 2 art. 72 del D. Lgs. 81/2008).

I manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature sono reperibili presso l'Ufficio Tecnico, il Sistema Informativo Direzionale e l'Ingegneria Clinica dell'A.O. Santa Croce e Carle di Cuneo, consegnabili ad Amos a richiesta. L'Azienda Ospedaliera dichiara che le manutenzioni delle

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

attrezzature non di competenza della Società, sono effettuate secondo la normativa vigente: i rapporti di intervento delle attrezzature sono disponibili presso gli Uffici Tecnici dell'Azienda Ospedaliera e potranno essere consegnati ad Amos a semplice richiesta. La Società potrà reperire manuali d'uso e rapporti di manutenzione delle attrezzature di proprietà, non ricomprese nella presente Convenzione, tramite applicativo WEB InfoHealth, per le figure professionali che saranno dalla stessa individuate ed abilitate.

La Società è responsabile dei locali, impianti ed attrezzature predetti ivi compreso l'uso e la conduzione degli stessi, fatto salvo comprovata responsabilità a carico della proprietà. Quanto preso in consegna dalla Società si intende funzionante ed in buono stato, pertanto la Società si impegna ad utilizzare quanto concesso salvaguardandone l'integrità e nel rispetto della destinazione relativa, impegnandosi a segnalare all'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo eventuali guasti o anomalie che dovessero verificarsi e per i quali si dovesse rendere necessario l'intervento del servizio di manutenzione delle predette aziende sanitarie.

Eventuali danni o guasti causati da erroneo utilizzo dei locali, impianti ed attrezzature saranno addebitati alla Società secondo quanto previsto dalla presente Convenzione.

L'esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, degli impianti e delle attrezzature è a carico dell'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo e dell'ASL CN1: la Società garantisce sempre la possibilità di intervento secondo le modalità e tempistiche necessarie, da concordarsi di volta in volta.

La Società si impegna a gestire gli strumenti di lavoro, beni, macchine in proprietà e in service dell'A.O., ed il corretto funzionamento delle attrezzature in uso alla Società, secondo le regole della buona tecnica e le disposizioni ed indicazioni del fabbricante;

L'A.O., tramite i propri incaricati potrà accedere in ogni momento ai locali messi a disposizione della Società per l'attività oggetto della presente Convenzione al fine di effettuare le manutenzioni, la pulizia e ogni eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio, nonché di controllo sul corretto uso dei locali, degli impianti e delle attrezzature messe a disposizione. Nel caso si rilevassero danni ai locali e/o agli arredi e attrezzature l'A.O. procederà secondo quanto indicato nell'art.27.

La Società s'impegna espressamente a utilizzare quanto sopra esclusivamente per lo svolgimento dell'attività prevista dal presente disciplinare e nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

TITOLO III CONTROLLO ANALOGO, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 19 - CONTROLLO ANALOGO

Ai fini di realizzare il *“controllo analogo”*, in linea con la pronuncia del Consiglio di Stato (decisione della VI Sezione 25/11/2008, n. 5781), che ribadisce che la Società in house *“deve agire come un vero e proprio organo dell'amministrazione”*, l'Azienda Ospedaliera si avvale del Comitato di Controllo Analogo, che opera secondo i principi definiti dai Direttori Generali per l'affidamento in house e trascritti nei contratti di servizio e secondo il Regolamento Attuativo del Controllo Analogo sulla Società predisposto dal Comitato stesso e approvato dall'Assemblea dei soci.

Comunque, l'Azienda Ospedaliera conserva il potere di indicare all'organo amministrativo della Società e/o ai servizi gestori della medesima, se lo riterrà opportuno, anche mediante proposte elaborate dalle proprie strutture di competenza, aspetti progettuali, obiettivi, modalità operative ed altre iniziative volte all'attuazione ed alla resa del servizio prestato dalla Società a favore dell'Azienda Ospedaliera stessa; il diritto di verifica dello stato di attuazione degli obiettivi assegnati, mediante controlli durante il periodo di durata del contratto sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità sull'operato, sulla contabilità della società, con particolare riferimento alle modalità ed alla resa del servizio di cui alla presente convenzione; il diritto di segnalare all'organo amministrativo della società eventuali disfunzioni nella gestione del servizio svolto, richiedendo che vengano apportati correttivi, nonché diritto ad esprimere motivato dissenso in ordine ad atti gestionali che si riflettano sulla conduzione del servizio oggetto della presente convenzione, dissenso che può spingersi (ove l'organo amministrativo non ne tenga conto) fino al diritto di veto sul compimento di determinati atti e sull'attuazione di deliberazioni del consiglio, richiedendo che della questione sia investita l'assemblea dei soci; il diritto di recesso dal contratto, qualora l'organo amministrativo della Società assuma iniziative di particolare rilievo per la conduzione del servizio di cui alla presente convenzione, senza previa consultazione ed autorizzazione dell'Azienda Ospedaliera o dell'assemblea, se rientranti nelle competenze di questa.

ART. 20 – PENALITA'

La Società è obbligata ad attenersi a tutte le prescrizioni contenute nella presente Convenzione.

Salvo più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge ed indipendentemente da quanto previsto nel successivo art. 21, per la non perfetta esecuzione del servizio, o comunque per ogni altro inadempimento contrattuale, l'Azienda Ospedaliera si riserva di applicare alla Società penali, da dedurre dalle successive fatturazioni, senza bisogno di diffide o formalità di sorta.

Si riporta qui di seguito elenco, da intendersi esemplificativo e non esaustivo, di possibili casi di infrazioni alle prescrizioni contrattuali, per cui potrà essere comminata la penale:

- a) Nel caso che l'intervento, per oltre il 3% delle chiamate aperte nel mese, superi i tempi di cui ai punti 1. e 2. del precedente art. 12 (livelli di servizio richiesti), verrà applicata, per ciascuna chiamata, una penale di Euro 10,00 per il primo giorno di ritardo e di Euro 20,00 per ogni giorno successivo al primo.
- b) Nel caso che il tempo medio mensile di riparazione del guasto superi i 2 giorni lavorativi (cfr. punto 3. dell'art. 12), verrà applicata una penale di Euro 250,00 fino a 5 giorni lavorativi; da 6 a 10 giorni lavorativi, si applicherà una penale di Euro 500,00; oltre 10 giorni lavorativi la penale applicata sarà pari a Euro 1.000,00.
- c) Nel caso di mancato rispetto del numero mensile di postazioni da aggiornare / installare come da programmazione condivisa fra le Parti, in base alla stima di circa n. 25/30 postazioni aggiornate / installate per ogni mese, sarà applicata la penale di Euro 50 per ogni postazione non lavorata.

In caso di inadempienze e/o disservizi diversi da quelli sopra riportati, l'Azienda Ospedaliera procederà all'applicazione, per ciascuna inadempienza e/o disservizio, di penali da un minimo di Euro 50,00 ad un massimo di Euro 500,00, da dedurre dalle successive fatturazioni.

L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il risarcimento degli eventuali danni né qualsiasi altra azione legale che l'Azienda Ospedaliera intenda eventualmente intraprendere. Delle penali applicate sarà data comunicazione alla Società a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. La Società deve emettere nota di accredito per l'importo della penale applicata che sarà contabilizzata in sede di liquidazione delle fatture in corso al momento del ricevimento della nota di accredito.

Persistendo l'inosservanza degli obblighi contrattuali, l'Azienda Ospedaliera procederà raddoppiando l'importo delle penali indicate ai precedenti punti **a)** e **b)**.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali non rientranti nei casi di cui ai precedenti punti **a)** e **b)** verranno contestati alla Società per iscritto mediante posta elettronica certificata, per mezzo della quale verranno altresì comunicate eventuali prescrizioni e/o diffide di eseguire scrupolosamente il servizio, alle quali la stessa dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

Entro dieci giorni dal ricevimento della nota di contestazione, la Società sarà tenuta a presentare le proprie controdeduzioni, pena l'applicazione della sanzione indicata nella contestazione d'addebito medesima.

La Società non potrà addurre a giustificazione del proprio operato circostanze o fatti influenti sul servizio che, ancorché prevedibili e/o previsti, non siano stati preventivamente comunicati per iscritto.

Persistendo l'inosservanza degli obblighi contrattuali, e comunque dopo tre successive contestazioni scritte, la Committente si riserva la facoltà di rescindere il contratto prima della sua naturale scadenza per inadempimento con preavviso di 15 giorni, da notificarsi mediante lettera raccomandata. Il contratto si intenderà risolto di diritto dal 16° giorno successivo alla data di notifica dell'ultima contestazione, nella quale vi sia espressa informazione circa la predetta volontà.

ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'A.O. si riserva in ogni momento il diritto di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, mediante diffida da notificarsi a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, senza che la Società abbia nulla a pretendere a titolo di risarcimento, qualora la medesima, a giudizio insindacabile dell'A.O. dimostrasse palese incompetenza nell'esecuzione del servizio, da cui ne risultasse inefficace l'operatività, o che il servizio non fosse compiuto nei modi e tempi stabiliti o si fossero verificate gravi irregolarità e negligenze nello svolgimento dello stesso o infrazioni a leggi o regolamenti che disciplinano aspetti operativi.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile alla Società, l'A.O. potrà intraprendere le azioni che ritenga opportune a tutela dei propri interessi, come l'azione per il risarcimento del maggior danno conseguente alla mancata esecuzione del servizio e/o all'affidamento dell'esecuzione dello stesso ad altra impresa in danno della Società, a carico della quale resterà l'onere dell'eventuale maggior prezzo pagato rispetto a quello convenuto. La Società nulla potrà pretendere a titolo di risarcimento.

ART. 22 - RECESSO

È riconosciuta all'Azienda Ospedaliera, ai sensi dell'art. 1671 C. C., la piena facoltà di recedere, anche solo parzialmente, in qualsiasi momento e senza necessità di giustificazione, dal contratto. In tal caso, la Società affidataria nulla avrà a pretendere come compenso e/o risarcimento.

La data del recesso deve essere comunicata mediante lettera A.R. ed avrà effetto quindici giorni dopo il ricevimento di tale comunicazione.

TITOLO IV ALLEGATI

ART. 23 - ALLEGATI

Sono uniti alla presente Convenzione, divenendone parti integranti e sostanziali, i seguenti allegati:

- Allegato n. 1: Modulo mensile di controllo resa del servizio.
- Allegato n. 2 "Nomina Responsabile Esterno del Trattamento Dati".
- Allegato n. 3 "Documento Unico Valutazione Rischi Interferenziali

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

Letto, approvato e sottoscritto.

per A.O. S. CROCE E CARLE
IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Livio Tranchida

per AMOS. S.C.R.L.
LA DIRETTRICE GENERALE
Dott.ssa Mariateresa Buttigliengo

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, comma 2 del Codice Civile, la Società dichiara di approvare esplicitamente le clausole di cui agli artt. 11, 18, 19, 20, 23 e 24 della presente Convenzione.

per AMOS. S.C.R.L.
LA DIRETTRICE GENERALE
Dott.ssa Mariateresa Buttigliengo