



Decreto nr. 1011 del 13/12/2024

**OGGETTO: AFFIDAMENTO, AI SENSI DELL'ART. 76, COMMA 2, LETTERA B), PUNTO 2 DEL D. LGS. 36/2023, DEL CONTRATTO ANNUALE PER LA FORNITURA SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI ACCOGLIENZA (PRENOTAZIONE, ACCETTAZIONE, CASSA), REFERTAZIONE DELLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE IN AMBITO CARDIOLOGICO DI TUTTI I PRESIDI E SEDI TERRITORIALI DELL'ASST DEL GARDA PER IL PERIODO DAL 01/01/2025 AL 31/12/2025 CON FACOLTÀ DI RECESSO ANTICIPATO IN CASO DI ATTIVAZIONI DI CONVENZIONI ARIA S.P.A. PER IL MEDESIMO SERVIZIO.**

PREMESSO che:

- il 31 dicembre p.v. giungerà a scadenza il contratto con la Società Omnicom S.r.l. per la fornitura del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di accoglienza (prenotazione, accettazione, cassa), refertazione della specialistica ambulatoriale in ambito cardiologico di tutti i Presidi e Sedi Territoriali dell'ASST del Garda, sottoscritto, in forza e per effetto del Decreto n. 618 del 21 dicembre 2023;
- con nota Protocollo n. 56174/2024 la Società Omnicom S.r.l. ha comunicato la fusione per incorporazione nella Società Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit a far data da giorno 1 dicembre 2024;
- con relazione del 30 agosto u.s., allegata al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato 1, composto da n. 1 pagina), il Direttore della S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi Ing. Marta Carubelli ha richiesto la contrattualizzazione del servizio giunto a scadenza e garantito dagli applicativi della Società Omnicom S.r.l. - ora Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit - che ne risulta proprietaria esclusiva e ne possiede i codici sorgente, per il periodo di un anno a far data dal giorno 1 gennaio 2025 con facoltà per l'ASST di recesso unilaterale in considerazione dell'attivazione del nuovo CUP Unico Regionale per il quale la Direzione Generale Welfare ha identificato gli Enti di ATS di Brescia quali realtà sperimentali che verranno indicativamente attivati nel corso dei prossimi 12 mesi;
- i sistemi informatici in argomento, come puntualmente esposto dalla sopraccitata relazione, sono altamente integrati con i principali *software* sanitari ed amministrativi dell'ASST oltre che con i sistemi regionali. Le applicazioni sono altresì interconnesse con la Piattaforma Regionale d'Interscambio (PRI), il *Call Center* Regionale, i sistemi PagoPA e, all'interno dell'ASST, con tutti i *software* sanitari che gestiscono l'attività ambulatoriale, ricovero e primo soccorso creando in tal modo una rete capillare ed interconnessa e puntualmente aggiornata;
- gli applicativi soddisfano pienamente le esigenze ed i fabbisogni aziendali e richiedono un costante e continuo aggiornamento sia in termini di manutenzione correttiva, focalizzata alla risoluzione di specifiche problematiche connesse all'uso, sia in termini di manutenzione evolutiva volta all'adeguamento delle sopravvenute disposizioni normative o esigenze organizzative, garantita con tempestività dal fornitore;

RITENUTO che, per tutte le motivazioni addotte nella richiamata relazione del Direttore della S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi, Ing. Marta Carubelli, l'affidamento del servizio in argomento ad un Operatore Economico diverso dall'attuale fornitore e conseguentemente non in possesso di codici sorgente, comporterebbe criticità in termini di funzionalità delle procedure, garanzia di adeguamento od implementazione delle stesse in relazione a sopravvenute disposizioni normative od esigenze organizzative ed incompatibilità con le dotazioni *hardware* aziendali con aggravio dei costi d'investimento;

DATO ATTO che:

- le Linee Guida regionali in materia di acquisti di beni e servizi, confermate e ribadite nella D.G.R. 1827/24, così dette "Regole di Sistema 2024", prevedono per gli Enti Sanitari l'obbligo di verificare la possibilità di adesione alle Convenzioni stipulate da CONSIP S.p.A. e/o dalle Centrali Regionali di Committenza, per Regione Lombardia ARIA S.p.A.;
- per quanto riguarda l'art. 1, comma 6 bis.1 della L.R. n. 33/2007 e l'art. 1, comma 449 della L. n. 296/2006, nessuna delle iniziative ARIA – attivate e/o da attivare – contempla la fornitura oggetto del presente provvedimento, così come nessuna Convenzione CONSIP risulta disponibile per quanto in argomento;

CONSIDERATO tutto quanto più sopra esposto, sussistono i presupposti per attivare una procedura ai sensi dell'art. 76, comma 2, lettera b) punto 2 del D. Lgs. 36/2023, avente ad oggetto l'affidamento annuale della fornitura del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di accoglienza (prenotazione, accettazione, cassa), refertazione della specialistica ambulatoriale in ambito cardiologico di proprietà della Società Omnicom S.r.l. - ora Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit - di tutti i Presidi e Sedi Territoriali dell'ASST del Garda con facoltà per quest'ultima di recesso unilaterale in caso di attivazione del CUP Unico regionale;

ACQUISITA in data 18 novembre u.s. l'offerta tecnica ed economica n. CM-O25100\_3 – Lamci da parte della Società Omnicom S.r.l. - ora Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit - allegata al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato 2, composto da n. 14 pagine), vagliata ed approvata in tutti i suoi contenuti dal Direttore della S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi, Ing. Marta Carubelli, ammontante ad € 116.420,10 IVA esclusa per l'intero anno 2025;

DATO ATTO che in data 29 novembre u.s. - in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa nazionale e regionale in materia anche di contenimento della spesa, dalle Regole di Sistema 2024 e dalla Legge Regionale n. 33/2007 - è stata attivata apposita procedura telematica SinTel ID 193149467 per l'affidamento del servizio in epigrafe, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lettera b) punto 2 del D. Lgs. 36/2023 con la quale la Società Omnicom S.r.l. - ora Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit - ha confermato (Prot. inf. n. 1733226807726) tutti i contenuti tecnici ed economici dell'offerta n. CM-O25100\_3 – Lamci per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2025 con facoltà per l'ASST di recesso unilaterale in caso di attivazione del CUP Unico regionale;

RITENUTO pertanto opportuno procedere all'affidamento alla Società Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit il servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di accoglienza (prenotazione, accettazione, cassa), refertazione della specialistica ambulatoriale in ambito cardiologico di tutti i Presidi e Sedi Territoriali dell'ASST del Garda per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2025 con facoltà per l'ASST di recesso unilaterale in caso di attivazione del CUP Unico regionale, con canone mensile di € 9.701,67 IVA esclusa per l'importo complessivo di € 116.420,10 IVA esclusa;



RILEVATO che, in merito alla spesa storica del servizio, il nuovo importo annuale, se paragonato a quello del contratto in scadenza fa registrare un risparmio di € 72.829,90 IVA esclusa pari a circa 38 punti percentuali dovuto all'uscita dal perimetro del contratto di alcuni componenti poiché sostituiti o non più in essere (RIS). Inoltre, nella ricontrattualizzazione, che prevede la possibilità di recesso anticipato condizionato al concretizzarsi dell'avvio del CUP Unico, non sono previste attività evolutive essendo l'applicativo in fase di dismissione;

RITENUTO in questa sede di nominare il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, ai sensi del comma 1 dell'art. 114, del D. Lgs. n. 36/2023 e del "Regolamento aziendale per la disciplina delle competenze del R.U.P. e del D.E.C. in relazione ai contratti di forniture di beni e servizi" approvato con Decreto n. 520 del 05/12/2019;

VISTA l'istruttoria compiuta dal Responsabile del procedimento Dott. Pier Mario Azzoni, che ai sensi del Capo II della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, ne attesta la completezza;

VISTA la proposta del Direttore S.C. Gestione Acquisti, Dott. Pier Mario Azzoni, che attesta la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

VISTA l'attestazione del Direttore S.C. Bilancio e Rendicontazione in ordine alla regolarità contabile;

ACQUISITI i pareri favorevoli in merito espressi dal Direttore Sanitario, dal Direttore Socio Sanitario e dal Direttore Amministrativo, il Direttore Generale

## DECRETA

Per tutti i motivi in premessa indicati:

1. di affidare, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lettera b) punto 2 del D. Lgs. 36/2023, alla Società Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. Società Benefit il servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di accoglienza (prenotazione, accettazione, cassa), refertazione della specialistica ambulatoriale in ambito cardiologico di tutti i Presidi e Sedi Territoriali dell'ASST del Garda per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2025 con facoltà per l'ASST di recesso unilaterale in caso di attivazione del CUP Unico regionale, con canone mensile di € 9.701,67 IVA esclusa per l'importo complessivo di € 116.420,10 IVA esclusa;
2. di dare atto che il servizio dovrà essere garantito secondo i termini, le modalità e le condizioni contenute nell'offerta SinTel, Protocollo Informatico n. 1733226807726;
3. di dare atto che il nuovo importo annuale, se paragonato a quello del contratto in scadenza, fa registrare un risparmio di € 72.829,90 IVA esclusa pari a circa 38 punti percentuali dovuto all'uscita dal perimetro del contratto di alcuni componenti poiché sostituiti o non più in essere (RIS, Integrazione con il software per la "presa in carico"). Inoltre, nella ricontrattualizzazione, che prevede la possibilità di recesso anticipato condizionato al concretizzarsi dell'avvio del CUP Unico, non sono previste attività evolutive essendo l'applicativo in fase di dismissione;



4. di dare mandato alla S.C. Gestione Acquisti per la comunicazione del presente provvedimento a tutti i Servizi e/o Strutture aziendali interessate, per i successivi adempimenti di competenza;
5. di nominare Direttore dell'Esecuzione del contratto, ai sensi del comma 1 dell'art. 114, del D. Lgs. n. 36/2023 e del "Regolamento aziendale per la disciplina delle competenze del R.U.P. e del D.E.C. in relazione ai contratti di forniture di beni e servizi" approvato con Decreto n. 520 del 05/12/2019, il Dott. Daniele Lauro - Coordinamento Area Applicativi Clinico-Sanitari/Diagnostici e Sociosanitari - S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi - cui demandare, congiuntamente al R.U.P., le attività ivi individuate;
6. di dare atto che il costo derivante dal presente provvedimento, quantificato in omnicomprendivi € 142.032,52, sarà registrato nella contabilità aziendale del 2025 al conto 13.10.001.040 "Servizio di assistenza software" ed al budget "Applicativi Tesi 2025", come segue:

Area Sanitario - 1310001040/INF /P2500302	€ 127.832,52
Area Territorio - 1310001040/INF /P2500302	€ 14.200,00
7. di dare atto che il presente provvedimento è sottoposto al controllo del Collegio Sindacale, in conformità ai contenuti dell'art. 3-ter del D.Lgs. n. 502/1992 e ss.mm.ii. e dell'art. 12, comma 14, della L.R. 33/2009;
8. di disporre, a cura della S.C. Affari Generali e Legali, la pubblicazione all'Albo pretorio *on-line* dell'ASST del Garda ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009, e dell'art. 32 della L. n. 69/2009, ed in conformità alle disposizioni ed ai provvedimenti nazionali e comunitari in materia di protezione dei dati personali.

Firmato digitalmente dal  
DIRETTORE GENERALE  
(Dr.ssa Roberta Chiesa)

Nominata con D.G.R. n. XII/1635 del 21/12/2023

Esprimono parere favorevole:

Direttore Amministrativo – Dott. Piero Canino  
Direttore Sanitario – Dr. Pietro Imbrogno  
Direttore Sociosanitario – Dott. Paolo Schiavini



Spett. le

Dott. Pier Mario Azzoni

Direttore S.C. Gestione Acquisti

**OGGETTO: Prosecuzione servizi Prenotazione CUP/Cassa Omnicom**

In data 31.12.2024 scadrà il contratto, approvato con decreto n. 618 del 21.12.2023, con la società Omnicom S.r.l (facente parte ora del gruppo Tesi Spa) per la fornitura di servizi di assistenza e manutenzione dei sistemi di Accoglienza (Prenotazione, Accettazione, Cassa), refertazione della specialistica ambulatoriale in ambito Cardiologico di tutti i presidi e sedi territoriali dell'ASST Garda, applicazioni di importanza strategica poiché rappresentano i principali punti di accesso del Cittadino al Servizio Sanitario.

Trattasi di sistemi altamente integrati presso l'Azienda sia internamente, con i principali software sanitari e amministrativi, che esternamente con sistemi regionali. Tali applicazioni sono interconnesse con la Piattaforma Regionale d'Interscambio (PRI), il Call Center Regionale, i sistemi PagoPA e all'interno con tutti i software sanitari che gestiscono attività ambulatoriale, ricovero e primo soccorso creando in tal modo una rete capillare interconnessa e puntualmente aggiornata.

Per tutto quanto sin qui esposto, specificando che gli applicativi di Accoglienza soddisfino ancora le esigenze aziendali e richiedono al contempo un costante e continuo aggiornamento sia in termini di manutenzione correttiva, focalizzata alla risoluzione di specifiche problematiche connesse all'uso, sia di manutenzione evolutiva indirizzata al crescente soddisfacimento di sopravvenute disposizioni normative o esigenze organizzative con un tempestivo intervento del fornitore. In vista dell'attivazione del nuovo CUP Unico Regionale per il quale DGW ha identificato gli Enti di ATS Brescia quali realtà sperimentali che verranno indicativamente avviati nel corso dei prossimi 12 mesi, si ritiene necessario procedere alla ricontrattualizzazione per un anno dei servizi di manutenzione e assistenza in oggetto, riconducendo la nuova scadenza al 31.12.2025 con possibilità di recesso anticipato e futura solo consultazione.

Si specifica infine che la società che possiede la proprietà esclusiva e quindi l'uso dei codici sorgente è la stessa Omnicom srl (facente parte ora del gruppo Tesi Spa)

Si resta a disposizione per eventuali chiarimenti.

Con l'occasione si porgono cordiali saluti.

Il Direttore

S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi

Ing. Marta Carubelli

*f.to digitalmente*



MARTA CARUBELLI  
30.08.2024 16:33:52  
GMT+01:00

Referente per l'istruttoria della pratica: Michele Ferrari tel:030 9145802 – mail: michele.ferrari @asst-garda.it

Spett.  
**ASST Garda**  
Località Montecroce  
25015 Desenzano del Garda (BS)

c.a.

Ing. Marta Carubelli  
[marta.carubelli@asst-garda.it](mailto:marta.carubelli@asst-garda.it)

Milano, 18/11/2024

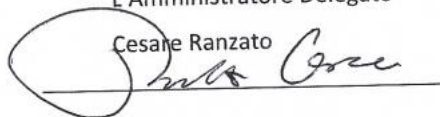
**Ns. Rif.: CM-O25001\_3 - LAmc**

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SW DEGLI APPLICATIVI OMNICOM DI PRENOTAZIONE, ACCETTAZIONE, CASSA, REFERTAZIONE E RIS IN USO PRESSO L'ASST GARDA**

Egregi Sig.ri,

facendo seguito ai recenti colloqui, vi trasmettiamo in allegato la nostra proposta di contratto AT 25 degli Applicativi Omnicom di prenotazione, accettazione, cassa, refertazione e RIS in uso presso la ASST Garda.

In attesa di un vostro positivo riscontro, colgo l'occasione per inviare i nostri migliori saluti.

Omicom S.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Cesare Ranzato  


Milano, 18/11/2024

Preventivo n. **CM-O25001\_3 - LAmc**

**CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SW**

**Cliente**

**ASST Garda**

Località Montecroce

25015 Desenzano del Garda (BS)

**Luogo di installazione**

**ASST Garda**

**Desenzano – Lonato del Garda – Manerbio – Leno – Salò – Gavardo – Prevalle**

**Rete territoriale di n. 11 presidi**

**Sistema informativo**

**Omnicom, Omnicare e Omnicare 4.0 per Prenotazione, CUP, Cassa, Refertazione e RIS**

**Elenco prodotti oggetto del presente contratto**

<b>Descrizione</b>
CUP/ACCET/CASSA Desenzano/Lonato e relative sedi distrettuali
CUP/ACCET/CASSA Manerbio/Leno e relative sedi distrettuali
CUP/ACCET/CASSA Gavardo/Salò/Nozza/ Gargnano e relative sedi distrettuali
Flusso 730
Integrazione con il sistema informatico della Diabetologia (MeTeDa)
Integrazione con il sistema informatico dell'Anatomia Patologica (XPat)
Integrazione con il software per la "presa in carico";

**Periodo di copertura**

01/01/2025 – 31/12/2025

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

**1. CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SW**

**Servizi forniti e relativi canoni**

**Servizi forniti e relativi Canoni**

Descrizione Servizi	Codice	Riferimento
ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA	ATCO1013	1 e 2
MANUTENZIONE CORRETTIVA SW (COMPRESIVA DI AT PER IL PROGETTO DI ESTENSIONE CASSA)	ATCO1016	
ABBONAMENTO AGGIORNAMENTI DI LEGGE	ATCO1069	
<b>CANONE ANNUALE DI MANUTEZIONE E ASSISTENZA SW</b>	<b>Euro</b>	<b>104.760,00</b>
Scorporo canone di Manutenzione AT RIS	Euro	-5.000,00
<b>CANONE ANNUALE DI MANUTEZIONE E ASSISTENZA SW NETTO</b>	<b>Euro</b>	<b>99.760,00</b>
Quota adeguamento Indice ISTAT del 16,7% dal 01/01/2021 al 31/08/2024	Euro	16.660,00
<b>CANONE ANNUALE FINALE</b>	<b>Euro</b>	<b>116.420,00</b>
<b>CANONE MENSILE FINALE</b>	<b>Euro</b>	<b>9.701,67</b>

**Dettaglio Importi:**

Descrizione Componente	CANONE AT
CUP /ACCET/CASSA Desenzano/Lonato e relative sedi distrettuali	26.154,20 €
CUP /ACCET/CASSA Manerbio/Leno e relative sedi distrettuali	26.154,20 €
CUP /ACCET/CASSA Gavardo/Salò/Nozza/ Gargnano e relative sedi distrettuali	26.154,20 €
RIS Desenzano (scorporato)	0,00 €
RIS Manerbio/Leno (scorporato)	0,00 €
RIS Gavardo/Salò/Nozza (scorporato)	0,00 €
Flusso 730	16.665,00 €
Integrazione con il sistema informatico della Diabetologia (MeTeDa)	7.097,50 €
Integrazione con il sistema informatico dell'Anatomia Patologica (XPat)	7.097,50 €
Integrazione con il software per la "presa in carico";	7.097,50 €
<b>Totale</b>	<b>116.420,00 €</b>

**Note:**

- Nella colonna "Riferimento" (Rif.) delle precedenti tabelle è riportato, per ciascun servizio, il numero del paragrafo delle condizioni contrattuali nel quale sono descritte le relative modalità di erogazione.
- La presente offerta è relativa ai soli servizi specificati nella precedente sezione "Servizi forniti e relativi canoni".

**TARIFFA SERVIZI PROFESSIONALI A CONSUMO**

Pos	Descrizione	Costo Unitario
1	Tariffa giornaliera per supporto tecnico applicativo	550,00
2	Tariffa giornaliera Project Manager	790,00

## CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA

**Durata contratto AT:** 12 mesi a partire dal 01/01/2025

**Fatturazione:** trimestrale anticipata

**Condizioni di pagamento:** 60gg d.f. r.d.

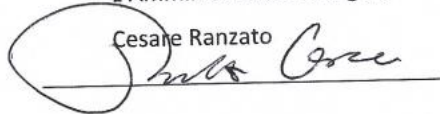
**Importi netti di trasferimento IVA esclusa**

**Validità della presente offerta:** La presente offerta si considera valida per 60 (sessanta) giorni dalla data odierna.

**Servizi:** Ogni giornata di supporto prevede 8 (otto) ore lavorative comprensive degli eventuali tempi di viaggio da e per il luogo di installazione.

**Modalità di trattamento dei dati:** Applicativi on-premise su infrastruttura del cliente

Le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi, reciprocamente, da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

Omicom S.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Cesare Ranzato  


**DESCRIZIONE SERVIZI EROGATI SU CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA “STANDARD”**

OMNICOM S.r.l. (di seguito chiamata Omnicom) con sede legale in Milano Via Mascheroni n. 14, PARTITA IVA 01878360989 fornisce al Cliente, sede e partita iva riportati nell’Offerta (“Cliente”), **che dichiara di acquistare i Servizi di assistenza tecnica hardware e software per utilizzo nell’ambito della propria attività imprenditoriale, escludendo così espressamente l’applicazione delle disposizioni di cui al D. Lgs. 206/2005 a protezione dei consumatori**, con le modalità descritte dal presente contratto.

**ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto di assistenza si perfeziona con il ricevimento da parte di Omnicom di una copia controfirmata dal Cliente su ogni pagina per accettazione, dell’offerta economica, del presente contratto, delle Condizioni Generali, dell’Informativa preventiva Privacy.

**SERVIZI EROGATI**

Di seguito sono descritti tutti i servizi previsti dai contratti di assistenza tecnica.

Per ciascun contratto è prevista l’erogazione dei soli servizi singolarmente specificati nell’offerta di contratto alla quale le presenti condizioni generali sono allegate.

**1. SUPPORTO TECNICO STANDARD**

Il servizio consiste nel supporto telefonico del Customer Service da parte di personale scelto dal Fornitore, effettuato mediante l’utilizzo della teleassistenza. Il servizio ha l’obiettivo di effettuare la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito.

Per ottimizzare l’efficienza e l’efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, il Committente fornirà ogni necessario supporto al Fornitore affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell’assistenza;

**2. MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.

Laddove il Committente fornisca idonee informazioni ed indicazioni specifiche in merito ai suddetti malfunzionamenti mediante segnalazione all’Help Desk, sulla base di tale segnalazione potrà attivarsi l’iniziativa del Fornitore.

Sono previsti due tipi di interventi:

- azioni correttive per l’eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell’ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
- azioni preventive decise dal Fornitore e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

*È esclusa dal presente contratto la manutenzione perfetta, per la quale si deve intendere lo sviluppo e l’introduzione di modifiche, nuove funzionalità, evoluzioni o novità atte a rispondere a specifiche richieste del COMMITTENTE e non previste nelle funzionalità del SOFTWARE in assistenza o non rientrante nei casi precedenti, per le quali verrà stipulato un contratto specifico.*

1. Il livello di servizio:

**a) Tempi di intervento del servizio di assistenza**

Urgenza	Tempo di intervento	di	Tempo di ripristino o di applicazione soluzione temporanea
---------	---------------------	----	--

<b>Alta:</b> problema bloccante; l'utenza non è in grado di svolgere l'attività	4 ore	8 ore
<b>Media:</b> problema non bloccante; l'utenza è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	1 giorno	3 giorni
<b>Bassa:</b> problema non bloccante; l'utenza è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	3 giorni	6 giorni

Nota: i tempi sono riferiti solo alle attività di assistenza dell'Help Desk di 2° livello e presuppongono la disponibilità da parte del COMMITTENTE dei seguenti strumenti per la erogazione del servizio

- collegamento rete geografica
- software VPN client per la connessione

Con "Tempo di intervento" si intende la presa in carico e la prima analisi del problema o malfunzionamento.

Con "Tempo di ripristino" si intende il tempo massimo concesso per applicare una soluzione che ripristini l'operatività del sistema.

**b) Disponibilità temporale del Servizio di Assistenza;**

Disponibilità giornaliera del servizio	8,00 – 18,00 Lun/Ven escluso festivi
--	--------------------------------------

La disponibilità temporale del servizio di assistenza è in funzione dell'operatività che il COMMITTENTE fissa per ogni singolo programma applicativo e che è stabilita dal livello di servizio sancito dal contratto in essere tra il COMMITTENTE e il Fornitore. La disponibilità temporale, indicata in tabella, è quindi da intendersi come livello minimo di riferimento per il contratto di manutenzione e assistenza;

▪ Tabella dei tempi di risoluzione dei problemi rilevati

Urgenza	Tempo di produzione della soluzione definitiva sulla release corrente (modifica sulla versione)
<b>Alta:</b> problema bloccante; l'utenza non è in grado di svolgere l'attività	7 gg nell'80% dei casi
<b>Media:</b> problema non bloccante; l'utenza è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	Entro 1,5 mesi nel 60% dei casi, con soluzione nella release/versione corrente o nella successiva
<b>Bassa:</b> problema non bloccante; l'utenza è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	Entro 3 mesi nel 60% dei casi, con soluzione nella release/versione corrente o nella successiva

Nota bene: il calcolo avverrà su base trimestrali.

### 3. GIORNATE DI SUPPORTO E ASSISTENZA SOFTWARE

Comprende la fornitura di giornate di supporto da erogare in sede, in teleassistenza e presso gli utilizzatori per:

- Personalizzazione del software.
- Supporto applicativo.
- Addestramento operatori.
- Installazione degli aggiornamenti del software.
- Conversione archivi.

Il numero di giornate di supporto da erogare è specificato nell'offerta di contratto.

Ogni giornata di supporto prevede 8 ore lavorative, comprensive degli eventuali tempi di trasferta da e per il luogo di installazione.

Sono comprese le spese di viaggio, trasferta e teleassistenza.

### 4. MANUTENZIONE PREVENTIVA

Comprende interventi presso il luogo di installazione per lo svolgimento delle attività finalizzate alla prevenzione dei malfunzionamenti.

Tali interventi prevedono la verifica e l'eventuale messa a punto di:

- Dispositivi hardware.
- Archivi.
- Configurazione software applicativo.
- Configurazione software di base.

Il numero di interventi previsti ed il numero di giornate di assistenza da erogare per ciascun intervento sono specificati nell'offerta di contratto.

Ogni giornata di assistenza per manutenzione preventiva prevede 8 ore lavorative, comprensive degli eventuali tempi di trasferta da e per il luogo di installazione.

### 5. ESCLUSIONI

a) Non sono coperte dal contratto le attività necessarie per la soluzione di problemi causati da:

- Negligenza, uso improprio o errore dell'operatore nell'utilizzo dei prodotti.
- Installazione o utilizzo di SW estranei non espressamente autorizzato per iscritto da Omnicom.
- Anomalie ed errori presenti nel software di base (sistemi operativi, data base, drivers, etc.).
- Uso di parti di ricambio e consumabili (nastri e toner per stampanti, modulistica, etichette, materiali di pulizia, etc.) non originali.
- Guasti o funzionamento non adeguato dell'impianto elettrico di alimentazione e dell'impianto di trasmissione dati.
- Eventi naturali e accidentali (fulmini, alluvioni, incendi, allagamenti, etc.).
- Mancato rispetto delle condizioni ambientali (temperatura, umidità, polverosità, etc.) specificate da Omnicom e/o dai fabbricanti delle apparecchiature.

b) Il contratto non comprende i seguenti servizi:

- Fornitura di materiali di consumo (modulistica, supporti di memorizzazione, nastri e toner per stampanti, testine per stampanti ad aghi e termiche, etc.) e le operazioni necessarie per la loro sostituzione periodica.
- Materiali e kit di manutenzione.
- Pulizia dei prodotti.
- Lavori elettrici esterni ai prodotti.
- Cablaggi per la trasmissione dei dati.
- Spese telefoniche per il supporto tecnico a distanza.
- Noleggio di linee telefoniche e modem per lo scambio dati.
- Personalizzazioni al software applicativo, tranne che per le attività svolte nelle eventuali giornate di supporto sistemistico previste dal contratto (vedi precedente punto 5).
- Aggiornamenti del software, salvo quando espressamente previsto dall'offerta di contratto.
- Aggiornamenti del software di base.

- Adeguamenti dell'hardware (espansione RAM, sostituzione Hard Disk, etc.) e del software di base necessari all'installazione delle nuove versioni del software applicativo.
- Sviluppo di nuove funzionalità, modifiche e/o personalizzazioni del software applicativo.
- Recupero di archivi o ricostruzione di dati danneggiati o persi a seguito di guasto o anomalia di qualunque natura e origine. In questi casi il ripristino avverrà a partire dall'ultimo back-up su supporto magnetico effettuato dal Cliente.
- Ogni altra attività non specificatamente prevista.

Per tutti i casi sopraelencati le attività di assistenza verranno fornite da Omnicom a pagamento e fatturate separatamente alle tariffe vigenti al momento dell'intervento.

## **6. MODIFICHE AI PRODOTTI**

Omicom può, a suo giudizio, e senza addebiti per il Cliente, eseguire modifiche sui prodotti assistiti oggetto del contratto, al fine di migliorarne l'operatività e/o l'affidabilità.

## **7. CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA**

### **a) Servizi**

Ogni giornata di supporto prevede 8 (otto) ore lavorative comprensive degli eventuali tempi di viaggio da e per il luogo di installazione.

Ai sensi ed ai fini dell'articolo 1341 c.c. il Cliente dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole:

5) Esclusioni; 6) Modifiche ai prodotti; 7.a) Servizi.

Per ricevimento e conferma di avvenuta lettura  
e accettazione delle condizioni e degli importi  
Il Cliente

TIMBRO E FIRMA

.....

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le presenti “Condizioni Generali” regolamentano i rapporti di fornitura dei Servizi di Assistenza e Manutenzione (“Servizi”) da parte di Omnicom S.r.l. con sede legale in Milano Via Mascheroni n. 14 (“Omnicom”) al Cliente

### 1) Erogazione dei Servizi

Omnicom, per la prestazione del servizio di manutenzione e assistenza sarà libera di avvalersi anche di persone terze rispetto alla propria organizzazione imprenditoriale.

Il Cliente si obbliga a permettere a Omnicom di installare aggiornamenti e nuove versioni dei Software; in caso contrario è esclusa ogni responsabilità di Omnicom per carenze o inefficacia dei Servizi.

### 2) Termini di fatturazione e pagamento

Il Cliente si obbliga a corrispondere a Omnicom il prezzo dei Servizi, secondo le modalità e i termini indicati nel Contratto di Assistenza Tecnica.

### 3) Divieto di cessione del contratto

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi, salva la possibilità per Omnicom di trasferirlo ad altra società del gruppo Omnicom.

### 4) Risoluzione del contratto

Omnicom avrà diritto di risolvere il contratto con effetto immediato, con conseguente interruzione dell'erogazione dei servizi, nei seguenti casi:

- concessione sotto qualsiasi forma e con qualsiasi modalità dell'uso del programma a terzi senza preventiva autorizzazione di Omnicom;
- duplicazione anche parziale del Software e della relativa documentazione accessoria;
- sottoposizione del Software a processi miranti alla riconversione dello stesso in “programma sorgente”;
- alienazione dell'azienda, apertura di procedure concorsuali a carico del Cliente;
- mancato rispetto del divieto di cessione del presente Contratto.
- mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi di riservatezza.

Omnicom avrà diritto di risolvere il contratto, con conseguente interruzione dell'erogazione dei servizi, previa diffida a mezzo raccomandata postale o pec, nei seguenti casi:

- ritardo nel pagamento dei corrispettivi superiore a 30 giorni rispetto alle scadenze indicate in Offerta;
- mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi di tracciabilità di cui all'art. 3 L.136/2010;

La risoluzione del Contratto per fatto e colpa del Cliente comporta l'obbligo di risarcimento di tutti i danni diretti e indiretti subiti da Omnicom. In ogni caso di risoluzione del Contratto il Cliente dovrà provvedere all'immediata distruzione del Software e delle eventuali copie nonché di tutto il materiale accessorio e darne immediata comunicazione a Omnicom.

### 5) Tracciabilità

Le parti si impegnano a rispettare, a pena di nullità del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. Ai sensi del citato art. 3, tutti i pagamenti dovranno essere effettuati con mezzi idonei a consentire la piena tracciabilità (bonifico, R.I.B.A, RID) al conto corrente dedicato di Omnicom, i cui estremi identificativi sono specificati in fattura/Modulo d'ordine.

Il pagamento compiuto in modo difforme da quanto sopra disposto comporterà, oltre alla risoluzione di diritto, l'obbligo di comunicazione da parte di Omnicom, al committente pubblico principale ed al Prefetto competente.

### 6) Dati personali

La sottoscrizione dell'Offerta da parte del Cliente costituirà, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 GDPR autorizzazione a Omnicom al trattamento dei dati personali di cui la stessa Omnicom avrà visibilità nell'esecuzione delle attività previste dal presente Contratto. I dati forniti dal Cliente saranno trattati da Omnicom come indicato nell'Informativa preventiva di cui al citato Regolamento.

### 7) Riservatezza

Il Cliente ha l'obbligo di non divulgare informazioni, documentazioni e notizie attinenti al software (“Informazioni”) in qualunque modo acquisite sia prima della stipula del Contratto che durante l'esecuzione dello stesso ad esclusione di quelle che siano di pubblico dominio.

Ha altresì l'obbligo di adottare tutte le misure di prevenzione (comprese eventuali azioni legali) idonee ad evitare la diffusione e l'utilizzo delle Informazioni da parte dei suoi dipendenti, collaboratori, subappaltatori e dei dipendenti e consulenti di questi ultimi e terzi in genere, con la medesima diligenza che utilizza per la protezione dei dati e delle informazioni riservate relative ai propri programmi software.

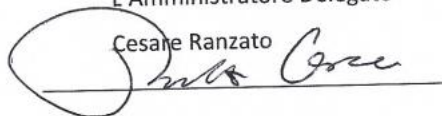
L' inosservanza degli obblighi di riservatezza, comporterà, oltre alla risoluzione del contratto come sopra, l'obbligo del Cliente di risarcire tutti i danni che dovessero derivare a Omnicom dalla violazione.

Omicom si impegna a non diffondere se non autorizzata, le Informazioni riservate del Cliente di cui venisse a conoscenza per l'esecuzione del presente Contratto.

#### **8) Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione e esecuzione del presente contratto e alle sue successive modificazioni ed integrazioni, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

Ad esclusione dei procedimenti originati da mancato pagamento dei Corrispettivi, ogni altra controversia dovrà essere sottoposta dalle parti a preventivo procedimento di mediazione civile avanti l'Organismo di mediazione civile presso la CCIAA di Milano secondo il regolamento dello stesso.

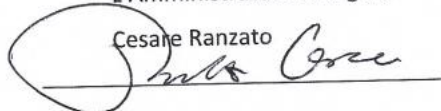
Omicom S.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Cesare Ranzato  


Per ricevimento e conferma di avvenuta lettura e accettazione  
Il Cliente  
TIMBRO E FIRMA

.....

Ai sensi ed ai fini degli articoli 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole:

1) Erogazione dei Servizi; 2) Termini di fatturazione e pagamento; 3) Divieto di cessione del contratto; 4) Risoluzione del contratto; 8) Foro competente

Omicom S.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Cesare Ranzato  


Per ricevimento e conferma di avvenuta lettura e accettazione  
Il Cliente  
TIMBRO E FIRMA

.....

ASST GARDA  
Loro sede

Omnicom S.r.l.  
Via Nazionale, 61 - Loft L5 Borgo Santa Chiara  
25080 - Raffa di Puegnago (BS)

Milano, 30/09/2024

**Oggetto:** nomina a Responsabile esterno del trattamento (art. 28 Reg. UE 2016/679 GDPR)

Premesso che:

- il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) prevede espressamente la figura del Responsabile del trattamento individuata quale *“persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento”*;
- il Titolare del trattamento debba designare il Responsabile con *“un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell’Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento”*;

ASST GARDA, nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con la presente La nomina Responsabile esterno del trattamento.

I trattamenti di cui è chiamato a fungere da Responsabile esterno del trattamento sono:

<b>TRATTAMENTO</b>	<b>Applicativi on-premise su infrastruttura del cliente</b>
	<b>Trattamento dei dati relativo ai clienti finali in ambito sanitario: IVD (Dispositivi diagnostici in Vitro), Imaging e Telemedicina. I software sono forniti su infrastruttura del cliente che è anche amministratore di sistema.</b>
<b>CATEGORIE DATI TRATTATI</b>	Personali identificativi

Per lo svolgimento dei trattamenti affidati è necessario che il Responsabile esterno del trattamento:

- a) garantisca che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza ed abbiano in tal senso ricevuto istruzioni organizzative ed operative;
- b) adotti idonee misure di sicurezza richieste ai sensi dell'articolo 32;
- c) nel ricorrere ad un altro responsabile del trattamento richieda l’autorizzazione generale o specifica da parte di ASST GARDA;
- d) tenendo conto della natura del trattamento, assista il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative atte ad agevolare le richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III;
- e) cooperi con il titolare del trattamento relativamente alla definizione delle misure di sicurezza, alla notifica di eventuali data breach, all’effettuazione di valutazioni di impatto privacy e nella predisposizione di un’eventuale consultazione preventiva al Garante;

- f) al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento oggetto di nomina, restituisca tutti i dati personali su supporti cartacei ed elettronici e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- g) metta a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo 28 e consenta e contribuisca alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.
- h) tratti i dati personali secondo le istruzioni allegate alla presente lettera di nomina (allegato A).

I rapporti in essere saranno periodicamente oggetto di revisione ed adeguamento; eventuali cambiamenti nella filiera dei trattamenti dovranno essere da Voi preventivamente segnalati al fine di consentire l'adeguamento della documentazione interna e l'autorizzazione dei sub-responsabili come previsto dall'art. 28 par. 2 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Sarà inoltre obbligatorio istituire e trasmetterci, su semplice richiesta, copia del registro dei trattamenti tenuto in qualità di Responsabile del trattamento (art. 30 par. 2) e riferito ai trattamenti affidativi.

Il mancato rispetto di quanto previsto nella presente lettera di nomina, delle istruzioni allegate e, in generale, del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), potrà comportare la risoluzione del contratto in essere senza ulteriori formalità, nonché il ricorso a forme di tutela e di risarcimento del danno eventualmente subito.

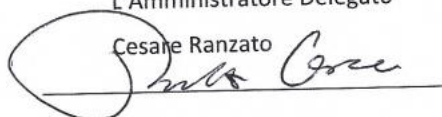
L'assunzione della qualifica di Responsabile esterno del trattamento da parte di Omnicom S.r.l. non comporta per ASST GARDA alcun onere aggiuntivo rispetto a quanto già pattuito per lo svolgimento del servizio oggetto di nomina, né modifica gli accordi contrattuali già in essere; le istruzioni operative allegate completano i contratti precedentemente stipulati e prevalgono rispetto a precedenti accordi presi.

Il Titolare del trattamento  
ASST GARDA

Con la presente Omnicom S.r.l. accetta la nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali così come specificato nella presente lettera che annulla e sostituisce le precedenti.

Il Responsabile esterno del trattamento: Omnicom S.r.l.

Data 30/09/2024

Omicom S.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Cesare Ranzato  


Allegato A lettera di nomina Responsabile Esterno del trattamento

***Istruzioni operative specifiche impartite da ASST GARDA a Omnicom S.r.l.***

In caso di raccolta dati effettuati per conto di ASST GARDA, è obbligatorio utilizzare la modulistica appositamente predisposta e consegnarvi in copia.

Eventuali richieste di esercizio dei diritti degli interessati attraverso procedure comunicate da ASST GARDA, oppure attraverso canali propri del responsabile del trattamento devono essere trasmesse senza ingiustificati ritardi a ASST GARDA già corredate di ogni informazione disponibile da parte del titolare al fine di una evasione rapida e puntuale. A seguito delle valutazioni fatte da ASST GARDA, Omnicom S.r.l. dovrà procedere alle modifiche, integrazioni, limitazioni e cancellazioni dei dati secondo le istruzioni ricevute.

Qualora ASST GARDA intenda svolgere un audit sui propri trattamenti affidati a Omnicom S.r.l. direttamente o attraverso propri incaricati esterni, oppure vengano richieste informazioni e precisazioni sui trattamenti affidati, Omnicom S.r.l. dovrà collaborare per soddisfare la richiesta.

In alternativa agli audit di cui al punto precedente, ASST GARDA può richiedere la compilazione di questionari o check-list di autovalutazione con cadenza annuale o la produzione di autocertificazioni circa il rispetto, da parte di Omnicom S.r.l., della normativa sulla protezione dei dati personali.

In caso di data breach (effettivo o anche solo temuto), è fatto obbligo nel rispetto degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR di avvisare, con la massima tempestività e senza ingiustificato ritardo ASST GARDA affinché possa essere avviato in collaborazione un processo approfondito di valutazione dell'incidente.

In caso di verifica da parte delle autorità competenti Omnicom S.r.l. dovrà collaborare in modo proattivo con ASST GARDA al fine di soddisfare ogni richiesta lecita da parte degli organi verificatori.

Prendiamo infine atto che Omnicom S.r.l. adotta misure di sicurezza idonee legittimanti la presente nomina.

Per presa visione delle istruzioni

Milano, 30/09/2024

**ASST GARDA**

OMNICOM SRL

Omicom S.r.l.  
L'Amministratore Delegato

Cesare Ranzato

