

## FRONTESPIZIO DELIBERAZIONE

AOO: ASL\_BO  
REGISTRO: Deliberazione  
NUMERO: 0000246  
DATA: 27/06/2019 11:01  
OGGETTO: OGGETTO: STIPULA DEL CONTRATTO TRA L'AZIENDA USL DI BOLOGNA CON LA SOCIETÀ LEPIDA S.C.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE DIGITALI, WELFARE DIGITALE, SANITA' DIGITALE, ACCESSO BUNDLE, RETI, DATACENTER&CLOUD, SOFTWARE E PIATTAFORME. DURATA 01/04/2019-31/12/2021.

### SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Il presente atto è stato firmato digitalmente da Gibertoni Chiara in qualità di Direttore Generale  
Con il parere favorevole di Novaco Francesca Caterina - Direttore Sanitario  
Con il parere favorevole di Petrini Anna Maria - Direttore Amministrativo

Su proposta di Alberto Maurizzi - DAAT - Dipartimento Attività Amministrative Territoriali che esprime parere favorevole in ordine ai contenuti sostanziali, formali e di legittimità del presente atto

### CLASSIFICAZIONI:

- [01-01-03]

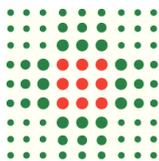
### DESTINATARI:

- Collegio sindacale
- UO Affari Generali e Legali (SC)
- Servizio Unico Metropolitan Contabilità e Finanza (SUMCF)
- UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
- Servizio Unico Metropolitan Amministrazione del Personale (SUMAP)
- UO Servizi Amministrativi Ospedalieri (SC)
- UO Anticorruzione, Trasparenza e Privacy (SC)
- Direzione Generale
- Dipartimento Cure Primarie (Dipartimenti di Produzione Territoriale)
- UO Sistemi Informatici (SS)
- Dipartimento Farmaceutico (Dipartimenti di Supporto)
- Direzione Attività Socio-Sanitarie - DASS (SC) (Staff Direttore Generale)
- UO Controllo di Gestione e Flussi Informativi (SC) (Staff Direzione Aziendale)
- UO Governo Clinico e Sistema Qualità (SC) (Staff Direzione Aziendale)
- UO Libera Professione (SC)



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



- Servizio Unico Metropolitan Economico (SUME)
- Dipartimento Tecnico-Patrimoniale
- UO Amministrativa e Segreteria DATeR (SSD) (DATeR - Direzione Assistenziale Tecnica e Riabilitativa)
- UO Amministrativa DSM - DP (SC) (DAAT - Dipartimento Attività Amministrative Territoriali)
- UO Sviluppo Organizzativo, Professionale e Formazione (SC) (Staff Direzione Aziendale)
- UO Amministrativa DSP (SC) (Dipartimento Sanità Pubblica)

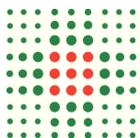
#### DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
DELI0000246_2019_delibera_firmata.pdf	Gibertoni Chiara; Maurizzi Alberto; Novaco Francesca Caterina; Petrini Anna Maria	226E229434E7D7D59BDEDD12569E80D01A2A7615F6C328EF8CE86175BFA2BBD
DELI0000246_2019_Allegato1.pdf:		56E04740CBDE4524BDA26FA6D98A789AA7737D594A37101235AB30F1A4EA934B
DELI0000246_2019_Allegato2.pdf:		950AF26836A21C287B34894746CC11FEEA58689A94233900B1B66BE5DBEF3D36
DELI0000246_2019_Allegato3.pdf:		2C1E8B5782FA6C4CFB3FB60BB92542780F645F774002953252CFE0418C1FD401



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



## DELIBERAZIONE

OGGETTO: OGGETTO: STIPULA DEL CONTRATTO TRA L'AZIENDA USL DI BOLOGNA CON LA SOCIETÀ LEPIDA S.C.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE DIGITALI, WELFARE DIGITALE, SANITA' DIGITALE, ACCESSO BUNDLE, RETI, DATACENTER&CLOUD, SOFTWARE E PIATTAFORME. DURATA 01/04/2019-31/12/2021.

### IL DIRETTORE GENERALE

Su proposta del Dott. Alberto Maurizzi, Direttore del Dipartimento Amministrativo Attività Territoriali, visto il parere favorevole espresso dal Direttore dell'UO Servizi Acquisti Metropolitano, Dott.ssa Rosanna Campa, in ordine ai contenuti formali, sostanziali e di legittimità del presente atto deliberativo;

Premesso che questa Azienda USL, come da *“Revisione straordinaria delle partecipazioni societarie dell'Azienda USL di Bologna ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175 e s.m.i. (TUSP)”*, di cui alla deliberazione 320 del 29/09/2017 ed a seguito della *“Razionalizzazione annuale delle partecipazioni societarie dell'Azienda USL di Bologna ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175 e s.m.i. (TUSP)”* di cui alla deliberazione 415 del 21/12/2018, possedeva alla data del 31/12/2017 le seguenti partecipazioni societarie:

- **CUP2000 S.c.p.A., Via Del Borgo di San Pietro n. 90/c – Bologna**

Finalità: Servizi di prenotazione e incasso di prestazioni sanitarie e altri servizi, anche informatici, in ambito Sanitario

Quota di partecipazione 20,94%

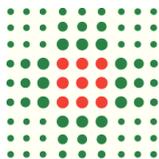
Oggetto sociale: La Società ha per oggetto, nei settori della sanità, dell'assistenza sociale, dei servizi degli enti locali alla persona e dei servizi socio-sanitari, secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia: la progettazione, la ricerca, lo sviluppo, la sperimentazione e la gestione di servizi e prodotti di Information e Communication Technology nonché l'attività di supporto tecnico e di formazione nel medesimo settore sempre nell'interesse delle Amministrazioni e dei soggetti pubblici di riferimento.

- **LEPIDA S.p.A., Via Della Liberazione n. 15 – Bologna**

Finalità: Progettazione e realizzazione di una rete a banda larga in grado di collegare in fibra ottica le sedi della Pubblica Amministrazione nella Regione Emilia-Romagna.

Quota di partecipazione 0.0015%

Oggetto sociale: La Società è strumento operativo, promosso da Regione Emilia-Romagna, per la pianificazione, l'ideazione, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il dispiegamento, la configurazione, l'esercizio, la realizzazione delle infrastrutture di telecomunicazione e dei servizi telematici che sfruttano le infrastrutture di rete, per i Soci e per gli Enti collegati alla Rete Lepida, inclusi servizi di data-center e servizi collegati.

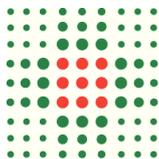


Considerato che, come si evince dalle relazioni che accompagnano gli atti summenzionati, di revisione straordinaria e ricognizione ordinaria, questa Azienda ha optato per il mantenimento delle partecipazioni societarie nelle suddette società *in house providing* per le motivazioni che sinteticamente si riportano:

- il perseguimento delle finalità istituzionali di questa Azienda (così come definita dall'art. 4 comma 1 del TUSP) con riferimento, altresì, alla tipologia di beni e servizi in autoproduzione (ai sensi dell'art. 4 comma 2 lett. d), per assicurare la necessaria continuità del servizio prestato al cittadino e il correlato supporto tecnico informatico;
- l'assenza di perdite di bilancio continuative e il risultato positivo nella gestione dei servizi affidati che garantiscono solidità economica a supporto dell'attività stessa e stabilità sociale;
- l'esercizio da parte degli Enti soci del controllo analogo congiunto ex art. 2 comma 1, lett. c) del TUSP (esercitato sia singolarmente che congiuntamente), da cui deriva il potere di esercitare un'influenza determinante sugli obiettivi strategici e gestionali societari attraverso organi all'uopo creati, poteri assimilabili a quelli posti in essere sulle proprie articolazioni organizzative interne (uffici, servizi, ecc.) anche con riferimento al rispetto dei vincoli normativi nell'esercizio dell'attività amministrativa;
- il perseguimento di un interesse generale secondo la definizione data dall'UE;

Dato atto che, a conclusione del percorso Regionale che ha definito ed articolato le varie fasi del processo di riordino e razionalizzazione delle proprie partecipazioni societarie, confluito nella Legge RER 16 marzo 2018, n. 1 *“Razionalizzazione delle società in house della Regione Emilia-Romagna”*, in particolare nella fusione per incorporazione della società CUP2000 S.c.p.a. in Lepida S.p.A., con contestuale trasformazione dell'incorporante in società consortile per azioni, questa Azienda, ente strumentale della Regione:

- con delibera n. 317 del 10/10/2018 ha proceduto all' *“Approvazione del progetto di fusione per incorporazione di CUP 2000 S.C.P.A. in Lepida S.P.A. con contestuale trasformazione eterogenea ex art. 2500 septies della incorporante in Società Consortile per Azioni”*;
- con nota prot. 1233 del 4/1/2019 ha preso atto della comunicazione del 3/01/2019 con la quale il Direttore Generale di Lepida/Cup2000 S.c.p.a. ha informato tutti i soci dell'avvenuta fusione per incorporazione di CUP2000 S.c.p.A. nella Società Lepida S.c.p.A., avente sede legale in Via della Liberazione 15 – Bologna;
- con delibera n. 28 del 28/01/2019 ha disposto il *“Recepimento dell'atto di fusione per incorporazione di CUP 2000 S.c.p.A. nella società Lepida S.c.p.A. e l'approvazione della Convenzione-quadro per l'esercizio del controllo analogo congiunto su Lepida S.c.p.A. ed adesione alla stessa”* oltre che la presa d'atto dello Statuto della nuova società;
- con la delibera summenzionata ha dato atto che la decorrenza della nuova società è stata fissata al 1° gennaio 2019 e che la stessa da quella data è subentrata in tutti i rapporti interni, ed esterni, attivi e passivi dell'incorporata CUP2000 S.c.p.A.;
- con nota prot. 12617 del 30/01/2019 ha aderito alla Convenzione Quadro per l'esercizio del controllo analogo congiunto su Lepida S.c.p.A., mediante sottoscrizione della stessa da parte del Direttore Generale, Dott.ssa Chiara Gibertoni;



- con nota prot. 25807 del 27/02/2019, la Direzione Aziendale, su richiesta della Regione Emilia-Romagna, Servizio Pianificazione Finanziaria e Controlli, ha provveduto a designare quali componenti del CPI per l'esercizio del controllo analogo congiunto su Lepida S.c.p.A., comparto sanità, la Dott.ssa Chiara Gibertoni – Direttore Generale, e la Dott.ssa Anna Maria Petrini – Direttore Amministrativo, designazione confermata con nota 60909 del 21/05/2019;

Considerato che, a seguito della fusione per incorporazione, la compagine societaria di Lepida S.c.p.A., alla data di assunzione del presente atto, è composta da 441 Enti, la Regione Emilia-Romagna è il Socio di maggioranza con una partecipazione azionaria pari a 95,6412% mentre questa Azienda USL è il secondo socio con una partecipazione azionaria pari all'1,8560% (Dato aggiornato al 19/04/2019);

Dato atto che:

- in applicazione di quanto previsto dalla Linee Guida ANAC n. 7, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recanti «Linee Guida per l'iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house previsto dall'art. 192 del d.lgs. 50/2016», la Regione Emilia Romagna, su delega dei RASA degli enti soci di CUP 2000 S.c.p.A. e Lepida S.p.A., ha provveduto alla trasmissione all'ANAC delle domande di iscrizione nell'apposito elenco (protocollo 0014206 del 14/2/2018 per CUP2000 S.c.p.A. e protocollo n. 0017151 del 22/02/2018 per Lepida S.p.A.);

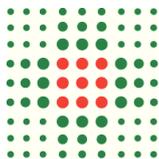
- la Regione Emilia-Romagna, Servizio Pianificazione Finanziaria e Controlli, con nota prot. 360387 del 10/4/2019 (prot. aziendale n. 45827 del 10/4/2019) ha informato gli Enti soci che a seguito della fusione societaria, della trasformazione di Lepida S.p.A. in Lepida S.c.p.A. e all'adesione alla nuova Convenzione sul controllo analogo congiunto da parte degli Enti Soci, di aver provveduto alla trasmissione ad ANAC dell'istanza di "Integrazione della domanda di iscrizione all'elenco ANAC delle amministrazioni aggiudicatrici ed enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti del proprio organismo *in house*, Lepida S.c.p.A." (prot. Regione Emilia-Romagna n. 319185 del 02/04/2019);

- secondo quanto previsto dal punto 5.3) delle Linee Guida ANAC 7/2017 sopra citate, nella fase di verifica del possesso dei requisiti da parte di ANAC "Resta fermo che la domanda di iscrizione consente alle amministrazioni aggiudicatrici e agli enti aggiudicatori di effettuare sotto la propria responsabilità affidamenti diretti dei contratti all'organismo *in house*, così come prescritto dall'art. 5, comma 1, del Codice dei contratti pubblici";

Tenuto conto che i servizi e le attività oggetto di Convenzione e contratti intercorsi con Lepida S.p.A. e Cup2000 S.c.p.A., nell'ultimo biennio, possono così riassumersi:

Riepilogo affidamenti a Cup 2000 S.c.p.A.

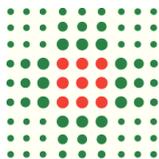
<b>OGGETTO DEL CONTRATTO/CONVENZIONE</b>	<b>Atto aziendale n°/anno</b>
ATTIVAZIONE DI UNA RETE DI SERVIZI PER ANZIANI FRAGILI E ALTRE FASCE DEBOLI DI POPOLAZIONE DENOMINATA <b>E-CARE</b>	<b>Determine SAM</b>
	962/2017
	4007/2017 1948/2018 (scad. 31/03/2019)
SERVIZI PROFESSIONALI E ATTIVITA' PER	<b>Determine SAM</b>



<b>GESTIONE PROGETTI AZIENDALI E ALTRI SERVIZI INFORMATICI</b>	963/2017 1832/2017 4007/2017 1948/2018 (scad.31/03/2019)
SERVIZIO DI RILEVAZIONE DATI SUI <b>CONSUMI FARMACEUTICI</b>	<b>Determina SAM 837/2016</b> 1948/2018 (scad.31/03/2019)
SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E CONSULTAZIONE SU WEB DELLE <b>CARTELLE CLINICHE</b>	<b>Determine SAM</b> 963/2017 1832/2017 4007/2017 1948/2018 (scad. 31/03/2019)
SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E CONSULTAZIONE SU WEB DEI <b>FASCICOLI DEL PERSONALE</b>	<b>Determine SAM</b> 963/2017 1832/2017 4007/2017 1948/2018 (scad. 31/03/2019)
CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE E DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI CONNESSI	<b>DELIBERA</b> (su proposta DAAT) N. 229 DEL 30/06 2017(SCADENZA 31/12/2017) <b>DELIBERA</b> (su proposta DAAT) N. 441 DEL 28/12/2017(SCADENZA 30/06/2018) <b>DELIBERA</b> (su proposta DAAT) N. 236 DEL 10/7/2018 (SCADENZA 31/03/2019)

Riepilogo affidamenti a Lepida Spa

<b>O G G E T T O</b>	<b>D E L</b>	<b>Atto aziendale n°/anno</b>	<b>Durata</b>
<b>CONTRATTO/CONVENZIONE</b>			
Assistenza e supporto su SANET – Servizi aggiuntivi		Determina 1812/2018	01/01/2018 -31/12/2018
Manutenzione sistema backup commvault		Determina 1812/2018	01/01/2018 -31/12/2018
Servizi AN-CNER e ADRIER		Determina 1812/2018	01/01/2018 -31/12/2018
Servizi Aggiuntivi al contratto PAH-ULA Oracle Supporto specialistico Techinal Architech		Determina 1812/2018	01/01/2018 -31/12/2018
Manutenzione MAN-PM- Espansione Sistema EXADATA		Determina 1812/2018	01/01/2018 -31/12/2018
Servizi ICT per gestione progetti		Determina 1948/2018 (CUP+Lepida)	01/07/2018-31/03/2019
Servizi Datacenter		Determina 931/2017	01/01/2017-31/12/2019
Adesione a contratto PAH-ULA Oracle		Determina 931/2017	01/01/2017-31/12/2019
Assistenza e supporto su SANET		Determina 931/2017	01/01/2017-31/12/2019



Contratto PAH-ULA Oracle Golden Gate	Determina 1812/2018	01/01/2018-31/12/2019
Sistema di protezione avanzato Server/Client Antivirus	Determina 931/2017	01/03/2017-28/02/2020
Servizi di Datacenter	Determina 1812/2018	01/01/2018-31/12/2020
Servizi di Datacenter BABEL	Determina 1812/2018	01/01/2018-31/12/2020
Connettività accesso alla rete lepida (Rete MMG Bentivoglio)	Determina 1812/2018	01/01/2018-31/12/2020
Connettività "Bundle" sedi aziendali PAL e PALF	Determina 1812/2018	01/01/2018-31/12/2020
Servizi di Datacenter Sistema locale Exadata	Determina 931/2017	01/01/2017-31/12/2021

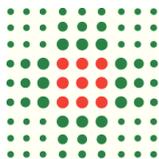
Considerato che, come da indicazioni pervenute dall'UOC Tecnologie informatiche e di Comunicazione, con riferimento alle Convenzioni scadute con Lepida Spa, risulta necessario dare prosecuzione ai soli servizi di "Manutenzione sistema backup commvault" ed ai "Servizi AN-CNER e ADRIER" con la neocostituita Società Lepida S.c.p.A.;

Dato atto che per le convenzioni già stipulate ed ancora in essere con Lepida Spa (ora Lepida S.c.p.A.) alla data di sottoscrizione del presente contratto, come da tabella soprariportata, si è concordato che il contratto oggetto del presente atto utilizzi i listini approvati dal Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento con gli Enti Locali (CPI), ferma restando la vigenza dei listini precedentemente approvati, relativi agli ulteriori ambiti di attività di Lepida S.c.p.A. ed ancora in essere alla data di sottoscrizione del presente contratto, così come specificato nell'offerta economica (pag.2) e il cui onere economico complessivo annuale approvato è già stato previsto negli atti aziendali in tabella riportati, per l'anno di riferimento;

Considerato che l'art. 3 dello Statuto di Lepida S.c.p.A., prevede, con riferimento all'oggetto sociale, l'esercizio di attività rientranti nell'ambito di pertinenza delle pubbliche amministrazioni e altri soggetti pubblici che detengono una partecipazione azionaria nella società, tra le quali sono compresi la fornitura di beni e servizi e le attività di supporto e formazione delle quali l'Azienda USL di Bologna necessita per lo svolgimento della propria attività istituzionale, già oggetto delle precedenti convenzioni;

Ritenuto di dover procedere, a seguito della novazione societaria e della scadenza delle convenzioni in essere, alla stipula di un nuovo contratto con la società Lepida S.c.p.A., per l'affidamento in autoproduzione dei beni e servizi contemplati nell'articolo summenzionato;

Vista l'offerta economica, per l'affidamento dei servizi di Integrazione Digitale, Welfare Digitale (e-care) e Accesso (Prestazioni sanitarie e ICT), pervenuta da Lepida S.c.p.A. in data 06/05/2019 (ns prot. 54341 del 6/05/2019), contenente altresì quali parti integranti gli Allegati Tecnici, il disciplinare tecnico e la correlata parte economica riguardante il "Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi – periodo 01/04/2019-31/12/2019", le Condizioni Generali di Fornitura e l'Accordo per il Trattamento dei dati personali (che si allega quale parte integrante e sostanziale del presente atto deliberativo – ALLEGATO 1), oltre che una bozza del contratto;



Dato atto che:

- per i servizi oggetto dell'offerta economica, in questa fase di nuovo insediamento societario oltre che di transitoria negoziazione e valutazione della proposta presentata da Lepida S.c.p.A., sulla base dell'esigenze in essere e nel rispetto dei principi di logica e ragionevolezza propri dell'attività amministrativa, questa Azienda ha dovuto dare necessaria continuazione ai rapporti di fornitura di beni e servizi, per rispettare - data la complessità sia territoriale che organizzativa della stessa e dei servizi forniti - la continuità della funzione istituzionale di assicurare ai cittadini, servizi e prestazioni puntuali, ottemperando sia all'efficienza amministrativa che al razionale impiego di risorse;
- i servizi dettagliatamente indicati nell'offerta economica di Lepida S.c.p.A. possono ricondursi nelle macro aree così identificate: Servizi di Integrazione Digitale, Welfare Digitale, Sanità Digitale, Accesso Bundle, Reti, Datacenter&Cloud, Software e Piattaforme, che corrispondono alle esigenze globali aziendali;

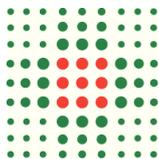
Vista la bozza di contratto pervenuta unitamente all'offerta economica, che è stata oggetto di negoziazione ed integrazioni, fino alla stesura definitiva concordata tra le parti, che qui si approva e di cui si dispone la sottoscrizione;

Preso atto dei pareri favorevoli del Direttore del Servizio Unico Metropolitan Contabilità e Finanza (SUMCF) relativamente ai contenuti di competenza e del Responsabile Aziendale della Protezione dei Dati (DPO), relativamente all'Accordo per il Trattamento dei dati personali (contenuto nell'offerta di Lepida) e dato atto che a seguito della stipula del contratto, Lepida S.c.p.A. sarà nominata con atto separato, Responsabile del trattamento dei dati di nostra Titolarità per tutti i servizi che fornisce nell'ambito dell'oggetto del presente contratto, in applicazione del GDPR 679/2019 (prot. aziendale 134746 dello 08/11/2018);

Acquisita altresì la valutazione favorevole del Direttore dell'UO Tecnologie Informatiche e di Comunicazione in ordine ai contenuti contrattuali per la parte relativa ai servizi di Bundle, Reti, Datacenter&Cloud, Software e Piattaforme, sia in essere che da proseguire;

Dato atto che la stipula del contratto in oggetto avviene in esecuzione di quanto previsto dall'art. 11, comma 1 della *'Convenzione–Quadro per l'esercizio del controllo analogo congiunto su Lepida S.c.p.a'* approvata dal Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento del 14/12/2018 e dall'Assemblea dei Soci di Lepida S.p.A. del 20/12/2018, cui questa Azienda ha aderito con nota prot. 12617 del 30/01/2019, previa approvazione della stessa con delibera n. 28 del 28/01/2019 (soprarichiamate), in applicazione del quale sono affidate a Lepida, dai soci, l'esercizio delle attività di cui all'art. 3 dello Statuto della nuova società, sia congiuntamente che disgiuntamente con appositi contratti/convenzioni che ne disciplinano i relativi rapporti e ne definiscono le finalità ed i risultati attesi, nell'ambito della programmazione annuale e pluriennale dell'attività;

Considerato che in base a quanto previsto dall'art. 192, comma 2 del D.lgs. n. 50 del 2016 "Codice dei Contratti", oltre a quanto sopra già specificato in ordine alla scelta del mantenimento della partecipazione societaria nella neocostituita Lepida S.c.p.A.:

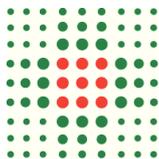


1. la scelta della prosecuzione dell'affidamento a Lepida S.c.p.A. dei servizi di cui al presente contratto, oggetto dell'offerta presentata, è stata determinata dalla necessità di proseguire nel sistema dell'autoproduzione di servizi e beni attraverso la modalità organizzativa dell' *in house providing*, caratterizzata dalla totale partecipazione pubblica nella società, dal controllo analogo esercitato congiuntamente dai soci e dalla prevalenza dell'attività svolta a favore dei soci, tale per cui si procede ad affidamento diretto;
2. con riferimento alla congruità dei prezzi proposti rispetto a quelli di mercato, la valutazione è stata effettuata a monte dal CPI (composto dai delegati di tutti gli Enti soci) già in fase di approvazione congiunta dei listini nella seduta del 28/02/2019, che ha tenuto conto dell'economicità complessiva valutata in termini anche di qualità;
3. la scelta di stipulare il contratto di cui al punto 1) è dettata dalla necessità di semplificazione delle modalità di *governance* dei servizi richiesti da parte di questa Azienda, che in quanto complessi e trasversali, avendo un unico punto di risposta garantiscono sia a livello strategico che di sostenibilità economico-temporale, un impiego ottimale delle risorse impiegate e il mantenimento di obiettivi plurimi di socialità, efficienza, efficacia ed economicità del servizio;
4. che la continuità contrattuale con obiettivi di qualità più elevati concretizzano un beneficio ben ravvisabile sia per l'amministrazione che per la collettività, sia in termini di trasparenza che di servizi più efficaci ed efficienti;

Tutto ciò premesso

### **Delibera**

- 1) Di accettare l'offerta economica inviata da Lepida S.c.p.A. in data 06/05/2019 (ns prot. 54341 del 6/5/2019) per l'affidamento dei servizi di Integrazione Digitale (Archiviazione, digitalizzazione e consultazione su web della documentazione clinica, fascicolo del personale, Rilevazione e monitoraggio dei consumi della farmaceutica territoriale, Scrivania Virtuale Babel), Welfare Digitale (e-Care) Accesso (Prestazioni sanitarie e ICT), contenente quali parti integranti gli Allegati Tecnici, il disciplinare tecnico e la correlata parte riguardante il "Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi – periodo 01/04/2019-31/12/2019", le condizioni Generali di Fornitura e l'Accordo per il Trattamento dei Dati Personali (che si allega quale parte integrante e sostanziale del presente atto deliberativo – ALLEGATO 1);
- 2) Di approvare e disporre la sottoscrizione del contratto "Contratto tra l'Azienda USL di Bologna e la Società Lepida S.c.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Integrazioni Digitali, Welfare Digitale, Sanità Digitale, Accesso Bundle, Reti, Datacenter&Cloud, Software e Piattaforme." per il periodo compreso dall'1° aprile 2019 al 31 dicembre 2021, così come concordato con Lepida S.c.p.A. (che si allega quale parte integrante e sostanziale del presente atto deliberativo – ALLEGATO 2);
- 3) Di dare atto che dal presente atto deliberativo deriva per l'anno 2019 (periodo 1/04/2019-31/12/2019) un onere economico presunto pari a € 6.750.052,34, che sarà previsto nel Bilancio di Previsione 2019 e sarà contabilizzato nel Bilancio d'esercizio 2019, area sanitaria, nel seguente modo:



- € 5.418.977,77, da imputare al CE 41202610, FP 412026100, CDC 11030113, relativi ai Servizi di Accesso e di Prestazioni Sanitarie e ICT;
- € 19.783,57, da imputare al CE 41202400, FP 412024000, CDC 11030113, relativi al servizio di Integrazione Digitale, Servizio di Archiviazione, Digitalizzazione e Consultazione su web del fascicolo personale;
- € 821.850,00 da imputare al CE 41202900, FP 412029000, (i CDC verranno individuati in fase d'ordine), relativi al Servizio di Archiviazione, Digitalizzazione e Consultazione su web delle cartelle cliniche;
- € 141.528,90, da imputare al CE 41202400, FP 412024000, CDC 18010501, relativi al Servizio di Rilevazione Dati sui Consumi Farmaceutici;
- € 282.750,00, da imputare al CE 41111870, FP 4111187000, CDC FRNA-e care, relativi ai Servizi E-CARE;
- € 65.163,00 da contabilizzare nei seguenti conti: quanto a € 16.290,00 al CE 22030250 FP 220302500 CDC 45040101; quanto a € 48.873,00 al CE 41202400 CDC 412024000 CDC 45040101, relativi ai servizi di Scrivania Virtuale BABEL;

4) Di dare atto che dal presente atto deliberativo deriva per l'anno 2019 (01/01/2019-31/12/2019), con riferimento ai Servizi di Tecnologia Informatica, un onere economico presunto pari a € 11.478,49, che sarà previsto nel Bilancio di Previsione 2019 e sarà contabilizzato nel Bilancio d'esercizio 2019, area sanitaria, nel seguente modo:

- € 10.068,96 da imputare al CE 41202400, FP 1024000, CDC 45040101, relativo a Manutenzione Sistema di Backup Commvault;
- € 1.409, 53 da imputare al CE 41202400 FP 1024000, CDC 45040101, relativi a Servizi CNER e ADRIER (periodo contrattuale 1/4/2019-31/12/2019);

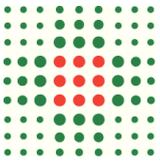
5) Che gli oneri economici derivanti dal contratto e riferiti agli anni successivi al 2019, saranno oggetto di successivi e appositi provvedimenti;

6) Che il contratto viene sottoscritto con firma digitale giusta la previsione articoli 15, comma 2-bis, della legge 7 agosto 1990, n. 241, e 6, comma 4, del decreto-legge n. 179 del 2012 e che l'imposta di bollo di cui al DPR 642/72 è assolta da Lepida S.c.p.A. nel rispetto delle modalità specificate nell'art. 11 del contratto;

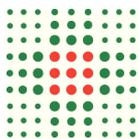
7) Che il contratto sarà soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. n.131/1986 e che le spese di registrazione saranno a carico esclusivo della parte che la richiederà;

8) Che gli adempimenti relativi alla sottoscrizione digitale e all'eventuale assolvimento degli oneri fiscali saranno curati rispettivamente dall'UO Servizi Acquisti Metropolitan e dal Servizio Unico Metropolitan Contabilità e Finanza (SUMCF);

9) Che, con riferimento all'adempimento relativo all'Atto di Designazione a Responsabile del Trattamento dei dati personali a Lepida S.c.p.A., ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, nel rispetto dello schema proposto dalla disposizione della Direzione Generale prot. 134746 dello 08/11/2018, stante la complessità del contenuto contrattuale, si procederà mediante accordi e collaborazione con l'UO Anticorruzione Trasparenza e Privacy (ATP).



Responsabile del procedimento ai sensi della L. 241/90:  
Alberto Maurizzi



## FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: ASL\_BO  
REGISTRO: Protocollo generale  
NUMERO: 0054341  
DATA: 06/05/2019  
OGGETTO: Lepida Spa - Offerta Economica Servizi di Integrazione Digitale, Welfare Digitale e Accesso - Anno 2019 Ausl di Bologna

### CLASSIFICAZIONI:

### DOCUMENTI:

File	Hash
PG0054341_2019_Pec id_5708030.eml.eml:	2A27990910647DDBC69997F853B76F19EDC12F77431786790B01465F52A5524B
PG0054341_2019_Condizioni generali di fornitura LepidaScpA_1_.pdf.pdf:	F1C3BEF91750BCC1237BAB52AE7C9AF51790AA039BF2225955D1C3D8D2F4AD19
PG0054341_2019_LepidaScpA - Accordo per il trattamento di dati personali_1_.pdf.pdf:	4A6D1EF6B1B63473C5AA89266199FAB1DB5B59747D83542AB40647851CA21D90
PG0054341_2019_ALLEGATO A - Disciplinare Tecnico ACCESSO AUSL BOLOGNA 2019_1_.pdf.pdf:	D99794038A358C6E67006BB7C5C387916D5E50EFA5EDD885214164E1C92D7A52
PG0054341_2019_ALLEGATO B -Disciplinare Economico ACCESSO AUSL BOLOGNA 2019_1_.pdf.pdf:	D538FFB5307D6C1473C5049CE5EB556FCFBDEED5885DBEB27734D9167C7C1A6B
PG0054341_2019_Allegato Tecnico archiviazione_ digitalizzazione documentazione clinica_1_.pdf.pdf:	EDD6B9B37CCD324E661CD8E039EB9EE674A6A6464C5B4A5B107480BF16D2B326
PG0054341_2019_Allegato Tecnico Scrivania Virtuale Babel_1_.pdf.pdf:	8F4887D586FCA516D1E6F1EDA8457BECD66F8F99EE1CCDA9589010BA420A5123
PG0054341_2019_Allegato Tecnico Servizio di archiviazione_ digitalizzazione e consultazione su web del fascicolo del personale_1_.pdf.pdf:	D5E454EB2456B2E3081955650E8EFD5D394D2A031D54980DE246CB2D16F8100B
PG0054341_2019_Allegato Tecnico Servizio di rilevazione e monitoraggio dei consumi della farmaceutica territoriale_1_.pdf.pdf:	14821ADA9ED161DD648FD3DDC2B7DF1D0E4E160F0B0938CE1FED8F77CB217DB3
PG0054341_2019_Allegato Tecnico Servizio e-Care Bologna 2019_1_.pdf.pdf:	ADA4280C64CC671D7DBE307586D84DCE0CD7B45AA96B18FD8B9A2CA0F9E9C3A1
PG0054341_2019_GA - Offerta Economica Servizi Integrazione Digitale_ Welfare Digitale_ Accesso Ausl Bologna - Anno 2019_1_.pdf.pdf:	6B4444AE22DC313F46B641B87AEB423014A30B4879B451A2CEDF471E343BCF7
PG0054341_2019_Bozza Contratto Lepida ScpA - Azienda UsI Bologna 2019-2021_5_.odt.odt:	4A99F15AD3F7F73D378224E94AAACE568EE695C0933188AC90AFC7BA9CF6ED3EA
PG0054341_2019_Pec id_5708030_testo.html.html:	033BEFD5368559A4FDFA0D123E13551A6EBB6F8581B158CA4D43F29CCF5F7688



L'originale del presente documento e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente. Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.

Spett. le  
**Azienda Usl di Bologna**  
Via Castiglione 29  
40124 Bologna

alla cortese attenzione  
Direttore Generale  
**Dott.ssa Chiara Gibertoni**

per conoscenza  
**Dott.ssa Rosanna Campa**  
**Dottor Alberto Maurizzi**

**Oggetto: Offerta Economica per l'affidamento dei servizi di Integrazione Digitale (Archiviazione, digitalizzazione e consultazione su web della documentazione clinica, fascicolo del personale, Rilevazione e monitoraggio dei consumi della farmaceutica territoriale, Scrivania Virtuale Babel), Welfare Digitale (e-Care) Accesso (Prestazioni sanitarie e ICT).**

A seguito dei contatti intercorsi, con la presente si invia l'Offerta economica di cui all'oggetto relativa al Contratto con la Società Lepida ScpA 2019-2021 contratto da stipulare con il vs ente per l'affidamento dei servizi di Integrazione Digitale, Welfare Digitale, Sanità Digitale, Accesso Bundle, Reti, Datacenter&Cloud, Software e Piattaforme.

Grati per la vostra cortese attenzione restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti e in attesa di un gentile riscontro.

**Lepida S.c.p.A.**

**Direttore Generale**  
*Prof. Ing. Gianluca Mazzini*

Il Contratto in oggetto utilizza i listini approvati dal Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento con gli Enti Locali (CPI) visualizzabili sul sito di Lepida ScpA nella sezione dedicata ai listini (<http://www.lepida.net>), ferma restando la vigenza dei listini precedentemente approvati, relativi agli ulteriori ambiti di attività di Lepida ScpA, ed ancora in essere alla data di sottoscrizione del presente contratto.

## **Descrizione della Fornitura**

I servizi di cui all'oggetto sono erogati secondo quanto definito negli Allegati Tecnici che sono parte integrante della presente e pubblicati sul sito di Lepida ScpA (<https://www.lepida.net/contratti-listini>) assieme al disciplinare tecnico e la correlata parte economica riguardante il “Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi – periodo 01/04/2019-31/12/2019”, alle Condizioni Generali di Fornitura e all'Accordo per il Trattamento dei Dati Personali.

## **Condizioni economiche della Fornitura**

### **1. Integrazione Digitale. Servizio di archiviazione, digitalizzazione e consultazione su web della documentazione clinica**

Per il periodo 1 aprile 2019 - 31 dicembre 2019 è prevista la scansione di 48.750 cartelle cliniche e dell'avvio della sperimentazione della scansione sostitutiva per 3.000 cartelle cliniche. Riprendendo la media degli anni precedenti ogni cartella clinica è composta da 110 pagine. E' prevista l'archiviazione tradizionale di 45 chilometri lineari di documentazione complessiva.

Di seguito si riporta il prospetto di dettaglio suddiviso per tariffe e canoni per l'anno 2019.

Prospetto di spesa periodo 1 aprile 2019 - 31 dicembre 2019						
Tipologia	Attività	unità di misura	tipo di onere	tariffa	Quantità presunta	Previsione
Gestione "informatizzata"	Presa in carico	a cartella	variabile	€0,387	0	€0,00
	Trasporto	a cartella	variabile	€0,474	48750	€23.107,50
	Preparazione, ricomposizione e messa a scaffale	a cartella	variabile	€3,080	48750	€150.150,00
	Scansione	a pagina	variabile	€0,065	5362500	€348.562,50
	Preparazione, ricomposizione e messa a scaffale con conservazione sostitutiva	a cartella	variabile	€4,250	3000	€12.750,00
	Scansione con conservazione sostitutiva	a pagina	variabile	€0,098	330000	€32.340,00
Gestione "tradizionale"	Ingressi/movimentazioni "tradizionali" CC	a cartella	variabile	€2,750	12750	€35.062,50
	Presa in carico documentazione pregressa	a metro lineare	una tantum	€11,000	0	€0,00
	Affitto (pregresso e corrente) - Gestione digitalizzata prevalente	a metro lineare	variabile	€5,750	33750	€194.062,50
	Affitto (pregresso e corrente) - Gestione tradizionale prevalente	a metro lineare	variabile	€8,000	0	€0,00
	Foglio stampato	a pagina	variabile	€0,028	750000	€21.000,00
	Invio per posta	a cartella	variabile	€6,420	750	€4.815,00
	Descalfalazione	a metro lineare	una tantum	€7,000	0	€0,00
						<b>€821.850,00</b>

## 2. Integrazione Digitale. Servizio di archiviazione, digitalizzazione e consultazione su web del fascicolo del personale

Per il periodo 1 aprile 2019 - 31 dicembre 2019 è prevista la scansione di 113 fascicoli del personale. Riprendendo la media degli anni precedenti ogni fascicolo è composto di circa 245 pagine. E' prevista l'archiviazione tradizionale di 735 metri lineari di documentazione nel periodo. Di seguito si riporta il prospetto di dettaglio suddiviso per tariffe e canoni per l'anno 2019.

Prospetto di spesa periodo 1 aprile 2019 - 31 dicembre 2019						
Tipologia	Attività	unità di misura	tipo di onere	tariffa	Quantità presunta	Previsione
Gestione "informatizzata"	Trasporto, preparazione, ricomposizione e organizzazione	a cartella	variabile	€125,890	113	€14.225,57
	Scansione	a pagina	variabile	€0,065	27750	€1.803,75
Gestione "tradizionale"	Ingressi / Movimentazioni "tradizionali" CC	a cartella	variabile	€2,750	188	€517,00
	Presenza in carico documentazione pregressa	a metro lineare	una tantum	€11,000	0	€0,00
	Affitto (pregresso e corrente)- Gestione Digitalizzata prevalente	a metro lineare	variabile	€5,750	563	€3.237,25
	Descaffalazione	a metro lineare	una tantum	€7,000	0	€0,00
						<b>€19.783,57</b>

### 3. Integrazione Digitale. Servizio di rilevazione consumi farmaceutici

Di seguito il prospetto economico sulla base dei volumi stimati per il periodo 1 aprile 2019 - 31 dicembre 2019. Si precisa che la componente di attività reportistica MMG/PLS non è prevista nella fornitura e pertanto non quotata perché oggetto dei servizi della piattaforma regionale Insider.

VOLUMI	
Area vasta centro Emilia	ricette/mese
AUSL BO	685833

Tipologia	Attività	Tariffe	Unità di misura	Durata del contratto	Importo
Servizio base	Ricetta ROSSA	€0,0350	a ricetta	apr-dic 2019	€38.886,75
Servizio base	Ricetta DEMA	€0,0170	a ricetta	apr-dic 2019	€86.044,65
Servizio base	Contributo per m.o. sistema software AUSL Bologna	€9.130,00	canone/anno	apr-dic 2019	€6.847,50
Spettanze di pagamento e liquidazione farmacie					
Servizio aggiuntivo	Attivazione servizio base - quota fissa	€3.000,00	canone/anno	apr-dic 2019	€2.250,00
Servizio aggiuntivo	Fascia 4	€2.500,00	canone/anno	apr-dic 2019	€1.875,00
Servizio aggiuntivo	Report extra servizio base - quota variabile per n. report - Fascia 2 - da 6 a 10 report	€4.000,00	canone/anno	apr-dic 2019	€3.000,00
Reportistica statistica, di appropriatezza e DPC					
Servizio aggiuntivo	Attivazione servizio base - quota fissa	€1.500,00	canone/anno	apr-dic 2019	€1.125,00
Servizio aggiuntivo	Report extra servizio base - quota variabile per n. report - Fascia 1 fino a 5 report	€2.000,00	canone/anno	apr-dic 2019	€1.500,00
					<b>€141.528,90</b>

#### 4. Integrazione Digitale. Servizio scrivania virtuale Babel

I costi complessivi previsti per i servizi a supporto della piattaforma Babel, su base annua sono calcolati applicando la tariffazione prevista a listino per le Aziende utilizzatrici del servizio.

Azienda	Durata del contratto	Azioni	Importo annuo	Percentuale	Importo 1/4/2019 - 31/12/2019
<b>AUSL BO</b>	<b>apr-dic 2019</b>	<b>2149</b>	<b>€86.884,00</b>	<b>30,70%</b>	<b>€65.163,00</b>
AOSP BO	apr-dic 2019	1365	€55.187,00	19,50%	€41.390,25
AUSL FE	apr-dic 2019	630	€25.471,00	9,00%	€19.103,25
AOSP FE	apr-dic 2019	504	€20.377,00	7,20%	€15.282,75
AUSL Imola	apr-dic 2019	406	€16.415,00	5,80%	€12.311,25
IOR	apr-dic 2019	294	€11.886,00	4,20%	€8.914,50
AUSL PR	apr-dic 2019	672	€27.169,00	9,60%	€20.376,75
AOSP PR	apr-dic 2019	980	€39.621,00	14,00%	€29.715,75
<b>Totale</b>		<b>7000</b>	<b>€283.010,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€212.257,50</b>

L'importo dei servizi Babel per l'esercizio 2019 (1/4/2019 - 31/12/2019) è pari a € 65.163,00. Qualora nel corso della durata contrattuale il sistema venga attivato presso altri Enti Soci, le percentuali di compartecipazione alla spesa verranno conseguentemente rimodulate secondo valutazioni di pesatura in carico al tavolo interaziendale di coordinamento del progetto, presieduto dall'Azienda USL di Bologna.

### 5. Welfare Digitale. Servizio e-Care

Di seguito si riportano I costi complessivi previsti per il periodo 1 aprile 2019 - 31 dicembre 2019.

Servizio	Unità elementari (N. di utenti)	Importo unitario	Importo totale
Contatto telefonico di monitoraggio periodico (ogni 10 giorni) per utenti con condizioni socio sanitarie non complesse [a utente]	1400	€135,00	€189.000,00
Monitoraggio telefonico a utenti con condizioni socio sanitarie complesse che richiedono contatti frequenti e gestione di lunghe telefonate [a utente]	75	€270,00	€20.250,00
Contatto telefonico di monitoraggio periodico (ogni 10 giorni) per utenti con condizioni socio sanitarie non complesse [a utente]	22	€1.725,00	€37.950,00
Monitoraggio telefonico a utenti con condizioni socio sanitarie complesse che richiedono contatti frequenti e gestione di lunghe telefonate [a utente]	2400	€12,00	€28.800,00
Monitoraggio telefonico ad alta complessità rivolto a utenti dimessi dal CSM [a utente]	25	€270,00	€6.750,00
		<b>Totale</b>	<b>€282.750,00</b>

## 6. Accesso. Servizi di prestazioni sanitarie e ICT

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo del costo annuo previsto.

ID WP	Descrizione	Costo Annuale	Durata del Contratto	Costo 1/4/2019-31/12/2019
WP0	Project Management	€157.619,00	Apr-Dic 2019	€118.214,25
WP1	Analisi e Progettazione	€69.600,00	Apr-Dic 2019	€52.200,00
WP2	Realizzazione e sviluppo	€181.440,00	Apr-Dic 2019	€136.080,00
WP3	Deployment e collaudo	€45.360,00	Apr-Dic 2019	€34.020,00
WP4	Comunicazione e Formazione	€35.311,60	Apr-Dic 2019	€26.483,70
WP5	Gestione	<b>€6.735.973,09</b>	Apr-Dic 2019	<b>€5.051.979,82</b>
WP5.1	Manutenzione infrastruttura tecnologica e applicativa	€460.706,59	Apr-Dic 2019	€345.529,94
WP5.2	Servizi di Back Office	€677.474,00	Apr-Dic 2019	€508.105,50
WP5.3	Servizi di Call Center	€1.480.522,00	Apr-Dic 2019	€1.110.391,50
WP5.4	Servizi di Help Desk	€399.180,00	Apr-Dic 2019	€299.385,00
WP5.5	Servizi di Front Office	€3.382.757,60	Apr-Dic 2019	€2.537.068,20
WP5.6	Servizi di supporto logistico	€196.596,00	Apr-Dic 2019	€147.447,00
WP5.7	Servizi di produzione dati e business intelligence	€138.736,90	Apr-Dic 2019	€104.052,68
<b>Totale WP0-WP5</b>		<b>€7.225.303,69</b>		<b>€5.418.977,77</b>

## Condizioni di Fornitura

<b>Fatturazione:</b>	<p><b>Cartelle Cliniche, Fascicoli del Personale, Rilevazione Consumi Farmaceutici:</b> la fatturazione dei servizi di avverrà con canoni mensili stimati sul canone annuale. Con cadenza quadrimestrale verrà effettuato il conguaglio tecnico a fine Aprile, agosto e dicembre.</p> <p><b>Scrivania Virtuale Babel:</b> la fatturazione avverrà con cadenza trimestrale a fine Marzo, fine Giugno, fine Settembre e fine Dicembre.</p> <p><b>Servizio e-Care:</b> la fatturazione avverrà con cadenza quadrimestrale a fine Aprile, fine Agosto e fine Dicembre.</p> <p><b>Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi:</b> la fatturazione degli importi, calcolati sulla base dei volumi presunti, avverrà su base mensile anticipata.</p> <p>Verranno effettuati conguagli, all'esito di SAL quadrimestrali, sulla base dei volumi effettivi di lavorazioni relativi al quadrimestre di riferimento.</p> <p>Tutte le fatture verranno emesse, qualora sussistono i presupposti, in regime di esenzione Iva ai sensi dell'art.10,co.2 del DPR 633/1972.</p>
<b>Pagamento:</b>	60 gg.d.f.f.m.
<b>Validità del Contratto:</b>	Il presente Contratto ha scadenza il 31.12.2021 e potrà essere modificato in diminuzione con cadenza quadrimestrale a fine Aprile, fine Agosto e fine Dicembre su richiesta del Socio, mentre potrà essere modificato in aumento in qualsiasi momento su richiesta del Socio;
<b>Varie:</b>	In conformità con quanto deciso dal CPI i contratti non sono soggetti a rivalutazioni ISTAT e tutti i costi sono in Euro.
<b>Allegati:</b>	Gli Allegati, pubblicati e scaricabili dal sito di Lepida ScpA ( <a href="http://www.lepida.net">www.lepida.net</a> ), costituiscono parte integrante e sostanziale della Convenzione.
<b>Conguaglio consortile:</b>	L'erogazione dei servizi verso il socio cliente avviene a fronte del mero rimborso dei costi, diretti ed indiretti, sostenuti dalla società per le prestazioni fornite. Il rimborso è determinato in funzione del costo industriale dei servizi autoprodotti o acquistati per l'esecuzione delle prestazioni. Pertanto al termine di ogni esercizio, in coerenza con la natura consortile della società, si procederà all'eventuale conguaglio positivo o negativo, sulla base dei costi, diretti e indiretti, effettivamente sostenuti da Lepida per il servizio fornito.

Per ulteriori chiarimenti relativi ai costi e agli aspetti contrattuali, i riferimenti sono: Giulia Angeli, Responsabile Accounting Tel. 051 4208636. E-mail : giulia.angeli@lepida.it; Paolo Montosi, Vice Responsabile Accounting, Tel. 051 - 6338810 paolo.montosi@lepida.it.

Restando a Vs. completa disposizione, in attesa di un gradito riscontro, l'occasione ci è gradita per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

**Lepida S.c.p.A.**

**Direttore Generale**

*Prof. Ing. Gianluca Mazzini*

*(F.to digitalmente)*

# Condizioni Generali di Fornitura

[Premessa](#)

[Articolo 1. Oggetto della fornitura](#)

[Articolo 2. Attivazione del Servizio e realizzazione delle Attività](#)

[Articolo 3. Durata del Contratto/Convenzione](#)

[Articolo 4. Recesso](#)

[Articolo 5. Corrispettivi e modalità di fatturazione](#)

[Articolo 6. Imposte e Tasse](#)

[Articolo 7. Regime consortile](#)

[Articolo 8. Modifiche o integrazioni al Contratto/Convenzione](#)

[Articolo 9. D.lgs. 231/2001 e Codice etico](#)

[Articolo 10. Proprietà intellettuale](#)

[Articolo 11. Sicurezza e Riservatezza](#)

[Articolo 12. Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016](#)

[Articolo 13. Limitazioni di responsabilità](#)

[Articolo 14. Forza Maggiore](#)

[Articolo 15. Sospensione del servizio](#)

[Articolo 16. Garanzie e manleva](#)

[Articolo 17. Condizione risolutiva](#)

[Articolo 18. Clausola risolutiva espressa \(art. 1456 c.c.\)](#)

[Articolo 19. Cessione del Contratto/Convenzione](#)

[Articolo 20. Proprietà](#)

[Articolo 21. Copertura assicurativa ed obblighi del datore di lavoro](#)

[Articolo 22. Legge applicabile e foro competente](#)

[Articolo 23. Disposizioni Varie](#)

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

[Articolo 24. Comunicazioni](#)

[Articolo 25. Regime giuridico e rinvio](#)

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Premessa

1. Le presenti Condizioni Generali di Fornitura (di seguito indicate anche come Condizioni Generali), l'Accordo per il trattamento dei dati personali, l'Offerta Economica (di seguito indicata anche solo come "Offerta") e l'Allegato Tecnico costituiscono il Contratto stipulato tra LepidaScpA e il Cliente (nel seguito anche indicati congiuntamente come le "Parti").
2. Il Contratto, così definito, si intenderà, pertanto, perfezionato con l'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente.
3. Qualora per complessità di natura economica e/o tecnico-organizzativa si rendesse necessario la sottoscrizione di una specifica convenzione, la stessa conterrà come allegati sia l'Offerta Economica sia l'Allegato Tecnico e il richiamo alle presenti Condizioni Generali.
4. Le presenti Condizioni Generali sono, pertanto, parte integrante e sostanziale del Contratto/Convenzione che regola i rapporti tra LepidaScpA ed il Cliente in relazione alle attività e/o servizi oggetto della fornitura.

## Articolo 1. Oggetto della fornitura

1. Oggetto della fornitura sono i materiali, le prestazioni, le attività e i servizi descritti negli Allegati Tecnici che costituisce parte integrante del Contratto/Convenzione stipulato tra le parti.

## Articolo 2. Attivazione del Servizio e realizzazione delle Attività

1. I Servizi e le Attività oggetto della fornitura saranno realizzati, attivati ed erogati con le modalità e i tempi specificati nell'Offerta e nell'Allegato Tecnico.

## Articolo 3. Durata del Contratto/Convenzione

1. Come specificato nell'Offerta Economica.

## Articolo 4. Recesso

1. È escluso il recesso anticipato; qualora il Cliente intendesse recedere anticipatamente dal Contratto/Convenzione, esso sarà tenuto a corrispondere a LepidaScpA il 100% (cento per cento) dei corrispettivi relativi alle attività svolte fino al momento del recesso e il 10% (dieci per cento) dei corrispettivi mensili non goduti dalla data di recesso fino alla scadenza del Contratto/Convenzione.
2. È ammesso il recesso anticipato nel caso in cui l'Ente firmatario del Contratto/Convenzione venga soppresso o comunque veda trasferite le proprie funzioni, per cui venga meno la necessità della fornitura. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a LepidaScpA il solo

release: 100

data: 30.01.2019

redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

100% (cento per cento) dei corrispettivi relativi alle attività svolte fino al momento del recesso mentre nulla sarà dovuto per i corrispettivi mensili non goduti dalla data di recesso fino alla scadenza del Contratto/Convenzione.

### Articolo 5. Corrispettivi e modalità di fatturazione

1. I corrispettivi relativi alle prestazioni oggetto del Contratto/Convenzione verranno corrisposti a LepidaScpA a fronte dell'emissione di regolare fattura nei tempi e nelle modalità definite all'interno dell'offerta. In caso di ritardato pagamento, LepidaScpA avrà diritto di percepire gli interessi moratori per ritardato pagamento al saggio indicato dall'art. 5 del D.Lgs. 09.10.2002 n. 231.
2. Gli interessi moratori decorreranno automaticamente, senza necessità di messa in mora, dalla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura e/o dalla scadenza delle singole ricevute bancarie eventualmente emesse ai sensi del D.Lgs. n. 231/02.
3. LepidaScpA avrà altresì diritto ad ottenere il rimborso dei costi dallo stesso sostenuti anche a titolo di spese legali per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli oltre al maggior danno eventualmente subito ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. n. 231/02.
4. In caso di ritardato pagamento del corrispettivo dovuto e fermo restando quanto previsto nel comma precedente, LepidaScpA avrà la facoltà di sospendere le Attività o il Servizio, previa comunicazione inviata tramite posta elettronica, i servizi offerti saranno sospesi fino al regolare pagamento del dovuto. Resta comunque inteso che anche in caso di sospensione, i corrispettivi contrattualmente pattuiti continueranno ad essere fatturati fino alla scadenza naturale del Contratto/Convenzione. Dalla sospensione di cui sopra, non potrà farsi discendere da parte del Cliente o da qualsiasi soggetto dallo stesso avente causa – quali a mero titolo esemplificativo, clienti ed utenti del medesimo – alcuna responsabilità per danni per qualsivoglia titolo.

### Articolo 6. Imposte e Tasse

1. Salvo diversa indicazione riportata nell'Offerta Economica, tutti i corrispettivi sono da intendersi al netto di tutte le imposte e tasse applicabili.
2. Il Contratto/Convenzione, qualora avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli artt. 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 sarà soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.04.1986.

### Articolo 7. Regime consortile

1. premesso che:
  - a. LepidaScpA svolge prevalentemente attività strumentali per i propri Enti/Soci;
  - b. il regime di esenzione di cui all'art. 10 co. 2 del DPR 633/72 è applicabile qualora almeno

release: 100

data: 30.01.2019

redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- il 50% del volume di affari sia svolto nei confronti di soci che abbiano, come media del triennio precedente, un rapporto tra operazioni IVA imponibili e operazioni totali (tra cui anche le esenti o le escluse) non superiore al 10%;
- c. il singolo consorziato può richiedere l'applicazione del regime di esenzione qualora abbia registrato, come media del triennio precedente, un rapporto tra operazioni IVA imponibili e operazioni totali (tra cui anche le esenti o le escluse) non superiore al 10% (requisito soggettivo);
2. LepidaScpA potrà emettere fattura in regime di esenzione IVA ex art. 10 c0. 2 del DPR 633/72 qualora il singolo Ente, che abbia il requisito di cui al precedente punto 1 lettera c., ne faccia specifica richiesta.
  3. Annualmente, il singolo Ente provvederà ad inviare a LepidaScpA l'attestazione riguardante il possesso del requisito soggettivo sul triennio precedente ai fini della ricezione delle fatture in esenzione IVA. Fino all'invio della nuova attestazione annuale e salvo diversa e tempestiva comunicazione da parte del Socio, ai fini della fatturazione in regime di esenzione IVA farà fede la dichiarazione presentata l'anno precedente;
  4. L'erogazione dei servizi verso il Socio/Cliente avviene a fronte del mero rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti dalla società per le prestazioni fornite. Il rimborso è determinato in funzione del costo industriale dei servizi autoprodotti o acquistati per l'esecuzione delle prestazioni. Pertanto, al termine di ogni esercizio, in coerenza con la natura consortile della società, si procederà all'eventuale conguaglio positivo o negativo, sulla base dei costi, diretti e indiretti, effettivamente sostenuti da LepidaScpA per il servizio fornito (conguaglio consortile).

#### **Articolo 8. Modifiche o integrazioni al Contratto/Convenzione**

1. Nel caso in cui, nel corso della durata del Contratto/Convenzione, il Cliente intendesse richiedere attività e/o servizi opzionali o ulteriori rispetto a quanto già contrattualizzato, dovrà darne comunicazione a LepidaScpA.
2. Le condizioni economiche, le caratteristiche tecniche e i livelli di servizio relativi ai servizi e attività aggiuntive saranno oggetto di ulteriore offerta da parte di LepidaScpA.
3. LepidaScpA si riserva la facoltà di modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, modificarne le caratteristiche, variarne la configurazione nel rispetto degli impegni contrattualmente assunti.

#### **Articolo 9. D.lgs. 231/2001 e Codice etico**

1. Il Contraente si impegna al rispetto del D. lgs. N. 231/01 e di aderire, per sé e, ai sensi dell'art. 1381 c.c., per i propri consulenti, collaboratori, dipendenti ed eventuali subappaltatori, ai principi etico- comportamentali che LepidaSpA ha enunciato nel proprio Codice Etico, pubblicato sul sito istituzionale di LepidaScpA

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

### **Articolo 10. Proprietà intellettuale**

1. Resta inteso che il Contratto/Convenzione non implica o realizza alcuna forma di associazione o altra compartecipazione tra le Parti. Pertanto, ciascuna di esse rimarrà titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale facenti loro rispettivamente capo. In particolare, LepidaScpA non potrà vantare alcuna pretesa sui diritti di proprietà intellettuale relativa ai servizi forniti dal Cliente, ed il Cliente non potrà vantare alcuna pretesa sui diritti di proprietà intellettuale relativi all'Attività e/o ai Servizi ed al know-how di LepidaScpA.

### **Articolo 11. Sicurezza e Riservatezza**

1. LepidaScpA ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del Contratto/Convenzione, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto/Convenzione e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione del Committente.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto/Convenzione.
3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. LepidaScpA è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti del Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, il Committente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto/Convenzione.
6. Il Committente si riserva la facoltà di esperire audit sulle procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente Contratto/Convenzione.

### **Articolo 12. Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016**

1. LepidaScpA è designata dal Committente quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento, nel caso in cui la Stessa debba effettuare trattamenti di dati personali di titolarità del Committente al fine di dare esecuzione al presente Contratto/Convenzione.
2. In tal caso, al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e ad ogni altra normativa applicabile, vige quanto previsto nell'Accordo per il trattamento di dati personali" allegato alle presenti "Condizioni generali di fornitura".

3. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui al suddetto accordo, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non produce l'insorgere di un diritto in capo a LepidaScpA al rimborso delle eventuali spese che la stessa potrebbe dover sostenere per conformarsi.

### Articolo 13. Limitazioni di responsabilità

1. Salvi i casi previsti da norme imperative di legge, in ogni caso, la responsabilità di LepidaScpA a qualunque titolo derivante dal Contratto/Convenzione, compresa quella determinata da qualsiasi azione per vizi, inadempimento, mancata o ritardata rimozione di un disservizio, sarà limitata al danno diretto e prevedibile al momento della sottoscrizione del Contratto/Convenzione e non si estenderà ai danni indiretti senza alcuna limitazione e ivi inclusi quelli ascrivibili a lucro cessante, opportunità, ritardo negli incassi, perdita di dati, ecc.
2. LepidaScpA non sarà responsabile nel caso di malfunzionamenti e/o interruzioni che comportino la sospensione delle Attività e/o dell'erogazione del Servizio imputabili a:
  - A. forza maggiore/caso fortuito e fenomeni meteorologici avversi;
  - B. atti dolosi o colposi, e comunque ad azioni e/o omissioni del Cliente o clienti del medesimo;
  - C. problemi tecnici del Cliente, dei terzi operanti per conto del Cliente e dei suoi clienti;
  - D. D. manomissioni o interventi sulle infrastrutture effettuati da parte del Cliente, dei clienti del medesimo ovvero da parte di terzi non autorizzati;
  - E. malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle attrezzature installate dal Cliente;
  - F. inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (incluse leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica);
  - G. errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
  - H. problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete di comunicazione ovvero malfunzionamenti dei terminali o dei dispositivi utilizzati dal Cliente;
  - I. attività e/o decisioni governative e/o dalla pubblica amministrazione, provvedimenti dell'autorità giudiziaria e/o regolamentari che inibiscono lo svolgimento dell'Attività e/o l'erogazione del Servizio o la sospensione o revoca della licenza o delle autorizzazioni.
3. Per quanto non esplicitamente previsto negli Allegati Tecnici LepidaScpA non sarà responsabile verso il Cliente e/o verso i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni delle Attività del Servizio. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per tutto quanto non definito nel presente documento e negli Allegati Tecnici.

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

#### Articolo 14. Forza Maggiore

1. LepidaScpA non sarà responsabile dei propri inadempimenti ad alcuna delle obbligazioni previste nel Contratto/Convenzione qualora sia in grado di provare che si sia verificata una delle tre seguenti condizioni:
  - A. che l'inadempimento è stato provocato da un evento fortuito totalmente al di fuori del suo controllo;
  - B. che non era ragionevole aspettarsi che LepidaScpA, al momento di sottoscrivere il Contratto/Convenzione tenesse in considerazione la possibilità di verificarsi di tale evento ed i suoi effetti;
  - C. che non era ragionevolmente possibile evitare o porre rimedio a detto evento o quanto meno ai suoi effetti.
2. Oltre alle condizioni sopra descritte, LepidaScpA non potrà altresì essere ritenuta responsabile per le situazioni definibili causa di "Forza Maggiore" e di seguito esposte a titolo esemplificativo ma non esaustivo: di guerra e sue conseguenze, rivoluzioni, insurrezioni, ostilità belliche, invasioni, ribellioni, sommosse, interruzioni nell'erogazione di energia elettrica, interruzione sospensione o soppressione delle dorsali primarie delle linee di comunicazione, blocco dei trasporti, incendio, inondazioni, terremoti, scioperi nazionali, serrate, atti di terrorismo, espropriazioni, confische o distruzioni ordinate da Autorità Governative, divieti restrizioni e ordini delle Autorità Pubbliche, catastrofi naturali.
3. In presenza di causa di "Forza Maggiore", LepidaScpA deve darne comunicazione al Cliente senza indugio e adempiere le proprie obbligazioni non appena sarà venuto meno l'evento di "Forza Maggiore". Qualora l'evento di "Forza Maggiore" continui e produca i suoi effetti per un periodo superiore ai 30 giorni, il Cliente avrà facoltà di risolvere il Contratto/Convenzione senza alcuna responsabilità a carico di LepidaScpA. È in ogni caso esclusa la risarcibilità del maggior danno.

#### Articolo 15. Sospensione del servizio

1. In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore LepidaScpA potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. LepidaScpA potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso.

#### Articolo 16. Garanzie e manleva

1. Fermo restando quanto previsto negli altri paragrafi delle presenti Condizioni Generali, il Cliente garantisce che l'utilizzo del Servizio da parte sua o di terzi rispetterà la normativa vigente ed in particolare:

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- A. che laddove il Servizio sia utilizzato per lo svolgimento di attività per le quali la legge preveda il possesso di autorizzazioni, licenze o iscrizione ad Albi (da ora anche le "Autorizzazioni"), il Cliente farà in modo che il rilascio delle Autorizzazioni sia precedente all'inizio dell'attività;
- B. che attraverso il Servizio non saranno veicolati da parte del Cliente, o dei clienti/utenti del medesimo, contenuti che possano cagionare danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, ingiurioso, osceno o che, comunque violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia, comunque, offensivo del pudore e contrario al decoro, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o danni causati dall'utilizzo del Servizio da parte di terzi;
- C. che effettuerà il trattamento dei dati personali dei suoi utenti e clienti nel rispetto della normativa vigente. Nell'eventualità in cui soggetti terzi, senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente esplicitamente assume ogni responsabilità per tutte le conseguenze, mantenendo indenne LepidaScpA da ogni pregiudizio che possa derivarne. Il Cliente riconosce che l'uso dei servizi Internet non garantisce la protezione da tentativi di accesso non autorizzati da parte di terzi, senza che nessuna responsabilità possa ascriversi a LepidaScpA danni cagionati da tali accessi abusivi. Il Cliente garantisce che qualunque materiale o messaggio, eventualmente immesso sulla rete Internet o in aree pubbliche delle reti di telecomunicazioni, riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica e non viola alcun diritto di terzi, pertanto si obbliga a manlevare e tenere indenne LepidaScpA da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi, esonerando espressamente LepidaScpA da ogni onere di accertamento o controllo. Il Cliente prende, inoltre, atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio contro le norme imperative, l'ordine pubblico e il buon costume o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private. Più in particolare è fatto espresso divieto per il Cliente di utilizzare tecniche di "mail spamming" o equivalenti (invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario). A tale proposito il Cliente riconosce sin da ora la totale estraneità di LepidaScpA rispetto all'attività svolta dal Cliente stesso attraverso il Servizio ed i suoi contenuti, per questo manleva e comunque ritiene indenne LepidaScpA da qualsiasi richiesta risarcitoria dovesse essere a quest'ultima rivolta da terzi asseritamente danneggiati dall'attività svolta dal Cliente. Fermo il diritto di LepidaScpA di invocare la risoluzione automatica del Contratto/Convenzione ai sensi di quanto previsto negli altri paragrafi delle presenti Condizioni Generali, è altresì in facoltà di LepidaScpA sospendere a propria discrezione ed immediatamente e senza preavviso il Servizio ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo, senza che da tale

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

sospensione possa farsi discendere da parte del Cliente o da qualsiasi soggetto dallo stesso avente causa, quali a mero titolo esemplificativo clienti ed utenti del medesimo, alcuna responsabilità per danni per qualsivoglia titolo.

#### Articolo 17. Condizione risolutiva

1. Nel caso in cui, in virtù di decisione definitiva e non oppugnabile di organi competenti dell'Unione Europea e/o della Pubblica Amministrazione e/o di Autorità di Regolamentazione e/o Giudici Ordinari e/o Amministrativi, sia revocata, annullata, o sia disposta la cessazione degli effetti di una licenza, concessione e/o autorizzazione esistente in capo alle Parti, e necessaria per l'esecuzione del Contratto/Convenzione, lo stesso s'intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 c.c. Il verificarsi della condizione risolutiva non avrà alcun effetto riguardo alle prestazioni già eseguite.

#### Articolo 18. Clausola risolutiva espressa (art. 1456 c.c.)

1. LepidaScpA avrà il diritto di sospendere le Attività o il Servizio e di ritenere risolto di diritto il Contratto/Convenzione nei seguenti casi:
  - A. mancato pagamento dei corrispettivi dovuti nei termini di quanto definito nel precedente Articolo 5;
  - B. uso improprio del Servizio e/o dell'infrastruttura;
  - C. nel caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui all'art. 14;
  - D. qualora il Cliente sia assoggettato a procedure esecutive o concorsuali o versi comunque in stato di insolvenza.
  - E. nel caso di violazione del Codice Etico di LepidaScpA, quale allegato al Modello di Organizzazione e Gestione della Società ex DLgs. 231/2001 pubblicato sul sito istituzionale <https://www.lepida.net/societa-trasparente/disposizioni-general/atti-general>
2. LepidaScpA avrà facoltà di risolvere di diritto il Contratto/Convenzione con semplice comunicazione al Cliente.
3. Restando inteso che i servizi offerti saranno immediatamente interrotti e che tutti i corrispettivi contrattualmente pattuiti continueranno ad essere fatturati fino alla scadenza naturale del Contratto/Convenzione, LepidaScpA potrà comunicare al Cliente la propria volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa mediante posta elettronica certificata o, in alternativa, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.
4. Dalla sospensione di cui sopra, non potrà farsi discendere da parte del Cliente o da qualsiasi soggetto dallo stesso avente causa – quali a mero titolo esemplificativo, clienti ed utenti del medesimo – alcuna responsabilità per danni per qualsivoglia titolo. In ogni caso di risoluzione del Contratto/Convenzione restano salvi tutti i diritti di ciascuna Parte maturati prima della

release: 100

data: 30.01.2019

redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora

approvazione documento: Gianluca Mazzini

data della risoluzione.

### **Articolo 19. Cessione del Contratto/Convenzione**

1. Per cessione del Contratto/Convenzione ai sensi del presente articolo si intende ogni e qualsiasi atto mediante il quale una Parte trasferisca in tutto o in parte a terzi il Contratto/Convenzione e/o qualsiasi diritto, interesse o obbligo nascente dal medesimo.
2. Le Parti non potranno cedere il Contratto/Convenzione, totalmente o parzialmente, direttamente o indirettamente, senza previo consenso scritto dell'altra Parte, pena l'inefficacia assoluta della cessione. Il divieto non si applica in caso di cessione del Contratto/Convenzione a società controllata, controllante o collegata, così definita ai sensi dell'art. 2359, 1° co. del Codice Civile.

### **Articolo 20. Proprietà**

1. Le Parti reciprocamente riconoscono e si danno atto che né la stipula del Contratto/Convenzione né la sua esecuzione comportano, né comporteranno, il trasferimento al Cliente di diritti di proprietà di beni e/o materiali fatti salvi quelli esplicitamente indicati nel Contratto/Convenzione stesso.

### **Articolo 21. Copertura assicurativa ed obblighi del datore di lavoro**

1. Lepida provvede alla copertura assicurativa per Responsabilità Civile verso terzi e RCO per l'attività prestata in esecuzione della presente convenzione, con idonea polizza assicurativa.
2. Lepida si impegna al rispetto degli obblighi retributivi stabiliti per contratto del settore, nonché di quelli previdenziali ed assicurativi come per legge, per il personale impiegato nell'espletamento del servizio oggetto della presente convenzione.
3. Lepida si impegna, altresì, al rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/08 (e s.m. e i.).

### **Articolo 22. Legge applicabile e foro competente**

1. Il Contratto/Convenzione e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero.
2. Per tutte le controversie circa esistenza, validità, interpretazione, esecuzione ed adempimento del presente Contratto/Convenzione le Parti si obbligano ad esperire preventivamente un tentativo di conciliazione, utilizzando le modalità previste dalla C.C.I.A.A. di Bologna.
3. Nell'ipotesi di fallimento della procedura conciliativa, la competenza relativamente alle controversie insorte tra le parti appartiene in via esclusiva al Tribunale di Bologna, nel rispetto delle norme inderogabili in materia di giurisdizione e competenza, con espressa esclusione della

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

possibilità di accedere ad arbitrato.

### Articolo 23. Disposizioni Varie

1. Il Contratto/Convenzione rappresenta l'unico ed intero accordo vigente tra le Parti per quanto attiene al suo oggetto, ed in ogni caso annulla e sostituisce integralmente ogni precedente patto dovesse essere intercorso in materia tra le Parti.
2. In caso di discordanza tra le presenti Condizioni Generali e quanto previsto nell'offerta, Contratto/Convenzione o accordo, saranno ritenute vincolanti le disposizioni contenute in queste ultime.
3. L'eventuale declaratoria di nullità di una delle clausole del Contratto/Convenzione non comporta la nullità delle altre clausole.
4. Ogni modifica del Contratto/Convenzione sarà ritenuta valida unicamente se risultante da atto sottoscritto delle Parti, avente data certa successiva a quella della stipulazione del Contratto/Convenzione stesso.

### Articolo 24. Comunicazioni

1. Ogni comunicazione inerente al Contratto/Convenzione dovrà essere formulata per iscritto dal Cliente e dovrà esplicitamente riportare i riferimenti al Contratto/Convenzione stesso (numero del Contratto/Convenzione, numero di protocollo, data, oggetto).
2. Le comunicazioni – da inviare ai recapiti specificati nel Contratto/Convenzione o suoi Allegati – si considerano effettuate mediante posta elettronica certificata al momento del ricevimento della stessa. Solo in alternativa e qualora vi sia una oggettiva difficoltà di una delle parti all'utilizzo, anche temporaneo, della posta elettronica certificata, le comunicazioni potranno essere inviate tramite e-mail e verranno considerate effettuate al momento della conferma della stessa ovvero al momento della conferma di ricezione della comunicazione da parte del ricevente.

### Articolo 25. Regime giuridico e rinvio

1. Le presenti condizioni generali di fornitura disciplinano l'esecuzione delle attività di LepidaScpA, come descritte negli articoli precedenti, a favore del Cliente secondo il modello "in house providing" e la forma giuridica di Società consortile per azioni.
2. La Convenzione, l'Offerta economica, l'Allegato tecnico, le presenti Condizioni generali di Contratto/Convenzione e l'Accordo per il trattamento dei dati, non e integrano Contratto/Convenzione d'appalto in particolare ai fini degli adempimenti di cui alla legge 136/2010 (e s.m. e i.), giusta determina dell'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici (oggi ANAC) n. 4/2011, oggetto di aggiornamento dell'Autorità, con propria delibera n. 556 del 31

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

maggio 2017 (in Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 160 del 11 luglio 2017), nonché degli adempimenti di cui al D.Lgs. 81/08 e s.m. e i..

3. L'eventuale modifica della natura giuridica della società comporta la decadenza anticipata della presente convenzione.

*release: 100*

*data: 30.01.2019*

*redazione documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbricatore, Chiara Bonora*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## **ALLEGATO**

### **“Accordo per il trattamento di dati personali”**

#### **1. Premesse**

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto/convenzione siglato/a tra il Committente e LepidaScpA, designata Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR.

Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dall'Allegato 1: Glossario

Le Parti convengono quanto segue:

#### **2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni del Committente**

2.1 LepidaScpA, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto del Committente garantisce che:

2.1.1 tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dal Committente;

2.1.2 non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute dal Committente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;

2.1.3 non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito incarico dal Committente, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;

2.1.4 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà il Committente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dal Committente si ponga in violazione di Normativa applicabile;

2.2 Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, LepidaScpA si obbliga ad adottare:

2.2.1 procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate al Committente dagli interessati relativamente ai loro dati personali;

2.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta del Committente dei dati personali di ogni interessato;

2.2.3 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta del Committente;

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

2.2.4 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta del Committente.

2.3 Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire al Committente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere e compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

2.5 Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che il Committente intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

### **3. Le misure di sicurezza**

3.1 Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dei dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

3.2 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

3.3. Il Responsabile del trattamento conserva, nel caso siano allo stesso affidati servizi di amministrazione di sistema, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;

3.4 L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";

3.5 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti al Committente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

#### **4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default**

4.1 Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dal Committente sui trattamenti di dati personali cui concorre LepidaScpA, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dal Committente per affrontare eventuali rischi identificati.

4.2 LepidaScpA dovrà consentire al Committente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

4.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

4.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dal Committente e specificatamente comunicate.

#### **5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione**

5.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto del Committente.

5.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica.

5.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso LepidaScpA è direttamente ritenuta responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

#### **6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali**

6.1 Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, LepidaScpA è autorizzata sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-responsabili"), previa informazione del

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Committente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

6.2 Su specifica richiesta del Committente, LepidaScpA dovrà provvedere a che ogni SubResponsabile sottoscriva direttamente con il Committente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

6.3 In tutti i casi, LepidaScpA si assume la responsabilità nei confronti del Committente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che LepidaScpA abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

## **7. Trattamento dei dati personali al di fuori dell'area economica europea**

7.1 Il Committente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

## **8. Cancellazione dei dati personali**

8.1 LepidaScpA provvede alla cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dal Committente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

8.2 Alla cessazione del Contratto e, conseguentemente del presente Accordo, per qualsiasi causa avvenga, i dati personali dovranno, a discrezione del Committente, essere distrutti o restituiti alla stessa, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente dati personali di proprietà del Committente.

## **9. Audit**

9.1 LepidaScpA si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte del Committente.

9.2 L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

## **10. Indagini dell'Autorità e reclami**

10.1 Nei limiti della normativa applicabile, LepidaScpA o qualsiasi SubResponsabile informa senza alcun indugio il Committente di qualsiasi

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- a) richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine;
- b) istanza ricevuta da soggetti interessati;

LepidaScpA fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza al Committente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

## 11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

11.1 LepidaScpA, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento, deve comunicare a mezzo di posta elettronica certificata al Committente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a

- A. descrivere la natura della violazione dei dati personali;
- B. le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- C. i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- D. la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- E. una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi.

11.2 LepidaScpA deve fornire tutto il supporto necessario al Committente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con Committente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. LepidaScpA non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto del Committente.

## 12. Responsabilità e manleve

12.1 LepidaScpA tiene indenne e manleva il Committente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Fornitore delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

12.2 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, LepidaScpA:

12.2.1 avverte, prontamente ed in forma scritta, Committente del Reclamo

12.2.2 non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con Committente

12.2.3 non transige la controversia senza il previo consenso scritto del Committente;

12.2.4 fornisce al Committente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

Il **Responsabile della protezione dei dati (DPO)** di Lepida ScpA ai sensi degli artt. 37 e ss. del GDPR - nominato con Delibera del Consiglio di Amministrazione D0318\_51 del 28.03.2018 - è il Direttore Divisione Piattaforme&Software Ing. Kussai Shahin - [dpo@lepida.it](mailto:dpo@lepida.it)

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Allegato 1

### GLOSSARIO

**“Garante per la protezione dei dati personali”**: è l'autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

**“Dati personali”**: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

**“GDPR” o “Regolamento”**: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

**“Normativa Applicabile”**: si intende l'insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali, incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

**“Appendice Security”**: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

**“Reclamo”**: si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

**“Titolare del Trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

**“Trattamento”**: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

**“Responsabile del trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

**“Pseudonimizzazione”**: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile

*release: 100*

*data: 05.02.2019*

*redazione documento: Chiara Bonora e Licia Laghi*

*verifica documento: Gino Falvo, Lorenzo Fabbriatore*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

---

## ALLEGATO A - DISCIPLINARE TECNICO

CONVENZIONE

SERVIZIO PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

E SERVIZI ICT CONNESSI

2019

AUSL BOLOGNA

---

### *Storia delle versioni*

Versione   stato	Data	Sintesi - Note sulla versione
1.0	04/03/2019	Prima stesura

## INDICE

<b>Scheda riassuntiva documento</b>	<b>3</b>
<b>Obiettivi del documento</b>	<b>4</b>
<b>Piano Esecutivo</b>	<b>5</b>
<b>Obiettivi</b>	<b>5</b>
<b>Attività</b>	<b>6</b>
WP0 – Project management	6
WP1 – Analisi e progettazione	6
WP2 – Realizzazione e sviluppo software	6
WP3 – Deployment e collaudo	6
WP4 – Comunicazione e formazione	6
WP5 – Gestione Servizio	6
Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa (WP5.1)	7
Servizi di Back Office (WP5.2)	9
Servizi Contact Center (WP5.3)	10
Servizi Help Desk (WP5.4)	11
Servizi di Front Office (WP5.5)	12
Servizi di supporto logistico (WP5.6)	13
Servizi di produzione dati e Business Intelligence (WP5.7)	13

# 1 Scheda riassuntiva documento

Servizio	<b>Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi dell'AUSL di Bologna</b>
Acronimo	<b>CBOC</b>
Responsabili di Area	<b>Badursi (Contatti Diretti); Milanesi (Contatti Indiretti); Traversa (Gestione dell'Offerta)</b>
Direttore e Vice Direttore Divisione Accesso '19-'20	<b>Nicola Masi, Manuela Gallo</b>
Referenti aziendali	<b>Alberto Maurizzi</b>
Data inizio	<b>01.04.2019</b>
Data fine	<b>31.03.2021</b>

Tipologia	<b>Disciplinare Tecnico</b>
Autore	<b>Nicola Masi, Manuela Gallo</b>
Versione   Stato	<b>1.01</b>
Data	<b>04/03/2019</b>
File	

## 2 Obiettivi del documento

Scopo del documento è quello di descrivere, sulla base della rilevazione del fabbisogno della committenza, il dettaglio delle prestazioni con relativo piano esecutivo per l'anno 2019 del servizio di accesso alle prestazioni sanitarie, con particolare riferimento alla specialistica ambulatoriale, e dei servizi ICT connessi di cui alla convenzione in house sottoscritta tra AUSL di Bologna e Lepida ScpA per il triennio 2019 - 2021.

Nel Piano Esecutivo sono fornite le seguenti indicazioni:

- individuazione degli obiettivi del piano;
- individuazione delle macro attività per l'attuazione del piano;
- individuazione dei risultati attesi e degli indicatori di risultato.

Per ogni macro attività sarà indicata:

- data presunta di inizio e fine;
- prodotto;
- indicatori e livelli di servizio.

La previsione dei volumi delle attività per l'anno 2019 è stata effettuata in continuità rispetto a quanto presentato in sede di SAL 2018; per queste si rimanda interamente al Disciplinare Economico, all'interno del quale vengono rappresentate le corrispondenti voci di listino e la relativa stima economica.

Lepida ScpA procederà ad una revisione annuale del disciplinare tecnico ed economico sulla base di una nuova rilevazione dei fabbisogni della committenza e conseguentemente degli eventuali nuovi volumi di attività, con applicazione degli importi a tariffa o listino vigenti alla data di riferimento

### *Parti contraenti*

<b>Sede</b>	<b>Nome</b>	<b>Acronimo</b>
Bologna	Lepida S.c.p.A.	LEPIDA
Bologna	Azienda AUSL di Bologna	AUSLBO

## 3 Piano Esecutivo

Il Servizio si compone delle attività riguardanti la progettazione, la gestione e l'erogazione dei servizi per l'accesso alle prestazioni sanitarie, in particolare di specialistica ambulatoriale, nell'area territoriale dell'Azienda USL di Bologna, attraverso il sistema CUP 2.0 (ISES) e attraverso le integrazioni ISES/dipartimentali aziendali per l'accesso ai controlli. I principali servizi oggetto del PE consistono in:

- project management;
- servizi di analisi e progettazione, sviluppo software in house, servizi di deployment;
- servizi di formazione e aggiornamento per gli operatori di front office e back office (sportelli farmacie e parafarmacie; unità eroganti);
- manutenzione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa per le operazioni di accesso alla specialistica ambulatoriale di prenotazione, cambio appuntamento, disdetta, incasso, presa in carico, accettazione per l'accesso diretto, operazioni di anagrafe sanitaria, prenotazione e consegna di cartelle cliniche, attivazione del fascicolo sanitario elettronico e dei servizi online previsti dalla TS. Le prestazioni gestite sono erogate in regime di SSN, libera professione (LP) e, per i soli centri privati accreditati, a tariffa agevolata sociale. La piattaforma consente la multicanalità delle operazioni di prenotazione e incasso su: sportelli unici d'accesso (SUA), farmacie, parafarmacie, call center, web e riscuotitori automatici. La manutenzione applicativa comprende, inoltre, il sistema RUDI per l'incasso e il recupero crediti e le integrazioni applicative per la prenotazione, cambio appuntamento, disdetta e incasso dei controlli e degli accessi gestiti tramite altri dipartimentali aziendali;
- manutenzione delle agende di prenotazione, configurazione e mantenimento dei cataloghi e dei dizionari per le prestazioni erogate in regime di SSN, libera professione, prestazioni a tariffa agevolata sociale erogate da centri privati accreditati, secondo il sistema di regole e procedure definito dal Regolamento aziendale per la gestione delle agende (escluse quelle afferenti al DSP);
- servizio di call center per le prestazioni in SSN, libera professione e a tariffa sociale agevolata, tramite operatore inbound e outbound, disdetta automatica, recall via sms o in altra forma automatica;
- servizio di help desk tecnico e normativo;
- servizio di front office presso i SUA dei Distretti Città di Bologna
- supporto ai servizi di front office Aziendali sui Distretti Pianura Est, Pianura Ovest, Reno, San Lazzaro;
- servizi di produzione ed elaborazione dati e business intelligence;
- monitoraggio degli indicatori di qualità previsti.

### 3.1 Obiettivi

L'obiettivo principale è garantire la continuità del servizio e il miglioramento continuo attraverso:

- la manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'infrastruttura tecnologica e applicativa;
- il consolidamento delle innovazioni e della riorganizzazione della rete di accesso condotti nel triennio precedente;
- i nuovi sviluppi tecnologico-organizzativi relativi alla gestione degli appuntamenti di secondo livello a Contact Center, gestione dei rimborsi parziali e tramite riscuotitori automatici, dematerializzazione fatture elettroniche, integrazione a PagoPA, flusso ASA
- la gestione dei servizi di back office, call center, help desk, front office, business intelligence con monitoraggio degli indicatori di qualità.

## 3.2 Attività

### 3.2.1 WP0 – Project management

Il WP0 prevede la relazione con i referenti del Committente, il monitoraggio dello stato di avanzamento del servizio, il coordinamento dei servizi, la pianificazione delle attività e l'identificazione delle azioni correttive a fronte di criticità che si evidenziano durante lo svolgimento delle attività.

Obiettivo della gestione di progetto è il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto dei costi previsti ed il raggiungimento dei risultati attesi nei tempi concordati.

I risultati attesi e i prodotti consistono in:

- SAL quadrimestrali e PO annuale (2019-2021)
- Verbali di coordinamento/condivisione
- Report quali-quantitativi dei servizi erogati

### 3.2.2 WP1 - Analisi e progettazione

Le attività di cui al WP1 individuate per il 2019 sono elencate all'interno del "Piano degli Sviluppi Informatici 2019", documento allegato al disciplinare tecnico e condiviso con il committente. Per gli anni successivi, sarà predisposto un analogo documento.

Il Piano degli sviluppi informatici ad oggi predisposto comprende le attività pianificate per l'intera annualità, ivi comprese quelle già eseguite nel primo trimestre 2019 ed oggetto di apposito SAL finale.

### 3.2.3 WP2 - Realizzazione e sviluppo software

Le attività di cui al WP2 individuate per il 2019 sono elencate all'interno del "Piano degli Sviluppi Informatici 2019", documento allegato al disciplinare tecnico e condiviso con il committente. Per gli anni successivi, sarà predisposto un analogo documento.

Il Piano degli sviluppi informatici ad oggi predisposto comprende le attività pianificate per l'intera annualità, ivi comprese quelle già eseguite nel primo trimestre 2019 ed oggetto di apposito SAL finale.

### 3.2.4 WP3 - Deployment e collaudo

Le attività di deployment e collaudo sono relative agli sviluppi evolutivi identificati in WP2 ogni anno.

### 3.2.5 WP4 - Comunicazione e formazione

Le attività di comunicazione e formazione sono relative alle esigenze identificate per il 2019, in continuità con gli anni precedente. Per gli anni successivi, sarà predisposto un PO annuale.

La formazione alle farmacie a parafarmacie (WP4.1) prevede l'erogazione di corsi standard secondo la pianificazione svolta congiuntamente con la committenza e le associazioni di farmacia e parafarmacia, per un totale di 50 giornate.

L'attività di gestione reclami (WP4.2) prevede l'istruttoria dei casi segnalati dall'Azienda e l'eventuale risposta ai cittadini, secondo schemi standard condivisi.

### 3.2.6 WP5 – Gestione Servizio

Il Servizio è organizzato nelle seguenti macroattività che si dettagliano per anno:

- Manutenzione tecnologica ed applicativa (WP5.1);
- Servizi di back office (WP5.2);
- Servizi di call center (WP 5.3);
- Servizi help desk (WP5.4);
- Servizi di front office (WP5.5);
- Servizi di supporto logistico (WP5.6);
- Servizi di produzione dati e business intelligence (WP5.7).

### 3.2.6.1 Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa (WP5.1)

#### **Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica (WP5.1.1)**

I **prodotti** compresi nel WP5.1.1 sono i seguenti:

- hardware, housing e hosting dei dati e dei programmi applicativi, e connettività necessaria per garantire le funzionalità del Servizio presso le sedi di AUSLBO e altre sedi di soggetti convenzionati per il Servizio;
- software di base e di database, in configurazione di licenze coerente all'hardware ed al numero dei clienti serviti;
- hardware e software di base atto a garantire la funzionalità del servizio di call center:
  - manutenzione del sistema IVR;
  - manutenzione del sistema di disdetta automatica;
  - manutenzione del sistema di comunicazione dei tempi di risposta previsti durante l'attesa telefonica.

#### **Manutenzione dell'infrastruttura applicativa (WP5.1.2)**

I **prodotti** compresi nel WP5.1.2 sono la manutenzione correttiva, adeguativa, adattativa della piattaforma CUP2.0 ISES (eventuali interventi straordinari verranno valutati con il Committente sulla base dell'effort necessario, cfr. ad esempio WP2.5). La manutenzione include:

- moduli applicativi:
  - gestione dei dizionari relativi a prestazioni e strutture: modulo di back office;
  - gestione dei dizionari di cassa: modulo di back office;
  - gestione dell'offerta: modulo di back-office e order entry;
  - processo di prenotazione, disdetta e cambio appuntamento: modulo di front-office multicanale (sportello dedicato, telefono, web, user sanitario);
  - incasso delle prestazioni e recupero crediti tramite il modulo di cassa e il middleware RUDI per le prestazioni di specialistica, pronto soccorso, dipartimento sanità pubblica;
  - strumenti di supporto al front office: Portal Office;
  - strumenti di supporto alla normativa: Virtual Desk;
  - prenotazione, accettazione, incasso per la libera professione, ad uso dei professionisti: CUPWEBALP;
  - processo di prenotazione da parte dei professionisti dei controlli e dei PDTA: integrazione con mySanità;
  - profilazione utenti e postazioni;
  - sistema di reportistica: datawarehouse SpagoBi
  - sito OpenCup
- integrazioni con altri sistemi informativi aziendali secondo standard HL7 oppure in modalità I/O quali:
  - anagrafe assistiti e medici prescrittori (UNIXMPI, ARA)
  - dipartimentali di specialistica (LIS, RIS, ambulatoriali) e pronto soccorso
  - riscuotitori automatici per l'incasso
  - sistemi invio sms
  - sistemi di postalizzazione delle esigenze di incasso
  - dipartimentali di bilancio
- integrazione con le reti regionali, in particolare
  - Prescrizione elettronica/dematerializzata
  - CUPWEB e infrastruttura CupIntegratore
  - app ER SALUTE
  - Pagonline e PagoPA

- FSE
- TdAER
- Cataloghi SOLE
- area condivisa SharePoint tra Azienda e Lepida per pubblicazione di report e SAL;
- cruscotto sull'offerta in SpagoBI
- reportistica in SpagoBI

La manutenzione hardware e software riguarda inoltre:

- manutenzione e configurazione eliminacode SIGMA dei SUA del Distretto Città di Bologna (cfr.WP5.7);
- postazioni di lavoro call center e back office, presso spazi Lepida.

Verranno monitorati i seguenti **indicatori di qualità**:

Indicatore	Descrizione	Soglia di alert	SLA effettivo 2018	Fonte
KPI 1.1	% <i>up time</i> attività del servizio di prenotazione	>= 98,0%	99,99%	Rilevazione chiamate in assistenza
KPI 1.2	Tempi di risoluzione chiamata guasto hw/sw bloccante	3 ore lavorative	16 minuti media	Rilevazione chiamate in assistenza, su base quadrimestrale.
KPI 1.3	Tempi di risoluzione chiamata guasto hw/sw non bloccante	24 ore lavorative per il 95% delle segnalazioni	4,6 ore media per il 95% delle segnalazioni	Rilevazione chiamate in assistenza, su base quadrimestrale.

**Tempo di risoluzione:** intervallo di tempo intercorso tra il ricevimento della chiamata all'help desk e il tempo di chiusura del ticket, attraverso:

- una procedura operativa che possa ripristinare temporaneamente il funzionamento del sistema e una stima del tempo necessario a produrre la correzione definitiva;
- la correzione definitiva dell'errore.

### 3.2.6.2 Servizi di Back Office (WP5.2)

I **prodotti** compresi nel WP5.2 "Servizi di Back Office" sono i seguenti:

- gestione agende SSN per i soggetti erogatori individuati nell'area metropolitana bolognese (AUSLBO, AOSPBO, IOR, soggetti accreditati), agende SSN di AUSLBO per i controlli (interne), agende di libera professione per AUSLBO, agende prestazioni a tariffario sociale dei soggetti accreditati autorizzati da AUSLBO: rilevazione, apertura, sospensione, modifica delle singole agende di prenotazione di prestazioni sanitarie;
- attività propedeutiche alla gestione delle agende: aggiornamento catalogo aziendale, tariffari e codifiche, in abbinamento ai cataloghi regionali e nazionali vigenti. Tale attività assume particolare rilievo per la configurazione delle prestazioni prenotabili via CUPWEB e in relazione alla ricetta dematerializzata;
- produzione dei flussi informativi sui dati di attività, attraverso l'order entry.

Definizione di agenda "attiva": agenda che, nel periodo di riferimento preso in considerazione (esempio mese), risulta avere un "periodo generato" indipendentemente dal fatto che i posti siano disponibili o totalmente occupati. Il "periodo generato" può essere rappresentato anche da una sola giornata.

Verranno monitorati i seguenti **indicatori di qualità**:

Indicatore	Descrizione	Soglia di alert	SLA effettivo 2018	Fonte
KPI 3.1	Tempi di inserimento nuove agende	Entro 8 gg lavorativi	85%	Order entry
KPI 3.2	Tempi di inserimento riaperture/variazioni agende semplici *	Entro 8 gg lavorativi	94%	Order entry
KPI 3.3	Tempi di inserimento riaperture/variazioni agende complesse	Entro 20 gg lavorativi	100%	Order entry
KPI 3.4	Tempi di inserimento blocco agende	Entro 3 gg lavorativi	91%	Order entry
KPI 3.5	Tempi di inserimento blocco agende con carattere di urgenza**	Entro 24 hh	97%	Order entry
KPI 3.6	Tempi di inserimento variazioni e/o nuove agende urgenti*	Entro 3 gg lavorativi	94%	Order entry

\*Agende semplici: quelle per le quali esistono non più di due attività (tipicamente ordinaria e urgente con riutilizzo), senza limitazioni sulla prenotabilità delle prestazioni; tutte le altre sono pertanto da considerarsi complesse.

\*\*Le richieste con carattere di urgenza possono essere trasmesse esclusivamente dalla UO Committenza e Specialistica Ambulatoriale (SC) dell'AUSL di Bologna.

### 3.2.6.3 Servizi Contact Center (WP5.3)

L'orario di erogazione del servizio SSN è: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30 e il sabato dalle 8:00 alle 11:45. L'outbound sarà erogato dal lunedì al venerdì sino alle 18:30 e il sabato sino alle 12:30.

NB: vengono proposti i nuovi orari in base all'attivazione del servizio di Segreteria Telefonica, il cui outbound verrà effettuato negli orari di riduzione del servizio.

L'orario di erogazione del servizio LP è: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30 e il sabato dalle 8:00 alle 11:45. L'outbound sarà erogato dal lunedì al venerdì sino alle 18:30 e il sabato sino alle 12:30.

I **prodotti** compresi nel WP 5.3 Servizi di call center sono:

- prenotazione, cambio appuntamento e disdetta tramite operatore le prestazioni in SSN, libera professione e a tariffa sociale agevolata; il servizio è effettuato tramite attività di inbound, outbound secondo gli obiettivi definiti nel presente Piano e secondo le regole comportamentali condivise con il Committente;
- servizio di disdetta automatica attivo 24 ore 7 giorni su 7;
- servizio di presa in carico per le prenotazioni che non possono essere assegnate direttamente dai canali di front end, comprendente le attività di assegnazione degli appuntamenti secondo il sistema di regole previsto dal Regolamento agende e di outbound per fissare gli appuntamenti;
- servizio di prenotazione telefonica per le prestazioni erogate in day service;
- servizi di recall via sms secondo le regole di selezione sulla tipologia di appuntamenti/prestazioni definite dalla Committenza;
- servizi di recall (sposta appuntamento), su richiesta specifica del Committente;
- messa a disposizione dei numeri telefonici per la prenotazione in regime di SSN, di LP e tariffario sociale; il call center SSN risponde al numero 800-884888, il call center LP al numero 051 4206216;
- messa a disposizione del servizio di comunicazione dei tempi di risposta previsti durante l'attesa telefonica;
- Estensione al SSN del servizio di segreteria telefonica a disposizione per gli utenti che intendono essere richiamati, nel caso non sia stata data risposta entro gli standard fissati, e conseguente riduzione, in accordo con il Committente, dell'orario di servizio;
- messa a disposizione degli spazi per l'attività di contact center;
- messa a disposizione di un sistema di reporting giornaliero relativo alle attività erogate dal contact center;
- coordinamento del servizio.

Verranno monitorati i seguenti **indicatori di qualità**:

Indicatore	Descrizione	Soglia di alert	SLA effettivo 2018	Fonte
KPI 4.1	Servizio SSN: Percentuale chiamate risposte sulle entranti	100% entro 5 minuti (ex D.G.R. 1056/2015)	49,5% (picco 37,4% Gennaio)	Rilevazione mensile su report sistema SpagoBi
KPI 4.2	Servizio SSN: Tempo medio di coda	< 5 minuti	2:46	Rilevazione mensile su report sistema SpagoBi
KPI 4.2	Servizio SSN: % utenti richiamati tra quelli che hanno lasciato numero in segreteria	95% entro il giorno lavorativo successivo	(servizio non uso)	Rilevazione mensile su report sistema SpagoBi
KPI 4.3	Servizio LP: Percentuale chiamate risposte sulle entranti	85% entro 2 minuti	96,3% (picco 94,1% Gennaio)	Rilevazione mensile su report sistema SpagoBi
KPI 4.4	Servizio SSN: Tempo medio di coda	< 2 minuti	0:19	Rilevazione mensile su report sistema SpagoBi
KPI 4.5	Servizio LP: % utenti richiamati tra quelli che hanno lasciato numero in segreteria	95% entro il giorno lavorativo successivo	95% (picco 86,1% Luglio)	Rilevazione mensile su report sistema SpagoBi

KPI 4.6*	Numero di reclami sui servizi Front-Office e Contact Center Lepida	Inferiore all'anno precedente	264 (anno 2017: 243 Variazione +8,6%)	URP AUSLBO; Ufficio reclami Lepida
----------	--	-------------------------------	---	------------------------------------

\*KPI condivisa con i servizi di Front-Office

### 3.2.6.4 Servizi Help Desk (WP5.4)

I **prodotti** compresi nel WP 5.4 sono:

- Help Desk tecnico, gestione e presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento del sistema CUP2.0 ISES, gestione della configurazione delle workstation e delle credenziali di accesso al sistema (WP5.4.1). Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:30 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30 (salvo il periodo di riduzione festiva);
- Help Desk farmacie (per le farmacie e parafarmacie), tramite telefono e chat, con l'ausilio della modalità di controllo remoto sul pc del prenotatore per facilitare la risoluzione dei casi più complessi (WP5.4.2). Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:30 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30 (salvo il periodo di riduzione festive e natalizia);
- Help Desk normativo per gli operatori di contact center e front office (WP5.4.3); Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:30 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30;
- Servizio di supporto per manutenzione delle regole per il front end, tramite <https://portaloffice.cup2000.it/>, Virtual Desk o altri strumenti da individuare in accordo con la committenza (WP5.4.4);
- Servizio di supporto per la gestione operativa delle risorse di front end operanti sul servizio (WP5.4.5) con particolare riferimento ai SUA del Distretto di Bologna, volto a mantenere i rapporti con la committenza, prendere decisioni sul dimensionamento dei diversi SUA a fronte di un carico di attività straordinarie, coordinare gli aspetti logistici in accordo con la committenza, proporre soluzioni gestionali al fine di migliorare l'operatività ordinaria.

Verranno monitorati i seguenti **indicatori di qualità**:

Indicatore	Descrizione	Soglia di alert	SLA effettivo 2018	Fonte
KPI 5.1	Tempo medio di coda telefonica HD Tecnico	< 60 secondi	66 secondi	Rilevazione mensile su report sistema di call center
KPI 5.2	Tempo medio di risposta via chat HD Normativo	< 90 secondi	105 secondi	Rilevazione mensile su SpagoBi
KPI 5.3	Percentuale chat risposte su entranti HD Normativo	>= 80%	84%	Rilevazione mensile su SpagoBi

### 3.2.6.5 Servizi di Front Office (WP5.5)

I **prodotti** compresi nel WP5.5. “Servizi di Front Office” sono i seguenti:

- Front office per lo svolgimento dei servizi di prenotazione e incasso di prestazioni sanitarie nei SUA, incluse le operazioni di anagrafe sanitaria, di prenotazione e consegna cartelle cliniche, definizione modalità di invio del referto secondo le opzioni configurate in ISES, attivazione FSE e TS-CNS. Il servizio è organizzato a gestione diretta nel Distretto di Bologna e ad integrazione nei Distretti Reno, Distretti Pianura Ovest, Pianura Est, e San Lazzaro di Savena.

Lo svolgimento del servizio di incasso ha come riferimenti la “Procedura casse di riscossione” dell’Azienda e il Regolamento di cassa in corso di adozione.

Verranno monitorati i seguenti **indicatori di qualità**:

Indicatore	Descrizione	Soglia di alert	SLA effettivo 2018	Fonte
KPI 6.1	Tempo di attesa medio rilevato nella giornata nei soli punti dotati di eliminacode della città di Bologna	Non superiore a 30 minuti di media mensile	34 min	Rilevazione mensile dei tempi di attesa alle emettitrici
KPI 6.2	Tempo di attesa massimo rilevato nella giornata nei soli punti dotati di eliminacode della città di Bologna	Non superiore a 45 minuti di media mensile	176 min	Rilevazione mensile tempi di attesa alle emettitrici
KPI 6.3*	Numero di reclami sui servizi Front-Office e Contact Center Lepida	Inferiore all’anno precedente	264 (anno 2017: 243 Variazione +8,6%)	URP AUSLBO; Ufficio reclami Lepida

\*KPI condivisa con i servizi di Front-Office

### 3.2.6.6 Servizi di supporto logistico (WP5.6)

I **prodotti** compresi nel WP5.6 sono riferiti principalmente all'acquisto di beni e servizi di fornitori terzi a supporto delle attività di call center e front office, quali:

- pacchetti SMS;
- Consumi CC SSN linea 800 884888;
- manutenzione 4 eliminacode SIGMA, installate presso i SUA Montebello, Mengoli, Saragozza, ospedale Maggiore;
- servizio di trasporto, finalizzato alla movimentazione documentazione, materiali (provette) e distribuzione carta per tutti i SUA aziendali e cancelleria per i SUA del Distretto di Bologna;
- fornitura della carta per i SUA aziendali;
- fornitura dei rotoli eliminacode SIGMA;
- noleggio fotocopiatrici presso i SUA del Distretto Città;
- fornitura toner per fotocopiatrici presso i SUA del Distretto Città.

### 3.2.6.7 Servizi di produzione dati e Business Intelligence (WP5.7)

I **prodotti** compresi nel WP 5.7 sono:

- Servizi di reportistica (WP5.7.1)
  - a. produzione report periodici tramite gli universi di SpagoBI e Business Object sulla struttura dell'offerta, le agende gestite, il relativo tasso di occupazione, i volumi di attività pubblicati nell'area condivisa SharePoint;
  - b. produzione flusso alimentazione datawarehouse MAPS/TdAER, comprensivo di verifiche e interventi post produzione;
  - c. servizio di tenuta contabile ticket sulle casse dei SUA, flussi col tesoriere, flussi col bilancio,. Lo svolgimento del servizio ha come riferimento la "Procedura casse di riscossione" dell'Azienda e il Regolamento di cassa in corso di adozione.

Nel 2019 la produzione dei punti a) e c) verrà rivista e analizzata insieme al committente per l'ottimizzazione dell'attività e con l'obiettivo di rendere autonomi gli interessati tramite reportistica self-service su portale Spago-BI.

- *Service farmacie (WP5.7.2):* controllo operazioni farmacie, ticket incassato farmacie e parafarmacie, supporto al controllo della fatturazione degli esercenti farmaceutici; supporto alla rilevazione delle operazioni dei privati accreditati in merito alle tariffe agevolate sociali.
- *Service per recupero crediti e malus (WP5.7.3):*
  - a. supporto alla gestione della D.G.R. 377/2016 relativa all'obbligo di disdetta delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, attraverso la produzione dei file per l'accertamento ed eventuali attività a supporto del processo amministrativo di recupero crediti aziendale;
  - b. supporto al servizio di recupero crediti aziendale (esenzioni, accertamenti ex circolare 6, specialistica ambulatoriale, pronto soccorso, eventuale mancato ritiro dei referti) con la produzione dei lotti predisposti per l'invio operato da Poste Italiane secondo i protocolli definiti;
  - c. servizio di ricezione, caricamento e controllo dei flussi delle mancate presentazioni da parte delle strutture private accreditate.
- *Service per 730 precompilato (WP5.7.4):* supporto alla predisposizione del debito informativo per il 730 precompilato.
- *Service per spesometro (WP5.7.5):* supporto alla predisposizione del flusso.
- *Service per questionario LEA (WP5.7.6):* supporto alla predisposizione del questionario.

**DISCIPLINARE TECNICO ECONOMICO**

---

**ALLEGATO B: PARTE ECONOMICA**

CONVENZIONE

SERVIZIO PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

E SERVIZI ICT CONNESSI

2019

AUSL BOLOGNA

---

***Storia delle versioni***

Versione   stato	Data	Sintesi - Note sulla versione
1.01	04/03/2019	Prima stesura

## INDICE

<b>Scheda riassuntiva documento</b>	<b>3</b>
<b>Obiettivi del documento</b>	<b>4</b>
<b>Piano Esecutivo</b>	<b>4</b>
<b>Attività: volumi, listino e stime economiche</b>	<b>5</b>
WP0 – Project management	5
WP1 – Analisi e progettazione	5
WP2 – Realizzazione e sviluppo software	5
WP3 – Deployment e collaudo	5
WP4 – Comunicazione e formazione	6
WP5 – Gestione Servizio	6
Manutenzione dell’infrastruttura tecnologica ed applicativa (WP5.1)	6
Servizi di Back Office (WP5.2)	7
Servizi Contact Center (WP5.3)	7
Servizi Help Desk (WP5.4)	8
Servizi di Front Office (WP5.5)	8
Servizi di supporto logistico (WP5.6)	9
Servizi di produzione dati e Business Intelligence (WP5.7)	9
<b>Quadro riassuntivo del piano esecutivo</b>	<b>10</b>

# 1 Scheda riassuntiva documento

Servizio	<b>Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi dell'AUSL di Bologna</b>
Acronimo	<b>CBOC</b>
Responsabili di Area	<b>Badursi (Contatti Diretti); Milanesi (Contatti Indiretti); Traversa (Gestione dell'Offerta)</b>
Direttore e Vice Direttore Divisione Accesso '19-'20	<b>Nicola Masi, Manuela Gallo</b>
Referenti aziendali	<b>Alberto Maurizzi</b>
Data inizio	<b>01.04.2019</b>
Data fine	<b>31.03.2021</b>

Tipologia	<b>Disciplinare Economico</b>
Autore	
Versione   Stato	<b>1.0  </b>
Data	<b>04/03/2019</b>
File	

## 2 Obiettivi del documento

Scopo del documento è quello di descrivere, sulla base della rilevazione del fabbisogno della committenza, il dettaglio delle attività, i volumi stimati e il listino di riferimento relativo al Disciplinare Tecnico per l'anno 2019 del servizio di accesso alle prestazioni sanitarie, con particolare riferimento alla specialistica ambulatoriale, e dei servizi ICT connessi di cui alla convenzione in house sottoscritta tra AUSL di Bologna e Lepida ScpA per il triennio 2019 - 2021.

La previsione dei volumi delle attività per l'anno 2019 è stata effettuata in continuità rispetto a quanto presentato in sede di SAL 2018.

Lepida ScpA procederà ad una revisione annuale del disciplinare tecnico ed economico sulla base di una nuova rilevazione dei fabbisogni della committenza e conseguentemente degli eventuali nuovi volumi di attività, con applicazione degli importi a tariffa o listino vigenti alla data di riferimento

### Parti contraenti

<i>Sede</i>	<i>Nome</i>	<i>Acronimo</i>
<i>Bologna</i>	<i>Lepida S.c.p.A.</i>	<i>LEPIDA</i>
<i>Bologna</i>	<i>Azienda AUSL di Bologna</i>	<i>AUSLBO</i>

## 3 Piano Esecutivo

Il Servizio si compone delle attività riguardanti la progettazione, la gestione e l'erogazione dei servizi per l'accesso alle prestazioni sanitarie, in particolare di specialistica ambulatoriale, nell'area territoriale dell'Azienda USL di Bologna, attraverso il sistema CUP 2.0 (ISES) e attraverso le integrazioni ISES/dipartimentali aziendali per l'accesso ai controlli. I principali servizi oggetto del PE consistono in:

- project management;
- servizi di analisi e progettazione, sviluppo software in house, servizi di deployment;
- servizi di formazione e aggiornamento per gli operatori di front office e back office (sportelli farmacie e parafarmacie; unità eroganti);
- manutenzione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa per le operazioni di accesso alla specialistica ambulatoriale di prenotazione, cambio appuntamento, disdetta, incasso, presa in carico, accettazione per l'accesso diretto, operazioni di anagrafe sanitaria, prenotazione e consegna di cartelle cliniche, attivazione del fascicolo sanitario elettronico e dei servizi online previsti dalla TS. Le prestazioni gestite sono erogate in regime di SSN, libera professione (LP) e, per i soli centri privati accreditati, a tariffa agevolata sociale. La piattaforma consente la multicanalità delle operazioni di prenotazione e incasso su: sportelli unici d'accesso (SUA), farmacie, parafarmacie, call center, web e riscuotitori automatici. La manutenzione applicativa comprende, inoltre, il sistema RUDI per l'incasso e il recupero crediti e le integrazioni applicative per la prenotazione, cambio appuntamento, disdetta e incasso dei controlli e degli accessi gestiti tramite altri dipartimentali aziendali;
- manutenzione delle agende di prenotazione, configurazione e mantenimento dei cataloghi e dei dizionari per le prestazioni erogate in regime di SSN, libera professione, prestazioni a tariffa agevolata sociale erogate da centri privati accreditati, secondo il sistema di regole e procedure definito dal Regolamento aziendale per la gestione delle agende (escluse quelle afferenti al DSP);
- servizio di call center per le prestazioni in SSN, libera professione e a tariffa sociale agevolata, tramite operatore inbound e outbound, disdetta automatica, recall via sms o in altra forma automatica;
- servizio di help desk tecnico e normativo;
- servizio di front office presso i SUA dei Distretti Città di Bologna
- supporto ai servizi di front office Aziendali sui Distretti Pianura Est, Pianura Ovest, Reno, San Lazzaro;
- servizi di produzione ed elaborazione dati e business intelligence;
- monitoraggio degli indicatori di qualità previsti.

## 3.1 Attività: volumi, listino e stime economiche

### 3.1.1 WP0 – Project management

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Capo Progetto [a giornata]	646,60€	215	139.019,00€	104.264,25€
Documento di pianificazione Progetto/Servizi (PE, PO) e di stato avanzamento lavori quadrimestrale (SAS/SAP) [a documento prodotto]	4.650,00€	4	18.600,00€	13.950,00€
<b>TOTALE WP0 - 2019</b>			<b>157.619,00€</b>	<b>118.214,25€</b>

### 3.1.2 WPI – Analisi e progettazione

Le attività di cui al WPI e WP2 individuate per il 2019 sono elencate all'interno del "Piano degli Sviluppi Informatici 2019", documento allegato al disciplinare tecnico e condiviso con il committente. Per gli anni successivi, sarà predisposto un analogo documento.

Il Piano degli sviluppi informatici ad oggi predisposto comprende le attività pianificate per l'intera annualità, ivi comprese quelle già eseguite nel primo trimestre 2019 ed oggetto di apposito SAL finale. Il costo per il periodo 1/4/2019 - 31/12/2019 riportato nelle tabelle successive non comprende pertanto le attività che verranno rendicontate per il primo trimestre 2019.

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Analisi, progettazione sviluppo software [unità funzionale]	240,00€	290	69.600,00€	52.200,00€
<b>TOTALE WPI - 2019</b>			<b>69.600,00€</b>	<b>52.200,00€</b>

### 3.1.3 WP2 – Realizzazione e sviluppo software

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Analisi, progettazione sviluppo software [unità funzionale]	240,00€	756	181.440,00€	136.080,00€
<b>TOTALE WP2 - 2019</b>			<b>181.440,00€</b>	<b>136.080,00€</b>

### 3.1.4 WP3 – Deployment e collaudo

Le attività di deployment e collaudo sono relative agli sviluppi evolutivi identificati in WP2 ogni anno.

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Analisi, progettazione sviluppo software [unità funzionale]	240,00€	189	45.360,00€	34.020,00€
<b>TOTALE WP3 - 2019</b>			<b>45.360,00€</b>	<b>34.020,00€</b>

### 3.1.5 WP4 - Comunicazione e formazione

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Formatore [a giornata]	370,00€	50	18.500,00€	13.875,00€
Consulente Senior [a giornata]	317,20€	53	16.811,60€	12.608,70€
<b>TOTALE WP4 - 2019</b>			<b>35.311,60€</b>	<b>26.483,70€</b>

### 3.1.6 WP5 - Gestione Servizio

Il Servizio è organizzato nelle seguenti macroattività che si dettagliano per anno:

- Manutenzione tecnologica ed applicativa (WP5.1);
- Servizi di back office (WP5.2);
- Servizi di call center (WP 5.3);
- Servizi help desk (WP5.4);
- Servizi di front office (WP5.5);
- Servizi di supporto logistico (WP5.6);
- Servizi di produzione dati e business intelligence (WP5.7).

#### 3.1.6.1 Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa (WP5.1)

Listino servizi di infrastruttura tecnologica:

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Manutenzione Gestione server [canone annuo per singolo server gestito]	1.083,33€	23	24.916,59€	18.687,44€
Manutenzione Gestione database [canone annuo per istanza di database gestita] + servizio aggiuntivo a Gestione Server ID2	1.790,00€	5	8.950,00€	6.712,50€
Manutenzione Gestione application server [canone annuo per istanza di application server gestito] + servizio aggiuntivo a Gestione Server ID2	840,00€	15	12.600,00€	9.450,00€
Manutenzione Gestione Web Server [canone annuo per istanza di web server gestito] + servizio aggiuntivo a Gestione Server ID2	560,00€	3	1.680,00€	1.260,00€
DataCenter&Cloud: VM 2 core,8GB RAM,100GB disco	720,00€	5	3.600,00€	2.700,00€
DataCenter&Cloud: VM 4 core,16GB RAM,200GB disco	1.350,00€	17	22.950,00€	17.212,50€
DataCenter&Cloud: VM 8 core,32GB RAM,400GB disco	2.650,00€	1	2.650,00€	1.987,50€
DataCenter&Cloud: Storage Extreme Performance (tagli da 100GB)	1.000,00€	12	12.000,00€	9.000,00€
DataCenter&Cloud: Storage Backup	200,00€	12	2.400,00€	1.800,00€
DataCenter&Cloud: Blade As A Service - BAAS	6.000,00€	4	24.000,00€	18.000,00€

Licenze Oracle	56.000,00€	1	56.000,00€	42.000,00€
Infrastruttura Call Center VOIP, comprensivo di software di gestione delle chiamate, statistiche, linee telefoniche, IVR, servizi di configurazione [canone annuo per postazione operatore]	800,00€	51	40.800,00€	30.600,00€
<b>TOTALE WP5.1.1</b>			<b>212.546,59€</b>	<b>159.409,94€</b>
Manutenzione dell'infrastruttura applicativa			248.160,00€	186.120,00€
<b>TOTALE WP5.1.2</b>			<b>248.160,00€</b>	<b>186.120,00€</b>
<b>TOTALE WP5.1 - 2019</b>			<b>460.706,59€</b>	<b>345.529,94€</b>

### 3.1.6.2 Servizi di Back Office (WP5.2)

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Specialista [a giornata] - con funzioni di coordinamento	408,70€	120	49.044,00€	36.783,00€
Manutenzione di un'agenda di prenotazione o accettazione con creazione e modifica periodi, generazione nuovi periodi, modifica avvertenze/parametri d'agenda [a singola agenda gestita annualmente]	145,00€	4334	628.430,00€	471.322,50€
<b>TOTALE WP5.2 - 2019</b>			<b>677.474,00€</b>	<b>508.105,50€</b>

### 3.1.6.3 Servizi Contact Center (WP5.3)

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Specialista [a giornata] - con funzioni di coordinamento	408,70€	60	24.522,00€	18.391,50€
Operazione di prenotazione, disdetta, cambio appuntamento di prestazioni specialistiche ambulatoriali al contact center [a operazione]	2,00€	437.000	874.000,00€	655.500,00€
Prenotazione e cambio appuntamento Complessa di prestazioni specialistiche ambulatoriali presso contact center [a prenotazione e singolo cambio]	2,80€	120.000	336.000,00€	252.000,00€
Operazioni di presa in carico secondo regole aziendali, per i casi nei quali non è stato possibile fissare un appuntamento al primo contatto [a singolo presa in carico]	21,00€	8.000	168.000,00€	126.000,00€
Supporto per attività dinamica di contatto diretto ed indiretto [a ora]	26,00€	3.000	78.000,00€	58.500,00€
<b>TOTALE WP5.3 - 2019</b>			<b>1.480.522,00€</b>	<b>1.110.391,50€</b>

### 3.1.6.4 Servizi Help Desk (WP5.4)

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Help Desk normativo/Assistenza per sportello/Call Center/Anagrafe/Cassa/Farmacie: assistenza sulle regole e modalità di esecuzione di tutte le operazioni [a operazione conclusa]	5,50€	44.000	242.000,00€	181.500,00€
Manutenzione regole dell'accesso: azioni di aggiornamento, modifica, integrazione, monitoraggio della normativa per l'accesso [a azione]	400,00€	100	40.000,00€	30.000,00€
Azioni di definizione e comunicazione di 4 turni all'anno per operatore, programmazione ferie, gestione quotidiana della copertura dei servizi [a azione]	14,00€	4.500	63.000,00€	47.250,00€
Help Desk Tecnico [canone annuo a utente/postazione]*	140,00€	387	54.180,00€	40.635,00€
<b>TOTALE WP5.4 - 2019</b>			<b>399.180,00€</b>	<b>299.385,00€</b>

### 3.1.6.5 Servizi di Front Office (WP5.5)

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Specialista [a giornata] - con funzioni di coordinamento	408,70€	70	28.609,00€	21.456,75€
Prenotazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali e/o accettazione dell'accesso diretto laboratorio presso sportello [a prenotazione/accettazione per accesso diretto]	2,50€	333.264	833.160,00€	624.870,00€
Disdetta appuntamento di prestazioni specialistiche ambulatoriali presso sportello [a disdetta]	2,00€	11.627	23.254,00€	17.440,50€
Cambio appuntamento di prestazioni specialistiche ambulatoriali presso sportello [a singolo cambio]	2,50€	25.427	63.567,50€	47.675,63€
Prenotazione e/o Consegna Cartella Clinica presso sportello [a cartella clinica]	2,50€	5.547	13.867,50€	10.400,63€
Operazione di Anagrafe Sanitaria presso sportello [a operazione]	4,30€	165.077	709.831,10€	532.373,33€
Incasso differito - non contestuale alla prenotazione o cambio appuntamento- presso sportello [a singolo incasso]	1,50€	167.979	251.968,50€	188.976,38€
Operazione di rimborso richiesto dall'utente per le fattispecie previste dai regolamenti aziendali presso sportello [a rimborso]	2,50€	2.040	5.100,00€	3.825,00€

richiesto]				
Supporto per attività dinamica di contatto diretto ed indiretto [a ora]	26,00€	55.900	1.453.400,00€	1.090.050,00€
<b>TOTALE WP5.5 - 2019</b>			<b>3.382.757,60€</b>	<b>2.537.068,20€</b>

### 3.1.6.6 Servizi di supporto logistico (WP5.6)

I **prodotti** compresi nel WP5.6 sono riferiti principalmente all'acquisto di beni e servizi di fornitori terzi a supporto delle attività di call center e front office. Gli importi considerano l'indeducibilità dell'IVA per gli acquisti effettuati dalla Società.

Costi extra-listino fornitori terzi:

Acquisti	Costo	Volume 2019	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Invio SMS Promemoria	0,0275€	800.000,00	22.000,00€	16.500,00€
Invio SMS Call Center	0,0275€	330.000,00	9.075,00€	6.806,25€
Consumi Call Center SSN 800 884888	99.500,00€	1	99.500,00€	74.625,00€
Manutenzione SIGMA [canone mensile]	348,00€	12	4.176,00€	3.132,00€
Rotoli emettitrici SIGMA	1.500,00€	1	1.500,00€	1.125,00€
Carta e cancelleria	11.500,00€		11.500,00€	8.625,00€
Toner fotocopiatrici punti CUP	7.845,00€	-	7.845,00€	5.883,75€
Servizio di trasporto	41.000,00€	-	41.000,00€	30.750,00€
<b>TOTALE WP5.6 - 2019</b>			<b>196.596,00€</b>	<b>147.447,00€</b>

NB: gli invii SMS Promemoria nel 2018 sono stati 810.150, mentre gli SMS Call Center 100.430.

### 3.1.6.7 Servizi di produzione dati e Business Intelligence (WP5.7)

Voce a listino	Costo a listino	Volume annuo	Costo annuo	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
Reportistica: Analisi, progettazione sviluppo software [unità funzionale]	240,00€	362	86.880,00€	65.160,00€
Service farmacie: Specialista [a giornata]	408,70€	47	19.208,90€	14.406,68€
Service recupero crediti: Specialista [a giornata]	408,70€	48	19.569,60€	14.677,20€
Service 730, spesometro, LEA: Specialista [a giornata]	408,70€	32	13.078,40€	9.808,80€
<b>TOTALE WP5.7 - 2019</b>			<b>138.736,90€</b>	<b>104.052,68€</b>

## 4 Quadro riassuntivo del piano esecutivo

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo del costo annuo previsto, definito sulla base del nuovo listino.

ID WP	Descrizione	Costo annuale	Costo 1/4/2019 - 31/12/2019
<b>WP0</b>	<b>Project Management</b>	<b>€ 157.619,00</b>	<b>€ 118.214,25</b>
<b>WP1</b>	<b>Analisi e Progettazione</b>	<b>€ 69.600,00</b>	<b>€ 52.200,00</b>
<b>WP2</b>	<b>Realizzazione e sviluppo</b>	<b>€ 181.440,00</b>	<b>€ 136.080,00</b>
<b>WP3</b>	<b>Deployment e collaudo</b>	<b>€ 45.360,00</b>	<b>€ 34.020,00</b>
<b>WP4</b>	<b>Comunicazione e Formazione</b>	<b>€ 35.311,60</b>	<b>€ 26.483,70</b>
<b>WP5</b>	<b>Gestione</b>	<b>€ 6.735.973,09</b>	<b>€ 5.051.979,82</b>
WP5.1	Manutenzione infrastruttura tecnologica e applicativa	€ 460.706,59	€ 345.529,94
WP5.2	Servizi di Back Office	€ 677.474,00	€ 508.105,50
WP5.3	Servizi di Call Center	€ 1.480.522,00	€ 1.110.391,50
WP5.4	Servizi di Help Desk	€ 399.180,00	€ 299.385,00
WP5.5	Servizi di Front Office	€ 3.382.757,60	€ 2.537.068,20
WP5.6	Servizi di supporto logistico	€ 196.596,00	€ 147.447,00
WP5.7	Servizi di produzione dati e business intelligence	€ 138.736,90	€ 104.052,68
<b>WP0-WP5</b>	<b>TOTALE</b>	<b>€ 7.225.303,69</b>	<b>€ 5.418.977,77</b>

### Modalità e tempistiche di fatturazione

La fatturazione degli importi, calcolati sulla base dei volumi presunti, avverrà su base mensile/bimestrale anticipata.

Verranno effettuati conguagli, all'esito di SAL quadrimestrali, sulla base dei volumi effettivi di lavorazioni relativi al quadrimestre di riferimento.

## Allegato Tecnico

# Servizio di archiviazione, digitalizzazione e consultazione su web della documentazione clinica per le Aziende Sanitarie

### Sommario

<b>Nota di lettura</b>	<b>2</b>
<b>Descrizione del servizio di archiviazione e digitalizzazione di cartelle cliniche</b>	<b>2</b>
<b>Presenza in carico</b>	<b>2</b>
<b>Trasporto</b>	<b>2</b>
<b>Preparazione e ricomposizione</b>	<b>2</b>
<b>Scansione</b>	<b>3</b>
<b>Descrizione del servizio di scansione</b>	<b>5</b>
<b>Presenza in carico del materiale</b>	<b>5</b>
<b>Trasporto</b>	<b>5</b>
<b>Protocollazione e preparazione alla scansione</b>	<b>5</b>
<b>Digitalizzazione e validazione della Cartella</b>	<b>6</b>
<b>Archiviazione elettronica</b>	<b>6</b>
<b>Hosting</b>	<b>6</b>
<b>Identificazione e autenticazione dell'utente</b>	<b>7</b>
<b>Tracciabilità degli accessi</b>	<b>7</b>
<b>Processo di gestione della richiesta di copie di Cartelle Cliniche da parte del cittadino</b>	<b>7</b>
<b>Processo di messa a disposizione della documentazione richiesta</b>	<b>8</b>
<b>Tempi previsti per la lavorazione della documentazione e Livelli di Servizio garantiti</b>	<b>8</b>
<b>Richieste effettuate dal cittadino</b>	<b>8</b>
<b>Richieste effettuate dal personale dell'Azienda</b>	<b>8</b>

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

### 1. Descrizione del servizio di archiviazione e digitalizzazione di cartelle cliniche

Il servizio di Archiviazione e Digitalizzazione di Cartelle Cliniche di ricovero ☑ attivo in molte Aziende dell'Emilia-Romagna. Esso consente di offrire servizi omogenei al cittadino, indistintamente dagli ospedali di ricovero e delle Aziende USL di assistenza, all'interno di un disegno completo che prevede l'integrazione con altri servizi quali il Fascicolo Sanitario Elettronico, il CupWeb, il Pagamento online, oltre al servizio Prontocartella.

#### 1.1 Presa in carico

E' l'attività di registrazione ed inscatolamento delle Cartelle Cliniche originali da inviare al servizio di scansione.

Consente di individuare con certezza la posizione di ogni singola Cartella Clinica in ogni istante dal momento dell'uscita dalla struttura.

La fase di protocollazione (duale a questa) consente "certificare" la ricezione della Cartella da parte del centro servizi di Lepida.

#### 1.2 Trasporto

E' l'attività ritiro da parte del vettore incaricato da Lepida ScpA delle Cartelle Cliniche prese in carico e conseguente trasporto verso la sede di Lepida ScpA.

#### 1.3 Preparazione e ricomposizione

Sotto questa voce vengono comprese molteplici attività e servizi:

- le fasi di protocollazione,
- predisposizione della documentazione alla scansione
- ricostruzione dell'originale prima dell'archiviazione e
- la messa a scaffale del documento cartaceo

Sono inoltre comprese in questa tariffa sia l'organizzazione del servizio che la gestione del server.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle attività e dei servizi appena elencati.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Nella fase di **protocollazione** (duale della presa in carico eseguita precedentemente) viene verificato che tutte le cartelle registrate in uscita dall'Azienda siano presenti e vengono risolte eventuali anomalie.

Viene inoltre assegnato un codice di lavorazione ed avviato il processo di scansione.

Nella fase di predisposizione viene applicato il protocollo di lavorazione condiviso con l'Azienda ed uniformata tutta la documentazione per il processo di scansione.

Nella fase di **ricostruzione**, che avviene dopo aver effettuato la scansione, viene ripristinata la documentazione originale prima dell'archiviazione.

Nella fase di **messa a scaffale** la documentazione digitalizzata viene messa a scaffale nell'apposita cella di archiviazione, seguendo quanto indicato dall'applicativo di gestione di magazzino.

Il servizio "**gestione server**" comprende la conservazione dell'archivio elettronico che contiene tutti i documenti digitalizzati. Esso è situato presso un apposito server del CED di Lepida ScpA, ed è fornito di tutte le componenti tecniche necessarie per garantire le normative vigenti in materia di privacy e sicurezza. Il servizio prevede quindi la fornitura e la manutenzione dei server necessari per contenere i dati digitalizzati, ivi compresa l'area di staging per la consultazione su web da parte del cittadino nonché l'adeguamento correttivo ed normativo del sistema software di base.

**L'organizzazione del servizio** comprende tutte le attività necessarie all'organizzazione e al corretto funzionamento del servizio e del sistema nel suo complesso. A titolo esemplificativo si riportano: verifica e monitoraggio accurato delle lavorazioni normali, prioritarie e urgenti, servizio di front e back-office per la gestione delle richieste da parte degli utenti (sia ospedalieri che cittadini, p.e. sul Prontocartella).

## 1.4 Scansione

Si suddivide in due fasi:

- Scansione
- Validazione

La **scansione** prevede la creazione delle immagini elettroniche dei documenti cartacei, l'eventuale ordinamento, la suddivisione in sezioni ove prevista dal protocollo di lavorazione e la creazione del file PDF che verrà memorizzato sui server e reso disponibile per la visura e/o stampa.

La fase di **validazione** prevede un controllo sulla qualità delle immagini prodotte, l'eventuale correzione di alcune immagini, la cancellazione delle immagini senza contenuto informativo e la conferma alla memorizzazione del file prodotto.

## 1.5 Ingressi e Movimentazione tradizionale

Tutta la documentazione cartacea che non deve essere sottoposta al processo di digitalizzazione viene conservata in archivio, seguendo le logiche dell'applicativo di gestione del

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

magazzino. Ogni qual volta fosse necessario reperire l'originale cartaceo, a valle della sua archiviazione, viene richiesta una movimentazione tradizionale, che prevede quindi la de-scaffalatura della documentazione e la sua ri-archiviazione, a valle dell'evasione della richiesta.

### **1.6 Presa in carico documentazione pregressa**

In genere all'avvio del servizio la documentazione in possesso dell'Azienda viene trasferita presso gli archivi di Lepida ScpA in maniera massiva senza cioè seguire le fasi previste dalla scansione. Questa documentazione viene archiviata in maniera tradizionale in genere registrando la struttura degli archivi originali. In un momento successivo può essere richiesta la scansione di singoli documenti così archiviati.

### **1.7 Affitto (pregresso e corrente)**

Consiste nell'attività di deposito e custodia del materiale archiviato. Comprende sia l'archiviazione delle cartelle cliniche scansionate che altra documentazione sanitaria ed amministrativa presa in carico. I volumi si basano sui metri lineari effettivamente occupati. Ogni mese si incrementa del valore corrispondente a quanto prodotto, ritirato e archiviato a magazzino.

### **1.8 Foglio stampato**

Quando non è possibile procedere alla scansione della documentazione originale può essere richiesta la fotocopiatura della stessa.

### **1.9 Invio per posta**

Questo servizio consiste nella predisposizione ed invio postale della cartella clinica tramite A/R direttamente all'indirizzo del cittadino che ha richiesto la copia.

### **1.10 Descaffalazione**

Nel caso di chiusura del servizio è l'attività di preparazione della documentazione dell'Azienda per la sua restituzione e la messa a disposizione della stessa a "bocca di magazzino".

## **2 Descrizione del servizio di scansione**

### **2.1 Presa in carico del materiale**

Le cartelle cliniche originali da inviare al servizio di scansione vengono raccolte in un apposito spazio dell'Azienda e predisposte per l'invio al Centro Servizi di Lepida ScpA.

Il materiale viene quindi registrato e stoccato, da parte di incaricati dell'Azienda, in opportuni contenitori, anch'essi identificati in modo univoco, in modo da poter individuare con certezza la posizione di ogni singola cartella clinica in ogni istante dal momento dell'uscita dalla struttura.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Con cadenza concordata con l'Azienda vengono ritirate le cartelle cliniche registrate in uscita e consegnate quelle richieste in originale presso il punto di consegna.

Gli incaricati dell'Azienda utilizzano l'applicativo di Lepida ScpA per lo scarico delle cartelle.

E' necessario utilizzare come codice identificativo della cartella il codice nosologico della stessa, che deve individuare univocamente il ricovero nel tempo e non deve mai essere modificato nell'eventuale trasferimento tra Reparti.

Nella fase di presa in carico presso il Centro Servizi di Minerbio, il codice nosologico viene confrontato con i dati provenienti dal gestionale di ADT dell'Azienda, e vengono mostrati all'operatore del Centro Servizi i dati anagrafici del paziente a cui si riferisce la cartella clinica di ricovero, in modo che possa verificare la congruenza fra il nosologico e paziente intestatario della documentazione.

## 2.2 Trasporto

Le scatole contenenti le cartelle cliniche dei ricoveri che dovranno essere lavorate dal Centro Servizi Minerbio vengono raccolte dal personale incaricato dall'Azienda e depositate in un'area dedicata del centro di raccolta. Il vettore si presenta presso l'area prevista per la raccolta ad un orario concordato, con la frequenza stabilita, raccogliendo i contenitori presenti e trasportandoli verso il centro di scansione di Lepida ScpA.

## 2.3 Protocollo e preparazione alla scansione

Il materiale trasportato al Centro Servizi di Lepida ScpA viene preso in carico con una apposita procedura di protocollazione, basandosi sul codice nosologico e sul codice di reparto che ha prodotto la cartella clinica (in genere il reparto di dimissione).

I fascicoli componenti la cartella clinica che dovranno essere digitalizzati vengono poi preparati per la scansione con opportune attività di normalizzazione e predisposizione (rimozione di eventuali punti metallici, fotocopiatura in formato A4 di eventuali parti di documentazione prodotti in formato non standard, ecc.) seguendo un protocollo standard concordato con l'Azienda.

Tale protocollo definisce puntualmente l'attività da svolgere per trasformare il documento cartaceo originale in documento elettronico (PDF).

L'operatore di LEPIDA ScpA seguirà il protocollo e non potrà in nessun modo intervenire sul contenuto della cartella (come ad esempio estrarre della documentazione o modificare la sequenza dei documenti presenti).

Le cartelle che non hanno carattere di urgenza in genere vengono lavorate entro 30 giorni lavorativi a partire dalla data di protocollazione.

## 2.4 Digitalizzazione e validazione della Cartella

Le pagine componenti i fascicoli vengono inserite nello scanner e digitalizzate.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

A valle di tale processo segue una fase di validazione della Cartella, in cui vengono ricontrollate tutte le pagine digitalizzate e scartate quelle senza contenuto informativo (bianche), come da protocollo condiviso con l'Azienda.

Il prodotto del processo di scansione è un file digitale in formato pdf non modificabile.

Se esiste un formato standard della cartella contenente capitoli e sezioni che possono essere automaticamente riconosciuti dallo scanner tramite barcode può essere creato un "indice" del file PDF generato. Questa organizzazione della Cartella digitalizzata consente una più veloce ricerca e lettura del documento a video da parte dell'utente (sia esso lo Specialista o il cittadino).

Al termine della scansione dei fogli, i fascicoli cartacei vengono ricomposti allo stato in cui si trovavano originariamente e preparati per l'archiviazione fisica.

### **3 Archiviazione elettronica**

Le Cartelle Cliniche digitalizzate vengono archiviate elettronicamente e rese disponibili alla ricerca e consultazione. La visualizzazione da parte dei professionisti clinici verrà garantita da una connettività dedicata fra le postazioni preposte alla consultazione e il Data Center di Lepida ScpA.

La stessa modalità di visualizzazione sarà resa disponibile anche per quei ricercatori e Specialisti che richiedano la consultazione di Cartelle per motivi di studio e di ricerca, previo assenso da parte della Direzione Sanitaria dell'Azienda.

#### **3.1 Hosting**

L'archivio elettronico sarà conservato in appositi server presenti presso il Data Center di Lepida ScpA, che sarà fornito di tutte le componenti tecniche necessarie per garantire le normative vigenti in materia di privacy e sicurezza.

Il servizio di hosting prevede quindi la fornitura e la manutenzione dei server necessari per contenere i dati digitalizzati, ivi compresa l'area di staging per la consultazione e l'eventuale adeguamento del software.

#### **3.2 Identificazione e autenticazione dell'utente**

L'autenticazione dell'utente sul sistema delle Cartelle Cliniche avviene tramite le credenziali di login e password. L'elenco degli utenti (e delle password da utilizzare per il primo accesso) viene gestito direttamente dal personale dell'Azienda insieme alle abilitazioni previste per ogni utente tramite apposite funzioni dell'applicativo.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

### 3.3 Tracciabilità degli accessi

Per ogni accesso il sistema registra il codice utente, la data e ora di inizio collegamento, i documenti consultati e la data e ora di fine collegamento. Le informazioni vengono registrate in un file di “log” che può essere consultato su richiesta per le verifiche ed i controlli necessari.

## 4 Processo di gestione della richiesta di copie di Cartelle Cliniche da parte del cittadino

La richiesta delle copie di Cartelle da parte dei cittadini viene gestita mediante un apposito modulo del sistema “Cartelle Cliniche”, predisposto da Lepida ScpA e installato sia al Centro Servizi Minerbio che presso l’Azienda.

Le richieste dell’utenza saranno effettuate tramite l’Ufficio Cartelle Cliniche dell’Azienda e/o punti di prenotazione prestabiliti utilizzando l’apposito software messo a disposizione di Lepida ScpA;

All’atto della richiesta, l’utente avrà a disposizione la scelta tra 3 diverse modalità di consegna della copia di Cartella:

Presso il punto dove è stata effettuata la prenotazione;

mediante spedizione a casa dell’assistito di raccomandata A/R;

via Web, tramite il servizio “Prontocartella”, con la possibilità di scaricare il file PDF della cartella richiesta direttamente sul proprio computer.

Il servizio prevede anche la consegna delle copie conformi cartacee nel caso l’assistito, o il personale medico dell’azienda, lo richieda.

In questo caso viene consegnata dal Centro di scansione al personale dell’Azienda una copia semplice della cartella (se la stampa non viene effettuata direttamente in loco) più la documentazione originale. Il personale dell’Azienda preposto certifica la conformità. L’originale viene successivamente restituito al Centro di scansione.

Le copie delle cartelle potranno essere stampate direttamente anche dal personale dell’Azienda accedendo al sw “Cartelle Cliniche”. Sulla base dei diritti definiti, l’utente dell’Azienda potrà essere abilitato o meno alla stampa delle immagini relative alle cartelle cliniche, con la possibilità di stampare una singola pagina/immagine o la cartella completa e, per limitare la circolazione di copie di cartelle cliniche non autorizzate, questa riporterà su ogni foglio il nome dell’utente connesso che ha prodotto la copia, con esplicitazione della data e l’ora della stampa.

### 4.1 Processo di messa a disposizione della documentazione richiesta

La richiesta di lavorazione viene effettuata direttamente sull’applicativo in un’apposita sezione o tramite altri strumenti concordati.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Una volta inserita la richiesta da parte del personale dell'Azienda il Centro Servizi di Minerbio opera in autonomia inviando la documentazione direttamente al canale prescelto senza ulteriori interventi da parte del personale dell'Azienda.

#### **4.2 Tempi previsti per la lavorazione della documentazione e Livelli di Servizio garantiti**

La digitalizzazione delle cartelle cliniche può venire eseguita per esaudire richieste diversificate.

In questo capitolo vengono analizzate le diverse tipologie di richieste e vengono indicati i tempi di esecuzione previsti per ciascuna richiesta.

Si presume che al momento della richiesta la cartella sia già disponibile presso il Centro Servizi di Minerbio; nel caso venga richiesta una cartella che non è ancora disponibile i tempi di lavorazione partono dal momento in cui la cartella diventa disponibile (in genere la fase di protocollazione certifica la presa in carico della cartella).

Tutte le quantità di giornate indicate di seguito vanno intese come giornate lavorative al netto quindi di sabati, domeniche e festività.

#### **4.3 Richieste effettuate dal cittadino**

Per quanto concerne le richieste effettuate dal cittadino se presenti presso Lepida ScpA sarà garantita la lavorazione entro 5 giorni per la produzione della copia cartacea o la spedizione a casa e 5 giorni per la disponibilità del documento digitale tramite web.

Per le richieste di copia conforme della cartella i tempi di lavorazione rimangono i medesimi ma la cartella verrà consegnata al personale incaricato che si occuperà dell'autenticazione seguendo la periodicità delle consegne.

Il cittadino non può richiedere la cartella originale, ma solo la copia semplice o conforme.

#### **4.4 Richieste effettuate dal personale dell'Azienda**

Le richieste di consultazione di cartelle non comprese nei casi precedentemente descritti possono essere effettuate solo da personale riconosciuto ed abilitato.

Le richieste possono avere tre livelli di urgenza che si diversificano solo per i tempi di consegna garantiti.

La consegna della documentazione cartacea sia in originale che in copia o entrambe nel caso di copia conforme viene effettuata secondo le seguenti tempistiche:

Richiesta ordinaria:                    entro 15 giorni

Richiesta urgente:                    3 giorni

Richiesta in emergenza:            1 giorno

Le richieste in emergenza pervenute entro le ore 12 saranno consegnate entro la mattinata successiva.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

La disponibilità on-line del file digitale della cartella clinica viene garantita secondo le seguenti tempistiche:

ordinaria: 5 giorni

urgente: 2 giorni

emergenza: 2 ore

Le richieste complessive (originali, copie o PDF) sono già comprese nel servizio offerto fino alla percentuale sotto riportata:

urgente: 2% delle cartelle prodotte nell'anno in corso

emergenza: 0,2% delle cartelle prodotte nell'anno in corso

In caso di superamento delle percentuali verrà applicato il costo del servizio.

#### NOTE

I giorni si intendono lavorativi;

Il tempo viene calcolato dal momento in cui la cartella clinica è disponibile presso il Centro Servizi di Minerbio.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

# Allegato Tecnico

## Scrivania Virtuale Babel

### Sommario

Nota di lettura

Descrizione generale

Definizione e Acronimi

Descrizione dei servizi offerti

Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)

Servizi di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma BABEL

Servizi sistemistici per la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica

### Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

### 1. Descrizione generale

Lepida ScpA fornisce agli Enti Soci che partecipano all'utilizzo della piattaforma BABEL, i servizi di supporto dettagliati nel seguito, sotto il diretto coordinamento dell'Azienda USL di Bologna che, nella compagine delle Aziende Sanitarie che aderiscono al progetto, svolge il ruolo di capofila.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Davide Cocchi*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Definizione e Acronimi

- BABEL: il sistema integrato per la gestione dell'archivio corrente e dei flussi documentali, sviluppato dall'Azienda USL di Bologna. Gli obiettivi perseguiti del sistema sono:
  - a. Dematerializzare i processi documentali amministrativi in un sistema integrato (ad es. protocollo, delibere, determine);
  - b. Creare un archivio corrente costituito da fascicoli digitali, anche ibridi (i documenti cartacei sono presenti come metadati e copie digitali di originali analogici)
  - c. Semplificare e rendere trasparenti i processi attraverso una partecipazione diffusa e una crescita delle competenze
  - d. Gestire i problemi legati al documento informatico, in modo da garantire nel modo più efficace le sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immutabilità.

## Descrizione dei servizi offerti

Le attività erogate da Lepida S.c.p.A. per le Aziende Sanitarie che partecipano all'utilizzo della piattaforma sono di seguito elencate:

- Azienda USL di Bologna
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Policlinico S.Orsola-Malpighi
- Istituto Ortopedico Rizzoli - Bologna
- Azienda USL di Imola
- Azienda USL di Ferrara
- Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara - Arcispedale Sant'Anna
- Azienda USL di Parma
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

I servizi previsti sono così articolati, in continuità con quanto erogato per l'anno 2018:

- Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)
- Attività di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma software

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Davide Cocchi*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- Servizi Sistemistici connessi alla progettazione e manutenzione evolutiva dell'infrastruttura tecnologica

## 2. Presidio On-Site (Help Desk Applicativo)

Il team che Lepida S.c.p.A. mette a disposizione è composto da qualificati professionisti con comprovata esperienza in progetti analoghi ed è composto da:

- N° 1 Help Desk Manager (HDM): organizza e gestisce il supporto tecnico agli utenti finali. Coordina un gruppo di lavoro più o meno ampio che con diverse modalità gestisce il centro di supporto tecnico. Le soluzioni di aiuto adottate possono essere il supporto telefonico, il supporto diretto e quello remoto.
- N° 3 Help Desk Operator (HDO), con il compito di gestire il servizio tecnico orientato alla risoluzione dei problemi degli utilizzatori del sistema, mediante la completa gestione della chiamata dall'origine alla risoluzione, coinvolgendo eventualmente altri livelli di supporto specialistici (team di sviluppo Babel).

Il team opera presso i locali adibiti a tal fine dall'Azienda USL di Bologna, utilizzando postazioni dotate di linea telefonica e PC, con la possibilità di avvalersi della connessione remota alla postazione dell'utente chiamante.

Nello svolgere la suddetta attività è previsto l'utilizzo di uno strumento di registrazione delle chiamate (OTRS Redmine) fornito dall'AUSL di Bologna, mediante il quale vengono prodotti mensilmente report sull'andamento delle segnalazioni ricevute.

Profilo orario del servizio:

- Da Lunedì a Venerdì 8.30 – 17.00
- Periodo di operatività a regime ridotto (N° 2 Operatori):
  - due settimane tra il 24 dicembre ed il 6 gennaio (date indicative)
  - due settimane tra il 7 ed il 21 agosto (date indicative)

## 3. Servizi di supporto alla fase di sviluppo e test della piattaforma BABEL

Il servizio consiste nella fornitura di giornate professionali orientate a supportare il gruppo di sviluppo della piattaforma Babel, con particolare attenzione alle fasi di test e di collaudo delle nuove funzionalità che verranno rilasciate, o delle azioni correttive apportate sul sistema a seguito di segnalazione di malfunzionamenti.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Davide Cocchi*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Tale attività comprende la manutenzione delle configurazioni sull'ambiente di test, la redazione di checklist e la verifica degli interventi realizzati.

#### **4. Servizi sistemistici per la manutenzione dell'infrastruttura tecnologica**

Il servizio consiste nell'esecuzione di attività di progettazione e manutenzione evolutiva dell'infrastruttura tecnologica e presidio dell'infrastruttura di base e della connettività.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Davide Cocchi*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

# Allegato Tecnico

## Servizio di archiviazione, digitalizzazione e consultazione su web del fascicolo del personale

### Sommario

<b>Nota di lettura</b>	<b>1</b>
<b>1. Descrizione del servizio di scansione del fascicolo del personale</b>	<b>2</b>
<b>Gestione del servizio</b>	<b>2</b>
<b>Processo di raccolta e digitalizzazione della documentazione</b>	<b>2</b>
<b>Catalogazione della documentazione</b>	<b>2</b>
<b>Trasporto</b>	<b>3</b>
<b>Preparazione alla scansione degli “addendum”</b>	<b>3</b>
<b>Digitalizzazione dei documenti</b>	<b>3</b>
<b>Digitalizzazione dei documenti pregressi</b>	<b>4</b>
<b>Validazione e controllo qualità</b>	<b>4</b>
<b>Archiviazione elettronica</b>	<b>4</b>
<b>Hosting</b>	<b>5</b>
<b>Aspetti relativi alla Privacy</b>	<b>5</b>
<b>Identificazione e autenticazione dell'utente</b>	<b>5</b>
<b>Funzionalità applicative</b>	<b>5</b>
<b>Tracciamento delle attività sul sistema</b>	<b>5</b>

### Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle successive

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

## **1. Descrizione del servizio di scansione del fascicolo del personale**

### **Gestione del servizio**

La gestione del servizio comprende tutte le attività legate al mantenimento dell'operatività quotidiana del servizio stesso, ovvero:

- l'assistenza al personale dell'Azienda,
- eventuali riprese formative per l'utilizzo del sistema fornito,
- la manutenzione ordinaria dell'applicativo e delle tecnologie utilizzate,
- i materiali di consumo,
- la fornitura di una reportistica di monitoraggio ad ogni azienda al fine di verificare l'andamento del servizio,
- le attività di back-office legate al mantenimento dei livelli richiesti.

### **Processo di raccolta e digitalizzazione della documentazione**

Ormai la quasi totalità dei fascicoli del personale sono archiviati presso i magazzini di Lepida ScpA.

Tutti i fascicoli pregressi sono stati scansionati in accordo con le richieste effettuate dai referenti Aziendali.

L'attività di scansione consiste principalmente nel lavorare gli addendum preparati dai referenti Aziendali.

Come già evidenziato i nuovi fascicoli sono stati equiparati alla scansione degli addendum in quanto vengono preparati direttamente dai referenti Aziendali.

Può essere anche richiesta la scansione di fascicoli pregressi che sono già presso gli archivi di Lepida ScpA.

### **Catalogazione della documentazione**

In questa fase, a carico del personale dell'Azienda, sono opportunamente catalogati i documenti che verranno poi inviati presso il Centro Servizi di Lepida ScpA.

Le attività relative a questo processo sono:

- Identificazione univoca del dipendente;

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- Identificazione della sezione, ed eventualmente anche della sottosezione (se presenti);
- Data del documento;

Queste informazioni vengono inviate tramite web services ad una applicazione fornita da Lepida ScpA che restituirà una serie di dati strutturati (compreso l'identificativo univoco del documento) ed una copertina (pagina PDF in formato A4) che verrà posta come primo foglio del documento e che conterrà il codice a barre con le informazioni riassuntive del documento.

La copertina funge anche da separatore dei vari documenti.

Bisogna porre estrema attenzione nella disposizione della copertina (come primo foglio) in quanto tutti i fogli successivi (fino alla copertina successiva) andranno a comporre il documento catalogato ed inviato.

I dati forniti nella fase di catalogazione e riportati sul codice a barre della copertina verranno letti automaticamente dallo scanner all'atto della digitalizzazione.

I singoli fogli non devono essere uniti da graffette, colla o altri sistemi.

E' fondamentale che in questa fase vengano assegnate le codifiche corrette in quanto potrebbe essere difficile a posteriori recuperare un documento non catalogato correttamente.

I fogli così preparati sono pronti per la digitalizzazione / archiviazione.

### **Trasporto**

La documentazione prodotta viene raccolta in appositi contenitori (p.e. scatole che ne impediscano il disassemblaggio) che vengono ritirate dal vettore predisposto alla data e ora concordata.

### **Preparazione alla scansione degli "addendum"**

Il materiale trasportato al Centro Servizi di Lepida ScpA viene preparato per la scansione.

Aperta la scatola contenente la documentazione vengono svolte le seguenti attività:

- Verifica sommaria della presenza dei separatori di documento contenente il codice a barre;
- Eliminazione di eventuali puntine/graffette (in caso di errore e per un numero limitato);
- Verifica generale dei documenti;

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Conclusa questa fase il documento è pronto per la digitalizzazione.

### Digitalizzazione dei documenti

Le pagine preparate nella fase precedente vengono inserite nello scanner e digitalizzate.

Lo scanner legge il codice a barre presente sulla copertina del documento e produce un file PDF contenente tutte le pagine successive fino alla prossima copertina.

Lo scanner legge sempre sia il fronte che il retro di ogni singolo foglio producendo l'equivalente copia elettronica della pagina cartacea.

Il pdf così creato relativo al documento lavorato viene inviato (in una fase successiva) al sistema preposto dell'ASL unitamente alle meta-informazioni di classificazione del documento secondo le specifiche concordate.

La riproduzione del "retro" di un singolo foglio consente di riprodurre "fedelmente" il documento originale evitando che documenti o certificati diversi vengano riprodotti nella copia digitale come fronte e retro dello stesso foglio, vengono quindi mantenute anche le pagine bianche.

La generazione completa del fascicolo del personale, l'individuazione precisa dei contenuti e la corretta sequenza delle sezioni non sono di competenza di Lepida ScpA.

Lepida ScpA fornirà i singoli documenti corredati dai metadati di classificazione.

### Digitalizzazione dei documenti pregressi

Si tratta di una attività che viene svolta on-demand su singoli documenti.

Essi vengono trattati seguendo il protocollo di trattamento concordato con ciascuna Azienda.

Per la digitalizzazione della documentazione pregressa vengono scansionati i fascicoli mantenendo l'ordinamento originale.

I documenti composti da più di una pagina e facilmente individuabili sono divisi da un separatore di documento.

Nel caso fossero presenti e individuabili anche delle sezioni, queste vengono divise da un separatore di sezione.

Il separatore di sezione vale anche come separatore di documento.

Al termine della scansione dei fogli i fascicoli vengono ricomposti allo stato in cui si trovavano originalmente e preparati per l'archiviazione fisica.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Validazione e controllo qualità

A valle della digitalizzazione segue una fase di validazione e controllo della qualità, nella quale viene controllata la qualità delle immagini e la leggibilità complessiva del documento (corretta luminosità, contrasto, ecc.).

Come detto in precedenza non vengono tolte le pagine bianche o senza contenuto informativo.

Una volta validato il documento questo è reso disponibile al sistema software Aziendale.

## Archiviazione elettronica

I documenti così scansionati e validati in questa fase vengono memorizzati su un apposito sistema che poi li renderà disponibili alla fruizione via web-services.

I fascicoli digitalizzati sono resi disponibili alla ricerca e consultazione per gli addetti che saranno abilitati ad accedere al sistema.

## Hosting

L'archivio elettronico sarà conservato presso appositi server del Datacenter di Lepida ScpA, e sarà fornito di tutte le componenti tecniche necessarie per garantire le normative vigenti in materia di privacy e sicurezza.

## Aspetti relativi alla Privacy

Tutte le fasi del servizio, ivi comprese la raccolta, il trasporto e l'archiviazione tradizionale, sono in linea con tutte le normative attualmente vigenti in merito di sicurezza e di privacy, ovvero il D.Lgs. 196/03 e Allegato B "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza".

## Identificazione e autenticazione dell'utente

Nell'apposita pagina di login deve essere inserito il nome di utente e la relativa password.

## Funzionalità applicative

Il sistema messo a disposizione da Lepida ScpA permette all'utente le seguenti funzionalità applicative:

- Ricerca di un dipendente, mediante codice identificativo o nome e cognome;
- Visualizzazione del fascicolo relativo;
- Stampa del fascicolo;

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- Assegnazione dei documenti da digitalizzare alle sezioni/sottosezioni del fascicolo;

### Tracciamento delle attività sul sistema

Tutte le attività effettuate sul sistema (p.e. l'accesso alla consultazione, la ricerca, la stampa, il cambio di permessi su un utente, la creazione di nuovi utenti) sono regolate da un adeguato sistema di protezione che memorizza in uno specifico file le informazioni del nome utente, data e ora di inizio operazione e data e ora di fine operazione. È sempre possibile quindi, a posteriori, verificare tutto il percorso che nel tempo ha portato a una modifica all'interno del sistema.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Paolo Perossa*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Allegato Tecnico

# Servizio di rilevazione e monitoraggio dei consumi della farmaceutica territoriale

### Sommario

<b>Nota di lettura</b>	<b>2</b>
<b>Descrizione del servizio di rilevazione e monitoraggio dei consumi della farmaceutica territoriale</b>	<b>2</b>
<b>Fonti dati di riferimento per il Servizio Base</b>	<b>3</b>
<b>Reportistica di riferimento per il Servizio Base</b>	<b>4</b>
<b>Servizio Spettanze di pagamento della Convenzionata e della Distribuzione Per Conto</b>	<b>5</b>
<b>Liquidazione Assistenza Integrativa</b>	<b>6</b>
<b>Servizio reportistica statistica, di appropriatezza e DPC</b>	<b>6</b>
<b>Servizio di reportistica per MMG/PLS</b>	<b>7</b>
<b>Portale reportistica</b>	<b>7</b>
<b>Aspetti specifici di sicurezza e privacy previsti dal GDPR</b>	<b>7</b>
APPENDICE	8
<b>Il Centro Servizi Minerbio</b>	<b>8</b>
<b>Il gruppo di lavoro Farmaceutica</b>	<b>8</b>
<b>Certificazione</b>	<b>9</b>
<b>Infrastruttura tecnologica</b>	<b>9</b>
<b>Servizio Base: ulteriori dettagli descrittivi del flusso di lavoro</b>	<b>10</b>
<b>Servizio Spettanze di pagamento: reportistica di dettaglio</b>	<b>13</b>
<b>Servizio reportistica statistica, di appropriatezza e DPC: reportistica di dettaglio</b>	<b>16</b>

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

### 1. Descrizione del servizio di rilevazione e monitoraggio dei consumi della farmaceutica territoriale

Il servizio di rilevazione consumi farmaceutici, ha l'obiettivo di fornire gli elementi per il controllo della spesa farmaceutica e per comunicare il relativo flusso ai servizi regionali competenti.

Il servizio base è composto dalle seguenti attività:

#### A. Presa in carico

È il ritiro, previo appuntamento, presso le sedi Asl specificate, delle distinte contabili e dei pacchi di ricette di ogni singola farmacia, il materiale deve essere suddiviso tra registri in un lotto dedicato e ricette rosse ed eventuali dema declassate in altro lotto dedicato. Trasferimento presso il Centro Servizi di Minerbio e relativo controllo dei colli ritirati (fra il 10 e il 15 del mese).

#### B. Lavorazione per le due componenti di ricette

Digitalizzazione delle ricette farmaceutiche e degli allegati.

Completamento e controllo del flusso dema

#### C. Unificazione dei dati provenienti dai due flussi di lavorazione e relativi controlli finali.

#### D. Elaborazione flussi informativi secondo i tracciati richiesti per Regione (AFT, FED).

#### E. Realizzazione reportistica base per le seguenti attività

- Controlli tecnici con estrazione fisica degli originali nel caso di anomalie su ricette rosse o ricette dematerializzate;
- Controlli contabili con evidenza di addebiti/accrediti, separata fra Farmaceutica Convenzionata e Distribuzione per Conto.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

- Controlli Stranieri STP e UE relativa estrazione fisica ricette
- Controlli vari su deceduti, farmaci di fascia C, ossigeno gassoso e liquido, stupefacenti.
- F. Fornitura sistema di visualizzazione e ricerca dati e immagini.
- G. Obliterazione e annullamento delle fustelle dei farmaci (per tutte le tipologie di ricette).
- H. Confezionamento delle ricette per lo stoccaggio, suddivise per tipo distribuzione (SSN, DPC).

Restituzione ricette elaborate separate tra ricette rosse e registri ricette dema.

### Fonti dati di riferimento per il Servizio Base

Per l'erogazione del servizio in oggetto si riporta di seguito l'elenco delle fonti dati di riferimento

Contributo	Descrizione	Fonte	Tipologia servizio
Assistiti	Anagrafica Regionale degli Assistiti	ARA (RER)	Base
Esenzioni	Esenzioni presenti in Anagrafica Regionale degli Assistiti	ARA (RER)	Base
Autorizzazioni di non sostituibilità	Autorizzazioni di non sostituibilità di farmaci DPC rilasciate dalle Aziende (mediante adozione di tracciato unico)	Aziende	Base
DDD	Defined Daily Dose (Dose definita giornaliera)	RER	Base
Dichiarato	Calcolo da parte dei tariffatori del prezzo della ricetta	Sogei	Base
Erogato dema	Erogato ricette dematerializzate presente in SAR	Aziende	Base
Farmaci	Elenco dei farmaci con corrispettivo ATC, attributi su lista di trasparenza, DPC, prezzo, ecc...	Farmadati	Base
Farmacie	Anagrafica delle farmacie	Aziende / GAAC	Base

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Patrizia Montanari

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Farmaci mancanti in DPC	Elenco delle ricette contenenti prodotti DPC mancanti in magazzino per i quali è stata quindi rilasciata autorizzazione alla vendita in convenzionata (mediante adozione di tracciato unico)	Aziende	Base
Medici	Anagrafica Regionale Medici Prescrittori, comprensivo del codice medico e tipo specializzazione	ARMP (RER)	Base
Medici: distretti, gruppi, nuclei e associazioni	Informazioni per MMG e PLS su Distretto, NCP, Gruppo e Associazione	CEDO (RER)	Base
Prezzi DPC	Listino con i prezzi per farmaci in DPC (mediante adozione di tracciato unico)	Aziende	Base
Ricettari	Fonte informativa necessaria per l'associazione della spesa al medico prescrittore, mediante associazione della ricetta al codice specializzazione effettivo con cui la stessa è stata erogata	ARMP (RER)	Base
Tcomnos	Anagrafica dei comuni	RER	Base

### Reportistica di riferimento per il Servizio Base

Per l'erogazione del servizio in oggetto si riporta, di seguito, l'elenco della reportistica

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Tipologia Report	Denominazione	Descrizione	Periodicità	Formato
REPORT CONTABILI	DISTINTA RIEPILOGATIVA SSN	Confronto tra dichiarato farmacia ed effettivo calcolato con evidenza, per ogni singola farmacia, delle differenze contabili in addebito e accreditato da effettuare.	mensile	PDF
	DISTINTA RIEPILOGATIVA DPC	Confronto tra dichiarato farmacia ed effettivo calcolato con evidenza, per ogni singola farmacia, delle differenze contabili in addebito e accreditato da effettuare.	mensile	PDF
	DISTINTA CONTABILE MAZZETTE ROSSE E DEMA	Confronto a livello di mazzetta tra dichiarato farmacia ed effettivo calcolato con evidenza, per ogni singola farmacia, delle differenze contabili in addebito e accreditato da effettuare.	mensile	PDF
	VERIFICA CONTABILE RICETTA (CON E SENZA IMMAGINI)	Confronto a livello di singola ricetta tra dichiarato farmacia (ricavato da dato presente in SOGEI) ed effettivo calcolato con evidenza, per ogni singola farmacia, delle differenze contabili in addebito e accreditato da effettuare.	mensile	PDF
REPORT TECNICI	CT 1 GEN - IRREGOLARITA' PER COMMISSIONE	Riporta per ogni farmacia le ricette che presentano errore tecnico. Possibilità di filtrare per tipo distribuzione (SSN o DPC), Tipologia farmacia (privata/pubblica). Possibilità di elaborazione plurimensile.	mensile / plurimensile	XLS con link all'immagine
	CT 2 - RICETTE CON ADDEBITO DIRETTO	Riporta per ogni farmacia le ricette che presentano errore tecnico che produce addebito contabile.	mensile	PDF
REPORT STRANIERI STP	CT4 - RICETTE STP	Riporta tutte le ricette di cui alla tipologia del paziente STP	mensile	PDF + XLS con link all'immagine
REPORT STRANIERI UE / CEE	CT3 - RICETTE CEE	Riporta tutte le ricette di cui alla tipologia del paziente CEE	mensile	PDF + XLS con link all'immagine
	CT10 - MONITORAGGIO RICETTE CEE	Riporta tutte le ricette di cui alla tipologia del paziente CEE	mensile	PDF con link all'immagine
REPORTISTICA DI BASE VARIA	REPORT RICETTA CON FARMACI FASCIA C	Riporta tutte le ricette contenente farmaci di fascia C	mensile	XLS con link all'immagine
	REPORT OSSIGENO	Riporta tutte le ricette con prescrizione di ossigeno	mensile	XLS con link all'immagine
	REPORT DECEDUTI	Riporta tutte le ricette intestate a pazienti deceduti	mensile / plurimensile	XLS con link all'immagine
	REPORT STUPEFACENTI	Riporta tutte le ricette con prescrizione di stupefacenti	mensile	XLS con link all'immagine
	REPORT CANNABIS	Riporta tutte le ricette con prescrizione di Cannabis	mensile	nuovo da definire

## 2. Servizio Spettanze di pagamento della Convenzionata e della Distribuzione Per Conto

Il servizio di Spettanze di pagamento ☐ costituito dalle seguenti attività:

- Registrazione e verifica dei dati delle distinte contabili riepilogative (DCR) prodotte dalle farmacie, relativi al mese di competenza e, laddove l'informazione ☐ integrata nella DCR, di quelli pertinenti la liquidazione delle competenze delle prestazioni di Assistenza Protetica ed Integrativa erogate tramite le farmacie convenzionate, gestione degli archivi relativi (anagrafiche farmacie, pagamenti, acconti, ecc...)
- Elaborazione e produzione, nelle tempistiche definite, dei ruoli di pagamento delle farmacie, comprendenti la gestione delle trattenute previdenziali, convenzionali, sindacali e contributi ENPAF per il trattamento delle distinte riepilogative mensili
- Produzione di stampe e files orientati alle esigenze dei vari uffici amministrativi delle Aziende
- Produzione flussi informatici per il pagamento bancario necessari alla liquidazione dei rimborsi alle farmacie convenzionate e a tutti gli adempimenti Aziendali connessi, mediante integrazione con il sistema regionale GAAC (nelle tempistiche di avvio predefinite per ogni Azienda)
- Trasmissione di tutti i contributi in formato elettronico

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Patrizia Montanari

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Nel corso del tavolo congiunto tra le Aziende Sanitarie, CUP 2000 (oggi Lepida ScpA) e Regione Emilia-Romagna sono stati analizzati tutti i contributi informativi necessari alle Aziende.

- Anche per questo servizio si è proceduto, quindi, con l'individuazione di:  
un nucleo BASE del servizio comprendente:
  - L'attivazione del servizio e la predisposizione del sistema per l'Azienda richiedente
  - La registrazione delle DCR non appena il materiale documentale viene ritirata, una volta al mese insieme alle ricette, dall'Azienda (attività proporzionale al numero di farmacie presenti nel territorio aziendale)
  - La produzione di 5 report base
  - Un insieme extra di reportistica differente a seconda della specifica esigenza aziendale.
- Possono venire richieste infatti, dalle Aziende, ulteriori report rispetto al servizio base, se ovviamente ritenuti necessari ai fini aziendali. L'elenco della reportistica fra cui poter scegliere è presente in Appendice. Tale reportistica può, all'occorrenza, essere prodotta per l'Azienda richiedente, fermo restando che il contributo si configura come un servizio aggiuntivo come rappresentato nella Proposta Economica.
- Qualsiasi altra reportistica non presente nell'Allegato Tecnico dovrà essere valutata per la sua eventuale realizzazione.

### Liquidazione Assistenza Integrativa

Il servizio di Liquidazione dell'Assistenza Integrativa è costituito dalle seguenti attività:

Registrazione e verifica dei dati delle Distinte Contabili dell'Assistenza Integrativa, prodotte dalle Farmacie, relative al mese di competenza, gestione degli archivi relativi (anagrafiche farmacie ecc.);

Elaborazione e produzione, nelle tempistiche definite, dei report per il pagamento delle farmacie;

Produzione di stampe e files orientati alle esigenze dei vari uffici amministrativi delle Aziende;

Produzione flussi informatici per il pagamento bancario necessari alla liquidazione delle farmacie convenzionate e a tutti gli adempimenti Aziendali connessi;

Trasmissione di tutti i contributi in formato elettronico

### 3. Servizio reportistica statistica, di appropriatezza e DPC

Il servizio di reportistica statistica, di appropriatezza e Distribuzione Per Conto (DPC) è composto da un insieme di report la cui composizione viene elencata e descritta in appendice.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

#### 4. Servizio di reportistica per MMG/PLS

Nel corso della conduzione del tavolo RER/Aziende, di cui in premessa, è stata indicato da Regione il percorso di definizione dei nuovi strumenti e piattaforme regionali su cui impostare la reportistica di MMG/PLS a livello aziendale (Insider/Proba), unitamente alle nuove regole che, in maniera uniforme e omogenea, verranno adottate da tutte le Ausl della Regione nel calcolo dei principali indicatori di monitoraggio della spesa farmaceutica territoriale.

In considerazione della comunicazione regionale a seguito della condivisione con i direttori dei Dipartimenti delle Cure Primarie delle Aziende Sanitarie di adottare dal mese di gennaio 2019 gli strumenti di reportistica evoluta per gli MMG e PLS sviluppati dalla Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare, la Società Lepida ScpA non erogherà all'interno di questa convenzione attività specifiche su tale reportistica, ma si rende disponibile per facilitare e abilitare questo nuovo percorso di ridefinizione degli strumenti.

Eventuali richieste e tipologie di report che possano arricchire il sistema regionale, dovranno essere valutate a parte e pertanto non sono quotate in questo disciplinare.

#### 5. Portale reportistica

Alcune aziende hanno evidenziato la necessità di avere un'alternativa all'area FTP per la condivisione della reportistica, soluzione attualmente in uso da parte delle altre Aziende utilizzatrici del servizio .

La proposta che si avanza è di utilizzare il sistema Regionale attraverso gli strumenti di reportistica dinamica secondo le modalità e le regole che il Servizio informativo aziendale definirà per pubblicare in sezioni dedicate e profilate i contributi prodotti.

#### 6. Aspetti specifici di sicurezza e privacy previsti dal GDPR

Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di affidamento, LEPIDA si avvale del supporto esterno della Ditta Record Data s.r.l. con sede legale a Fano (PU), aggiudicataria della procedura aperta indetta dall'Agenzia regionale Intercent-ER per la fornitura di servizi per la raccolta delle ricette di prescrizione farmaceutica e di altro materiale documentale.

In relazione alla sicurezza del trattamento di cui all'art 32 del GDPR e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 28.3 lett.c) del GDPR, la Società ha provveduto ad acquisire dal Fornitore, rispettivamente con note Prot. 387/2018 a firma del Responsabile Area Affari Legali, Societari, Bandi&Appalti di CUP 2000 e Prot. DG 438/2018 a firma del Direttore Generale di CUP 2000, apposita relazione esplicativa recante il dettaglio degli adempimenti e delle misure adottate in ottemperanza alle prescrizioni del GDPR.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Dalla documentazione prodotta, agli atti, il Fornitore risulta avere consolidato un percorso di analisi ed adeguamento dei propri sistemi informativi e dei processi aziendali al fine di garantire alla Committenza l'applicazione delle prescrizioni del GDPR.

La Società ha, inoltre, provveduto ad aggiornare alla vigente normativa privacy gli atti di nomina – già precedentemente formalizzati ex art. 30 del D.Lgs. 196/2003 – per i dipendenti della Ditta mediante autorizzazione nominativa, ai sensi degli artt. 29 e 4.10 del GDPR, alle attività che possono comportare il trattamento di dati personali e “particolari” ex art. 9.1 del GDPR.

## APPENDICE

### 1. Il Centro Servizi Minerbio

L'attività viene svolta dalla Società presso il proprio Centro Servizi di Minerbio, che si compone delle seguenti unità logistiche:

- Località Ca' de' Fabbri, via dei Ronchi Inferiore 30/d-g-h-i-l-m-n, Minerbio: 4 archivi (6.682 mq), 1 centro scansione (300 mq), uffici (472 mq);
- Via Badini 7/2 Quarto Inferiore: 1 archivio (4.651 mq)

L'attività specifica relativa all'elaborazione dei consumi farmaceutici viene svolta, in particolare, presso la sede di Cà de' Fabbri, sopra menzionata.

Attualmente non viene svolta dalla Società l'attività di custodia delle ricette se non per il tempo strettamente necessario alla loro lavorazione. Tale attività è infatti al momento effettuata solo per documentazione di tipo clinica (Cartelle Cliniche) e amministrativa (come p.e. fascicolo del personale).

Si riportano comunque di seguito le misure di sicurezza adottate a protezione delle aree e dei locali in cui vengono custodite le ricette nonché per la protezione dell'integrità dei dati.

### 2. Il gruppo di lavoro Farmaceutica

Il gruppo ha una forte competenza sullo svolgimento del servizio specifico, con approfondite conoscenze del settore maturate dagli oltre 10 anni di servizio per i Soci committenti.

Il gruppo di lavoro, all'interno della Divisione Integrazioni Digitali, è supportato dalle Divisioni aziendali “Software e Piattaforme” per tutte le attività inerenti l'analisi, la progettazione, lo sviluppo e le manutenzioni, “Datacenter & Cloud” per le attività inerenti l'esercizio dei server e delle piattaforme in uso, e dall'Area Accounting per gli aspetti inerenti il rapporto con i Soci Committenti.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Al Centro Servizi afferisce anche il gruppo di lavoro del Centro Scansione della Cartelle Cliniche, che può supportare il gruppo di lavoro della Farmaceutica in momenti di particolare picco di attività e carico, poiché già formato su specifiche attività.

Il gruppo è composto da personale appositamente ed individualmente incaricato al trattamento dei dati sensibili ai sensi dell'art. 30 del D. lgs. 196/2003 (e succ. mod. ed integr.) e di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 "GDPR", a cui sono state fornite specifiche istruzioni ai fini della tutela dell'integrità e della riservatezza dei dati, anche al fine di prevenire accessi non autorizzati ai locali in cui sono custoditi i dati sensibili.

### 3. Certificazione

Il processo di lavorazione è certificato ISO 9001 2015: "Progettazione ed erogazione del servizio di monitoraggio elettronico della spesa farmaceutica".

### 4. Infrastruttura tecnologica

Il sistema opera su un'infrastruttura tecnologica in alta affidabilità. Le componenti hardware (server, storage e networking) sono tutte ridondate in modalità no single point of failure e i servizi software gestiti su infrastruttura virtuale. Il software è accessibile in modalità WEB attraverso connettività fornita da Lepida su PAL ridonato. L'accesso può essere indifferentemente configurato sia da rete privata AUSL, sia tramite rete CNER che da Internet. I dati sono memorizzati su database Oracle e le immagini delle ricette su storage scale out. Tutti sistemi sono soggetti a monitoraggio H24 da parte di LEPIDA per garantire la continuità di servizio.

Il servizio è accessibile in modalità HTTPS e tutte le informazioni scambiate tra client e server vengono crittografate. Anche i canali di comunicazione per la trasmissione dati in modalità batch utilizzano protocolli di trasmissione crittografati. In particolare, per la trasmissione mensile delle anagrafiche da parte delle AUSL viene utilizzato un server FTPS messo a disposizione da parte di CUP.

L'infrastruttura si avvale dei tre datacenter Lepida (collocati a Bologna, Ravenna e Parma) e tutti i dati sono replicati giornalmente su almeno due siti distinti con finalità di disaster recovery. I datacenter sono tutti dotati di infrastruttura fisica ad alta affidabilità progettata secondo una logica Tier 3, ovvero con tutte le componenti ridondate (alimentazione elettrica, connettività, condizionamento), in modo da garantire la massima affidabilità ai sistemi. Sono inoltre dotati di impianti di sicurezza a protezione dei rischi di natura fisica (videosorveglianza, controllo accessi, sistema di allarme antintrusione, sistema di allarme antincendio, sistema di estinzione automatica degli incendi).

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Un sistema di monitoraggio centralizzato permette di mantenere sotto controllo tutti i sistemi, sia quelli informatici che gli impianti, allertando lo staff di gestione in caso di anomalie di qualsiasi tipo.

## 5. Servizio Base: ulteriori dettagli descrittivi del flusso di lavoro

### Predisposizione della documentazione da parte delle farmacie

Di seguito vengono elencate le regole e procedure operative necessarie per poter effettuare correttamente l'elaborazione della documentazione presso la sede di Minerbio.

### Predisposizione del materiale per la consegna

Ogni farmacia deve suddividere le ricette in maniera opportuna seguendo le seguenti indicazioni:

- Una busta per le ricette DPC
- Una busta per le ricette ROSSE + le dema "declassate"
- Una busta per i registri

### Utilizzo dei registri

Al fine di garantire la corretta lettura da parte dei sistemi dei codici a barre dei registri, va posta particolare attenzione alle seguenti procedure operative:

- Rispettare gli spazi indicati sul registro
- Non sovrapporre mai le fustelle
- Non sovrascrivere o sporcare le fustelle garantendo la leggibilità dei codici a barre
- Applicare le fustelle sequenzialmente; sono consentiti degli spazi vuoti solo a fine registro nel caso per quella giornata non siano previste altre dispensazioni
- Non riportare segni o scritte di qualsiasi tipo
- Non utilizzare in alcun modo il retro del registro
- Non piegare o sgualcire le pagine di registro
- Non staccare e riattaccare le etichette
- Evitare che la colla delle etichette si sparga sul foglio
- Possibilmente conservare le pagine di registro all'interno di buste di plastica
- Utilizzare fogli di registro scaricati dal SAR (nella versione corrente)

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

### Trasporto delle ricette e preparazione alla lavorazione

Il materiale documentale, solitamente confezionato e sigillato in sacchi di plastica contenenti le ricette di una singola farmacia o in scatole contenenti ricette di più farmacie, viene caricato sugli automezzi sotto il controllo di un incaricato dell'Ausl ed uno della Società o fornitore incaricato<sup>1</sup>, con la massima cura al fine di evitare danneggiamenti al materiale (vengono utilizzati ove possibili i roll), e assicurando le necessarie misure di sicurezza per il trasferimento. La documentazione è rigorosamente mantenuta separata fra le AUSL.

Il responsabile dell'accettazione verifica la rispondenza del materiale con i documenti di trasporto che saranno predisposti a cura dell'Azienda Sanitaria. Al termine del carico si certifica la validità del prelievo effettuato, apponendo le rispettive firme (responsabile Azienda Sanitaria e Società/Fornitore incaricato) sulle Distinte di Trasporto. Una volta controfirmati i rispettivi documenti, in triplice copia (una alla AUSL, una a LEPIDA, una al fornitore), può avere inizio il trasferimento.

Al momento della ricezione della documentazione, effettuato il controllo dei colli, il materiale viene suddiviso per tipologia per le fasi di lavorazioni successive rosse, dema declassate, promemoria e DPC vengono collocati dopo il controllo in roll o scatole suddivisi per AUSL ed inviati al fornitore esterno per l'attività di scansione, riconoscimento e completamento. La restituzione della mensilità lavorata da parte del fornitore avviene al momento del ritiro di quella nuova. Le scatole riportano all'esterno AUSL, codice farmacia e periodo.

I registri fustelle vengono anch'essi divisi per AUSL e vengono riposti in scatole idonee al contenimento di fogli A4, corredati di distinta che ne elenca le farmacie in esse contenute, e vengono poi consegnate al Centro Scansione per la successiva lavorazione. Questa modalità di consegna e di suddivisione per tipologia dei documenti è stata condivisa con i committenti proprio per facilitare e suddividere la presa in carico.

Al termine della lavorazione, il materiale viene opportunamente confezionato ed inscatolato. Salvo diversa indicazione, il materiale sarà collocato direttamente sulle apposite scaffalature, o comunque negli spazi indicati dalle Aziende.

### Custodia delle ricette e della documentazione

#### Criteri tecnici e organizzativi per la protezione di aree e locali

Contro i rischi che possono interessare gli EDIFICI, come ingresso non controllato o non autorizzato, incendio, allagamento, terremoto, frana, cedimento strutturale e sabotaggio, vengono previste, negli edifici di competenza di LEPIDA, delle misure idonee adeguate alla probabilità e alla pericolosità del rischio, ossia: vigilanza e chiusura delle aree perimetrali. Sono stati inoltre realizzati sistemi di allarme e sistemi antincendio nei locali utilizzati da LEPIDA.

---

<sup>1</sup> Per alcune fasi del processo di lavorazione LEPIDA si avvale di un fornitore di mercato individuato mediante procedura ad evidenza pubblica.

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Contro i rischi che vanno ad interessare le STANZE in cui sono presenti di dati sensibili a causa di apparecchiature informatiche che ne trattano, si attuano le stesse misure elencate sopra.

#### Criteria tecnici e organizzativi per la protezione dell'integrità dei dati

Contro il rischio di ACCESSO ai dati, che si esplicita nella possibilità di accesso abusivo, di presa visione abusiva e di copia abusiva, si adottano le seguenti misure: formazione, autenticazione utenti, autorizzazione accesso, password, user ID, log files.

Contro il rischio di PERDITA DATI, causato da disastro naturale, da un uso non autorizzato del Sistema Informativo, dalla diffusione di informazioni riservate, da virus, da mancanza di alimentazione, da guasto tecnologico, da distruzione dei dati, da distruzione hardware, da alterazione dolosa o colposa, vengono attualmente adottate le seguenti misure: sono presenti dispositivi antincendio, è messo in atto un controllo degli accessi, si esegue il back up dei dati, si fa inoltre regolarmente attività di manutenzione e assistenza sui sistemi utilizzati, che sono altresì dotati di antivirus. Sono state emesse linee guida (policy) di comportamento in diverse situazioni (sia in caso di normalità che di emergenza).

Contro il rischio di ALTERAZIONI dei dati, che si esplicita in virus, guasto tecnologico, malfunzionamento hardware e software, alterazione di hardware e software, vale quanto detto per il punto precedente.

Contro il rischio di SOTTRAZIONI che si esplicita in furto di hardware e software e sottrazione di dati comuni e sensibili, le contromisure prese, dove sia possibile attuarle sono la videosorveglianza e le comuni misure antintrusione e il back up dei dati sensibili.

Contro altre tipologie di rischi come ignoranza procedurale, impossibilità di ripristino del servizio, assenza del personale, ignoranza delle misure minime e non percezione dei rischi, si adottano, come misure idonee, formazione, informazione, back up e avanzata gestione delle risorse umane.

#### Criteria tecnici e organizzativi per la protezione della trasmissione dei dati

Contro i rischi corsi dai dati durante la loro TRASMISSIONE, come intercettazione, sottrazione, distruzione, alterazione, copia, perdita, errori di invio, mancata destinazione, guasto tecnologico, interruzione delle trasmissioni, errore umano e dolo, sono prese le seguenti misure idonee: la rete di trasmissione dei dati è privata e non ha accessi non controllati a quella pubblica, è attivo su di un dispositivo di sicurezza perimetrale (firewall), è presente una accurata formazione e gestione delle risorse umane, viene fatta costante manutenzione sulle apparecchiature di pertinenza dell'Azienda.

#### Software per ricerca e visualizzazione ricette

Il servizio prevede anche la fornitura del software per la consultazione on-line delle immagini e dei dati delle ricette farmaceutiche elaborate: l'applicativo consente la selezione delle prescrizioni in base alla totalità dei parametri coinvolti nel trattamento dell'informazione. Si

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

possono inoltre predisporre estrazioni e raggruppamenti utilizzando filtri preimpostati, o creando filtri parametrici personalizzabili, e salvando la tipologia di ricerca, con la possibilità di variare solo alcuni parametri per successive elaborazioni. Con questo metodo di selezione è possibile visualizzare e stampare le immagini delle ricette; le selezioni possono essere effettuate su di un arco temporale variabile. E' possibile esportare estrazioni, dati e tabelle nel formato csv. La possibilità di modificare i dati è prevista sul sistema utilizzato dalla Società nell'attività di produzione dei flussi ed elaborazioni varie; non è prevista la possibilità da parte del Socio committente di modificare i dati a valle del loro consolidamento.

L'archiviazione sul server delle immagini e dei dati delle ricette elaborate è effettuata fino a un massimo di 60 mesi. Tutte le elaborazioni previste possono estrapolare i dati dal database in linea.

## 6. Servizio Spettanze di pagamento: reportistica di dettaglio

### Servizio Base

Nel servizio base sono ricompresi i seguenti report, che vengono forniti per tutte le Aziende che desiderino attivare il servizio:

Azienda	Report	Tipologia REPORT
Romagna	LQ12-SSN	BASE
Romagna	LQ14-SSN	BASE
Bologna	4-STAMPA RIEPILOGATIVA LIQUIDAZIONE FARMACIE CONVENZIONATA-DPC	BASE
Bologna	5-STAMPA CONTABILE DISTRIBUZIONE PER CONTO	BASE
Piacenza	TABELLONE FARMACIE (XLS)	BASE

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

### Reportistica personalizzata

Oltre ai report previsti nel servizio base, sono ricompresi nel servizio aggiuntivo, per le Aziende che ne facessero richiesta, le seguenti reportistiche:

Azienda	Report	Tipologia REPORT
Romagna	LQ1-DPC	EXTRA RO
Romagna	LQ3_SSN_CUMULATIVO_AZIENDALE mese (xls)	EXTRA RO/RE
Romagna	LQ3_SSN_CUMULATIVO_AZIENDALE (xls)	EXTRA RO/RE
Romagna	LQ4-SSN - Aziendale Assofarm	EXTRA RO
Romagna	LQ4-SSN - Aziendale Federfarma	EXTRA RO
Romagna	LQ4-SSN - Aziendale Farmacieunite	EXTRA RO
Romagna	LQ6-SSN - Federfarma	EXTRA RO
Romagna	LQ7-SSN - Assofarm	EXTRA RO
Romagna	LQ10-SSN	EXTRA RO
Romagna	LQ13-SSN - GEN	EXTRA RO
Romagna	LQ13-SSN - PRIVATE	EXTRA RO
Romagna	LQ13-SSN - PUBBLICHE	EXTRA RO
Romagna	LQ15-DPC	EXTRA RO

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Romagna	LQ19-SSN - Aziendale Enpaf	EXTRA RO
Romagna	LQ19-SSN - Aziendale sindacali nazionali	EXTRA RO
Romagna	LQ19-SSN - Aziendale sindacali provinciali	EXTRA RO
Romagna	LQ20-SSN	EXTRA RO
Romagna	LQ21-SSN	EXTRA RO
Romagna	LQ24-GEN	EXTRA RO
Romagna	LQS1-SSN ANNO	EXTRA RO
Romagna	LQS1-SSN MENSILE	EXTRA RO
Romagna	LQS1-SSN TRIMESTRALE	EXTRA RO
Romagna	LQS2-SSN STATISTICA DISTINTE CONTABILI	EXTRA RO
Bologna	DETTAGLIO LIQUIDAZIONE FARMACIE (XLS)	EXTRA BO
Ferrara	4-TRATTENUTE PUBBLICHE	EXTRA FE
Ferrara	5-TRATTENUTE PRIVATE	EXTRA FE
Ferrara	6-CENTRI DI COSTO PRIVATE	EXTRA FE
Ferrara	7-CENTRI DI COSTO PUBBLICHE	EXTRA FE
Ferrara	9-LETTERA SERVIZIO BILANCIO (WORD)	EXTRA FE
Piacenza	ALLEGATO 1-TOTALE FARMACIE RURALI PRIVATE	EXTRA PC
Piacenza	ALLEGATO 2-TOTALE FARMACIE RURALI COMUNALI	EXTRA PC

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Piacenza	ALLEGATO 3-TOTALE FARMACIE URBANE PRIVATE	EXTRA PC
Piacenza	ALLEGATO 4-TOTALE FARMACIE URBANE COMUNALI	EXTRA PC
Piacenza	ALLEGATO 5-TOTALE DPC DELLE FARMACIE	EXTRA PC
Piacenza	ALLEGATO 6-TOTALE FARMACIE	EXTRA PC
Piacenza	B1-LETTERE FARMACIE	EXTRA PC

## 7. Servizio reportistica statistica, di appropriatezza e DPC: reportistica di dettaglio

### Servizio Base

Nel servizio base sono ricompresi i seguenti report, che vengono forniti per tutte le Aziende che desiderino attivare il servizio:

Azienda	Report	Tipologia REPORT
Romagna	B10_ricette redatte a PC_MMG_PLS	BASE
Romagna	B15nc_monitoraggio non correlati	BASE
Romagna	B16_appropriatezza	BASE

### Reportistica personalizzata

Oltre ai report previsti nel servizio base, sono ricompresi nel servizio aggiuntivo, per le Aziende che ne facessero richiesta, le seguenti reportistiche:

Azienda	Report	Tipologia REPORT
Romagna	C01_relazione	EXTRA RO

release: 100

data: 25/03/2019

redazione documento: Patrizia Montanari

verifica documento: Giuseppe Sberlati

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Romagna	C02_principali indicatori	EXTRA RO
Romagna	C03_analisi principali indicatori	EXTRA RO
Romagna	C05_analisi spesa Atc liv 1	EXTRA RO
Romagna	C06_analisi 20 atc II liv	EXTRA RO/MO
Romagna	C07_analisi atc II livello per ambito e distretto	EXTRA RO
Romagna	C08_analisi atc IV livello per ambito e distretto	EXTRA RO
Romagna	C09_analisi antimicrobici	EXTRA RO
Romagna	C10_analisi J01	EXTRA RO
Romagna	C12_consumi J01	EXTRA RO
Romagna	C13_spec a maggior spesa	EXTRA RO
Romagna	C14_analisi note aifa	EXTRA RO
Romagna	C16_equivalenti	EXTRA RO
Romagna	C17_duplice via	EXTRA RO
Modena	Farmaci DPC dispensati in SSN_x trim AAAA_con flag	EXTRA MO
Bologna	OSSER_AIFA_1	EXTRA BO
Bologna	OSSER_AIFA_66	EXTRA BO
Bologna	OSSER_AIFA_79	EXTRA BO

*release: 100*

*data: 25/03/2019*

*redazione documento: Patrizia Montanari*

*verifica documento: Giuseppe Sberlati*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

## Allegato Tecnico

# Servizio per l'estensione e la gestione di una rete di servizi per anziani fragili e altre fasce deboli di popolazione denominata e-Care

### Sommario

Nota di lettura	1
Descrizione del servizio	1

### Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle eventuali successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

## 1. Descrizione del servizio

Il Progetto e-Care si inserisce all'interno del più ampio Progetto di sostegno alla fragilità e prevenzione della non autosufficienza avviato nel 2012 dall'Azienda AUSL di Bologna e dagli Enti Locali del suo territorio e ne costituisce un elemento di supporto tecnico-organizzativo, sulla base delle professionalità e delle esperienze maturate negli anni precedenti.

*release: 100*

*data: 26/03/2019*

*redazione documento: Annalisa Reggiani*

*verifica documento: Carla Fiori*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Il progetto si compone di un servizio di telecompagnia/telemonitoraggio per utenti fragili indicati dall'AUSL di Bologna e di una componente progettuale a supporto del progetto aziendale.

Il Servizio, nel suo insieme, ha come principali obiettivi:

- Svolgere un ruolo proattivo di prevenzione e contrasto della non autosufficienza nei confronti delle persone fragili e di promozione dell'invecchiamento attivo;
- Prendere in carico i soggetti a più elevato rischio di perdita dell'autosufficienza e conseguentemente predisporre azioni di prevenzione mirate ai bisogni della persona;
- Supportare la progettazione e il monitoraggio delle iniziative condotte dal Terzo Settore rivolte agli anziani fragili ai fini di attuare un sistema di welfare di comunità;
- Sostenere e orientare gli anziani attivi verso le associazioni del Terzo Settore perché possano partecipare ad iniziative di prevenzione della non autosufficienza a favore delle persone fragili, anche attraverso eventi formativi;

Gli obiettivi sopra indicati si traducono nelle seguenti **attività svolte dagli operatori specializzati del Contact Center**:

- monitoraggio delle condizioni di salute degli utenti in carico (anziani fragili) tramite il dossier sociosanitario. Il servizio prevede un numero verde gratuito attivo tutto l'anno, a disposizione di tutta la popolazione (soprattutto anziani e loro familiari);
- promozione e invito alle attività di socializzazione realizzate nel territorio di residenza degli utenti in carico al servizio, compresa l'organizzazione dei trasporti, messi a disposizione delle associazioni del Terzo settore in pacchetti variabili nell'arco dell'anno, per coloro che non possono recarsi autonomamente;
- individuazione di segnali precoci di peggioramento delle condizioni psico-fisiche, per consentire l'emersione di situazioni a rischio, che potrebbero degenerare sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario, e conseguente approfondimento delle stesse tramite le istituzioni competenti (SST, PCAP, MMG), eventualmente in accordo con i servizi sociali e sanitari per monitoraggi personalizzati e interventi del Terzo Settore (CRI, Croce Italia, Auser, Anteias, ecc., in particolare durante il periodo delle Ondate di Calore);
- presa in carico di utenti che presentano specifiche fragilità, ad esempio persone con disturbi del sonno o difficoltà relazionali segnalate dai servizi, così da rispondere al bisogno di ascolto attivo e di riferimenti certi e continuativi;
- assistenza e orientamento degli anziani fragili verso i servizi sociali e sanitari in base ai loro bisogni (tramite i consigli telefonici), facilitazione nell'accesso a tali servizi, nella prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite CUP e nell'intermediazione con i Servizi Sociali e di ausilio alle

*release: 100*

*data: 26/03/2019*

*redazione documento: Annalisa Reggiani*

*verifica documento: Carla Fiori*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

fragilità;

- nel caso di emergenze climatiche, intensificazione del monitoraggio telefonico dell'anziano fragile e dei servizi a sostegno della domiciliarità, formazione e gestione dei volontari che collaborano al progetto emergenza caldo nel corso delle ondate di calore, coordinamento dei soggetti che rientrano nei protocolli di intervento;
- supporto al percorso di dimissione ospedaliera di anziani soli, sia nei casi ordinari, sia in quelli in cui viene attivato il percorso di dimissione protetta. In quest'ultimo caso, ci si avvia tramite la presa in carico della persona anziana sola dimessa a domicilio, la verifica frequente dello stato di salute psicofisica e la creazione di buone relazioni con gli operatori che intervengono a supportare la dimissione;
- supporto ai progetti messi in campo dall'azienda USL, dal Comune di Bologna e dai Distretti per una migliore presa in carico dei caregiver e dei loro bisogni;
- supporto ad azioni messe in campo dall'Azienda USL per la promozione della salute, la prevenzione di malattie varie (come ad es., le Campagne vaccinali per ricordare agli anziani in carico al servizio l'importanza di effettuare la vaccinazione antinfluenzale), nonché le azioni per favorire l'adozione di corretti stili di vita;

Nell'ambito del **supporto progettuale**, invece, le attività svolte dalle risorse qualificate di Lepida ScpA, indicate come Referenti Distrettuali, possono essere così riassunte:

- Gestione di contatti regolari con i Distretti, i Quartieri, gli Uffici Piano, ed in particolare con i Servizi Sociali del territorio e delle ASP-ASC e degli Uffici di Rete dei Quartieri, al fine di promuovere azioni coordinate nei confronti degli anziani fragili e di creare una Rete di soggetti e di interventi a favore dell'anzianità attiva e in salute;
- Presa in carico dei casi problematici segnalati dal Contact Center per una segnalazione e una possibile soluzione in collaborazione con i servizi sociali del territorio. In caso di allerte di tipo sanitario, la funzione di interfaccia tra MMG e servizio e-Care è garantita dall'organizzazione delle Cure primarie - tramite le Case della salute, l'assistenza domiciliare e il Punto di Coordinamento Assistenza Primaria (PCAP).
- Supporto alla realizzazione del Concorso d'idee, attraverso attività di coordinamento delle Associazioni di Volontariato, promozione di reti di partenariato tra Associazioni ed eventuali Servizi pubblici territoriali, ed eventuale formazione dei volontari nella promozione della prevenzione della non autosufficienza e nella pianificazione delle iniziative di sostegno alla fragilità;
- Messa a punto, manutenzione e aggiornamento del portale [www.bolognasolidale.it](http://www.bolognasolidale.it) quale interfaccia fra operatori, cittadini e anziani per la valorizzazione dei progetti di sostegno alla

*release: 100*

*data: 26/03/2019*

*redazione documento: Annalisa Reggiani*

*verifica documento: Carla Fiori*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

fragilità e la promozione della partecipazione alle iniziative già presenti e organizzate;

- Supporto all'organizzazione di iniziative istituzionali finalizzate alla diffusione della conoscenza delle problematiche connesse alla presa in carico della fragilità come prevenzione della non autosufficienza.

Il Servizio e-Care fornisce inoltre il supporto all'Azienda USL, al Comune di Bologna e ad altri eventuali EE.LL che ne facciano richiesta, per la **gestione delle emergenze climatiche ed ambientali** (Ondate di calore, Emergenza Gelo), al fine di prevenire gli effetti nocivi di tali condizioni nei confronti della popolazione fragile.

In tale contesto, e-Care garantirà i servizi sotto indicati:

1. effettuerà un monitoraggio specifico, anche con il supporto delle Associazioni di Volontariato, delle fasce di utenza classificate da parte del Dipartimento di Sanità Pubblica dell'AUSL come particolarmente soggette ai citati effetti nocivi;
2. erogherà informazioni meteo e consigli su come prevenire gli effetti sugli anziani delle ondate di calore o di freddo, sempre in base alle indicazioni del Dipartimento di Sanità Pubblica;
3. attiverà, in caso di necessità, i servizi di emergenza/urgenza per rispondere alle necessità cittadini anziani (118, Guardia medica, vigili urbani, vigili del fuoco ...);
4. attiverà in caso di necessità i servizi diffusi a livello sovra-zonale (es. consegna farmaci);
5. attiverà e coordinerà sia la/le Cooperative Sociali che erogano servizi a domicilio (bagno, preparazione pasti, ecc.) nei periodi di emergenza caldo, sia le associazioni di volontariato facenti parte della rete (nelle realtà territoriali dove si saranno rese disponibili) per rispondere alle esigenze espresse dagli assistiti;
6. terrà traccia e riferirà tempestivamente al Coordinatore del progetto sulle azioni svolte e le chiamate ricevute;
7. fornirà tutte le rendicontazioni statistiche concordate con la Committenza in merito alle attività specifiche svolte nei periodi di emergenze climatiche.

*release: 100*

*data: 26/03/2019*

*redazione documento: Annalisa Reggiani*

*verifica documento: Carla Fiori*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Per quanto riguarda la componente di servizio, per il 2019 si prevede una stima di 1.400 utenti "standard", con condizioni socio-sanitarie non particolarmente gravi ed impegnative, con frequenza di chiamata pari a 10 giorni. Anche per questi utenti vengono comunque gestiti periodi eventuali di necessità di contatti più frequenti, in caso di supportare eventuali periodi di difficoltà temporanee (lutti, malattie e convalescenze, ecc.).

E' poi prevista la presa in carico di ulteriori 125 utenti con condizioni particolarmente complesse, sia dal punto di vista della situazione socio-sanitaria, che da quello della complessità della gestione del contatto periodico, per i quali è pianificata una chiamata settimanale (o con frequenza maggiore in casi particolari segnalati dai servizi).

Tipologia servizio		Frequenza chiamata
Contatto telefonico di monitoraggio periodico per utenti con condizioni socio-sanitarie non complesse (standard)	1400	10 giorni
Monitoraggio telefonico a utenti con condizioni socio-sanitarie complesse che richiedono contatti frequenti e gestione di lunghe telefonate	75	7 giorni (o con maggiore frequenza, a seconda delle necessità individuali)
Monitoraggio telefonico e attivazione dei servizi previsti dal progetto di emergenza caldo per utenti a rischio durante le ondate di calore, segnalati da AUSL	2400	10 giorni
Monitoraggio telefonico ad alta complessità rivolto a utenti dimessi dal CSM	25	7 giorni (o con maggiore frequenza, a seconda delle necessità individuali)
N. Progetti seguiti in Concorso di Idee (Supporto alla progettualità del Volontariato)	22	

Il dato in tabella riporta dati quantitativi di massima riguardo alle caratteristiche di servizio per numero

*release: 100*

*data: 26/03/2019*

*redazione documento: Annalisa Reggiani*

*verifica documento: Carla Fiori*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

massimo di utenti o attività.

Il Contact Center è quindi dimensionato per gestire nel periodo aprile 2019 dicembre 2019 il numero di utenti e di progetti indicati nella tabella sopra riportata.

La segnalazione di nuovi casi avverrà ad opera degli operatori sociali e sanitari e delle Associazioni di Volontariato che gestiscono annualmente i progetti derivanti dal Concorso di Idee.

Gli utenti che risulteranno non più in grado di sostenere il colloquio telefonico a causa di condizioni di salute o cognitive, verranno trasferiti dal servizio *outbound* (chiamata periodica da parte degli operatori del Contact Center) al servizio *inbound* (che prevede la possibilità di chiamare il N. Verde ogni volta che sia utile o necessario) a disposizione di familiari dell'utente o eventuali assistenti familiari, attraverso il Numero Verde 800.562110.

Il servizio del Contact Center e-Care è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

Il medesimo orario ridotto verrà effettuato nelle giornate del 14 Agosto, 24 e 31 Dicembre, qualora non festivi.

*release: 100*

*data: 26/03/2019*

*redazione documento: Annalisa Reggiani*

*verifica documento: Carla Fiori*

*approvazione documento: Gianluca Mazzini*

Si trasmette in allegato l'Offerta Economica con i relativi allegati attinente ai Servizi di Integrazione Digitale, Welfare Digitale e Accesso ns. prot.193203 /out/GEN del 06.05.2019.

Si trasmette inoltre la bozza di Contratto così come concordato negli incontri tecnici.

Si rimane in attesa di un vostro gentile riscontro in merito all'iter deliberativo.

Per chiarimenti commerciali rivolgersi a:

Giulia Angeli  
Responsabile Accounting  
Lepida ScpA  
Via della Liberazione, 15 - 40128 Bologna  
T. +39 051 4208636 | F. +39 051 4208511  
M. +39 3381172018 | E. giulia.angeli@lepida.it

Paolo Montosi  
Vice Responsabile Accounting  
Lepida ScpA  
Via della Liberazione, 15 - 40128 Bologna  
T. +39 051 6338810 | F. +39 051 4208511  
M. +39 366 6684749 | E. paolo.montosi@lepida.it

Cordiali saluti.

--

La Segreteria

Lepida ScpA  
Via della Liberazione 15  
40128 Bologna

--

**CONTRATTO TRA L'AZIENDA USL DI BOLOGNA E LA SOCIETÀ  
LEPIDA S.C.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI  
INTEGRAZIONI DIGITALI, WELFARE DIGITALE, SANITA'  
DIGITALE, ACCESSO BUNDLE, RETI, DATACENTER&CLOUD,  
SOFTWARE E PIATTAFORME.**

Tra

**L'AZIENDA USL DI BOLOGNA con sede legale in Bologna, via  
Castiglione, 29 P. IVA 02406911202**, di seguito indicata  
come "Cliente", nella persona del Direttore Generale  
Dott.ssa Chiara Gibertoni

E

**LEPIDA S.c.p.A.**, con sede legale in Bologna, Via della  
Liberazione n. 15, capitale sociale € 69.881.000,00, n.  
di iscrizione alla CCIAA di Bologna, C.F. e P.I  
02770891204, di seguito indicata come "Lepida" o  
"Società", nella persona del Direttore Generale Gianluca  
Mazzini, che agisce in base alla Procura speciale  
autenticata nella firma dal Notaio Merone in data 26  
gennaio 2017 Repertorio n. 58862/28923 registrata  
all'Agenzia delle Entrate di Bologna il 26 gennaio 2017  
al n. 1621 serie 1T e iscritta al Registro delle Imprese  
di Bologna il 30 gennaio 2017 al n. 7229;

**Premesso che**

1. Lepida S.c.p.A. è la società costituita, con  
decorrenza 1° gennaio 2019, per effetto della fusione

per incorporazione di CUP 2000 S.c.p.A. in Lepida S.p.A., giusta Legge regionale n. 1 del 16/03/2018 "Razionalizzazione delle società in house della regione Emilia-Romagna", in esito al percorso di razionalizzazione delle società partecipate avviato da Regione Emilia-Romagna con D.G.R. n. 924/2015, 1175/2015, 514/2016, 1015/2016, 2326/2016, 1194/2017, 1419/2017;

2. Lepida è una società a capitale interamente pubblico, partecipata da soggetti pubblici che comprendono tutti i Comuni, tutte le Province, tutti i Consorzi di Bonifica, tutte le Aziende Sanitarie e Ospedaliere, tutte le Università, buona parte delle Unioni di Comuni e varie ACER e ASP della Regione Emilia-Romagna.

3. Ai sensi della Legge regionale n. 11/2004, così come modificata dalla citata L.R. n. 1/2018, la Società opera a favore della Regione e degli altri soci pubblici ai sensi della vigente normativa in materia di "*in house providing*", in particolare, ex artt. 16 del D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175 e s.m.i. (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) e 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici);

4. L'art. 3.2 dello Statuto societario dispone che la Società ha scopo consortile e costituisce organizzazione comune dei Soci ai sensi degli articoli 2602 e 2615-ter

c.c. operando senza scopo di lucro, anche con attività esterna, nell'interesse e per conto dei soci.

**Dato atto che**

**a.** La Società ha per oggetto l'esercizio delle attività di cui all'art. 3 dello Statuto e che le stesse - ai sensi dell'art. 11, comma 1 della *'Convenzione-Quadro per l'esercizio del controllo analogo congiunto su Lepida S.c.p.a'* approvata dal Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento del 14/12/2018 e dall'Assemblea dei Soci di Lepida S.p.A. del 20/12/2018 e trasmessa, per la rispettiva adesione, agli Enti soci dalla Segreteria del Comitato (Servizio Pianificazione Finanziaria e Controlli della Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni) - sono affidate a Lepida dai soci, sia congiuntamente che disgiuntamente con appositi contratti/convenzioni che ne disciplinano i relativi rapporti e ne definiscono le finalità ed i risultati attesi, nell'ambito della programmazione annuale e pluriennale dell'attività societaria, in modo da garantire, in conformità al modello organizzativo prescelto, il controllo strutturale e sostanziale degli Enti soci sulle prestazioni, coordinato con il controllo analogo congiunto;

**b.** Il "Comitato Permanente di indirizzo e coordinamento", ai sensi dell'art. 5 della citata Convenzione-Quadro, rappresenta l'organismo di controllo attraverso cui gli Enti soci esercitano su Lepida S.c.p.A. un controllo analogo congiunto analogo a quello esercitato sulle proprie strutture, in conformità a quanto previsto dall'ordinamento giuridico comunitario, nazionale e regionale;

**Considerato che**

- Le convenzioni con gli enti soci individuano, in esecuzione della Convenzione-Quadro, gli specifici compiti affidati alla Società ed in particolare disciplinano:

- a) la verifica sulla corretta applicazione delle procedure;

- b) il rispetto delle modalità e dei tempi di programmazione;

- c) il conseguimento degli obiettivi assegnati, nel rispetto dei principi di economicità ed efficienza.

- Gli enti soci hanno definito e approvato nel piano triennale di Lepida gli ambiti di intervento, le strategie societarie, gli obiettivi, nonché la sintesi della pianificazione delle attività e la relativa programmazione.

- Lepida, a seguito della fusione con CUP 2000, costituisce polo aggregatore a supporto dei piani nello sviluppo dell'ICT (Informazione Comunicazione Tecnologia) regionale in termini di progettazione, ricerca, sviluppo, sperimentazione e gestione di servizi e prodotti di ICT, nonché attività di realizzazione, manutenzione, attivazione ed esercizio di infrastrutture e della gestione e dello sviluppo dei servizi per l'accesso e servizi a favore di cittadini, imprese e pubblica amministrazione, con una linea di alta specializzazione nei settori della sanità, dell'assistenza sociale, dei servizi degli enti locali alla persona e dei servizi socio sanitari.

**Atteso che**

La Regione Emilia-Romagna trasmette, anche nell'interesse degli altri Enti soci, la domanda di iscrizione all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti dei propri organismi *in house*, ai sensi dell'art. 192 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per la società Lepida. e che tale adempimento, ai sensi dell'art. 5.3 delle Linee guida ANAC n° 7 di attuazione del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., "consente alle amministrazioni aggiudicatrici e agli enti aggiudicatori di effettuare sotto la propria

responsabilità affidamenti diretti dei contratti all'organismo in house, così come prescritto dall'art. 5, comma 1, del Codice dei contratti pubblici”;

- Il Comitato Permanente di Indirizzo e di Coordinamento nella riunione del 28 febbraio 2019 ha approvato i listini ossia il nuovo sistema di valorizzazione economica delle attività e dei servizi di Lepida S.c.p.A. per il comparto Sanità, ferma restando la vigenza dei listini precedentemente approvati, relativi agli ulteriori ambiti di attività di Lepida S.c.p.A., ed ancora in essere alla data di sottoscrizione del presente contratto;

- Lepida in data 6 maggio 2019 con protocollo n. prot.193203/out/GEN del 06.05.2019, inviava l'Offerta economica per i servizi richiesti, contenente, quali parti integranti e sostanziali della stessa: gli allegati tecnici relativi ai singoli servizi e beni oggetto di contratto, il disciplinare tecnico e la correlata parte economica riguardante il “Servizio per l'accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi - periodo 01/04/2019-31/12/2019”, l'accordo per il trattamento dei dati personali, le condizioni generali di fornitura.

**Ritenuto, pertanto, che**

siano tutti sussistenti i presupposti per l'affidamento dei servizi oggetto del presente contratto secondo la formula del "in house providing" in regime di esenzione IVA ex art.10, II comma, D.P.R. 633/1972

**Si conviene quanto segue**

**ART. 1**

**VALORE DELLE PREMESSE**

Le premesse, riconosciute come essenziali, formano parte integrante e sostanziale del presente atto, di cui costituiscono altresì il presupposto. I rapporti tra le parti, per i servizi di cui al presente atto, sono regolati dalle disposizioni contenute nel presente contratto unitamente a quelle riportate nella Offerta Economica e relativi allegati.

**ART. 2**

**OGGETTO**

2.1 Il presente contratto disciplina lo svolgimento, da parte di Lepida, delle prestazioni e dei servizi rientranti nelle seguenti macro attività:

- A. Integrazioni Digitali
- B. Welfare Digitale
- C. Sanità Digitale
- D. Accesso
- E. Bundle
- F. Reti

G. Datacenter &Cloud

H. Software e piattaforme

2.2 L'attività consiste, in particolare, nell'esecuzione delle prestazioni di cui agli Allegati tecnici con le modalità ivi indicate e secondo le eventuali ulteriori procedure operative definite congiuntamente dall'Azienda e la società in sede di Tavolo Tecnico.

2.3 Lepida S.c.p.A. provvederà a indicare il referente del contratto, che avrà la completa responsabilità della conduzione e del coordinamento dell'erogazione delle attività per tutta la durata del rapporto. Esso coordinerà e interfacerà le strutture interne della Società e gli eventuali partner coinvolti nel progetto; sarà il punto di contatto e riferimento per le strutture di business e tecniche del Cliente, ne condividerà gli obiettivi e si farà portavoce di tutte le istanze espresse dalla stessa.

### **ART. 3**

#### **ONERI ECONOMICI, MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

3.1 Per le prestazioni di cui al 2.1 lettere A, B, C, D, in particolare: servizi di lavorazione cartelle cliniche, lavorazione fascicoli del personale, rilevazione consumi farmaceutici, scrivania virtuale Babel, e-Care, accesso alle prestazioni sanitarie e servizi ICT connessi, l'importo è definito per il

periodo 1° aprile - 31 dicembre 2019, in un valore presunto complessivo desumibile dall'Offerta Economica allegata.

3.2 Per gli anni successivi, l'importo dell'affidamento per ciascun anno di vigenza del contratto verrà determinato a fronte di una revisione annuale, da parte di Lepida S.c.p.A., degli allegati tecnici ed offerta economica di cui al precedente art. 1, allegati al presente contratto, effettuata sulla base di una nuova rilevazione dei fabbisogni della committenza e conseguentemente degli eventuali nuovi volumi di attività ovvero nuovi servizi di interesse per la committenza stessa, con applicazione degli importi a listino vigenti alla data di riferimento.

3.3 Per le prestazioni di cui al 2.1 lettere E, F, G, H, richieste a partire dal 1° aprile 2019 e già comprese nei contratti precedentemente sottoscritti tra Lepida Spa e l'Azienda Us1, l'importo dell'affidamento per ciascun anno di vigenza del contratto verrà determinato da singole offerte dei servizi richiesti, con applicazione degli importi a listino vigenti alla data di riferimento alle prestazioni di cui agli allegati tecnici pubblicati sul sito istituzionale della Società. Gli oneri una tantum di infrastrutturazione verranno

quotati di volta in volta sulla base della complessità dell'opera da realizzare.

3.4 L'erogazione delle prestazioni verso il socio cliente avviene a fronte del mero rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti dalla società per le prestazioni fornite. Il rimborso è determinato in funzione del costo industriale dei fattori produttivi autoprodotti o acquistati per l'esecuzione delle prestazioni. Pertanto, al termine di ogni esercizio, in coerenza con la natura consortile della società, si procederà all'eventuale conguaglio positivo o negativo, sulla base dei costi, diretti e indiretti, effettivamente sostenuti da Lepida per l'erogazione delle prestazioni in oggetto (*conguaglio consortile*).

3.5 Le modalità di fatturazione dei singoli servizi sono definite nell'offerta economica allegata al presente contratto, fatto salvo per i conguagli che saranno effettuati trimestralmente e non quadrimestralmente. Con riferimento alle modalità di fatturazione le parti si riservano di concordare una diversa modalità alla scadenza del 31/12/2019.

3.6 Annualmente, l'Azienda provvederà ad inviare alla società l'attestazione riguardante il possesso del requisito soggettivo sul triennio precedente ai fini della ricezione delle fatture in esenzione IVA. Fino

all'invio della nuova attestazione annuale e salvo diversa e tempestiva comunicazione da parte del Socio, ai fini della fatturazione in regime di esenzione IVA farà fede la dichiarazione presentata l'anno precedente.

3.7 I documenti contabili (documenti di trasporto, ecc.) e le fatture dovranno essere intestate a:

- \_ AZIENDA USL DI BOLOGNA
- \_ Codice fiscale e Partita IVA n. 02406911202
- \_ Sede Legale in Bologna, Via Castiglione, 29

3.8 Le fatture dovranno essere trasmesse esclusivamente nel Formato fattura elettronica XML come da DM n. 55 del 03/04/2013 attraverso il Sistema d'Interscambio (SDI) gestito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e indirizzate alla sede operativa dell'Azienda USL di Bologna - I.P.A. asl bo - codice univoco ufficio UFVSRG.

#### **ART. 4**

##### **DURATA**

4.1 Il presente contratto ha durata dal 1° aprile 2019 al 31 dicembre 2021.

#### **ART. 5**

##### **ATTIVITÀ DI CONTROLLO DA PARTE DEL CLIENTE**

##### **SOTTOSCRITTORE**

5.1 Al fine di garantire al Cliente sottoscrittore del presente contratto, il controllo diretto sulle attività svolte a suo favore da Lepida, e in coerenza con

l'adozione del modello organizzativo "in house providing" come descritto in premessa si prevede:

a. l'obbligo per Lepida di segnalare immediatamente al Cliente ogni eventuale disservizio, nonché le misure adottate per la risoluzione dello stesso;

b. la facoltà per il Cliente di indire riunioni anche urgenti con la Società, che è tenuta a partecipare con personale di livello adeguato alle questioni da trattare, per il confronto in merito a problemi emersi o a possibili sviluppi concernenti l'attività di prestazioni richiesta in ragione dell'affidamento dei servizi;

c. la facoltà per il personale designato dal Cliente di accedere agli uffici e locali della Società per verificare le modalità di svolgimento dell'attività di prestazioni previste dal presente Contratto;

d. la facoltà per il Cliente di ottenere dalla Società, qualora l'attività sia rivolta direttamente all'utenza oppure comporti una stretta connessione operativa con i funzionari dell'Amministrazione, la sostituzione delle unità di personale che risultino coinvolte in episodi gravi o ripetuti di disservizio, previo un confronto tra le parti;

e. la facoltà per il Cliente di fornire alla Società, nel rispetto del programma generale concordato nonché

dell'equilibrio economico-finanziario e tecnico operativo del rapporto, indicazioni in merito alle prestazioni da effettuare dalla Società in conformità al contratto, emanando apposite direttive.

5.2 Il contenuto del presente articolo è stato determinato con riferimento all'art. 11 della Convenzione quadro per l'esercizio del controllo analogo congiunto su Lepida citata in premessa.

#### **ART. 6**

##### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E ADEMPIMENTI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679**

6.1 Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 e delle condizioni contenute nell'Accordo per il Trattamento di dati personali. In adempimento delle previsioni contenute nell'art. 12 delle Condizioni Generali di Fornitura allegate e delle disposizioni proprie aziendali, l'Azienda USL provvederà alla nomina di Lepida S.c.p.A. a Responsabile del Trattamento.

#### **ART. 7**

##### **COPERTURA ASSICURATIVA ED OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO**

7.1 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 21 delle Condizioni Generali di Fornitura allegate, le parti si impegnano al rispetto delle disposizioni contenute nella

normativa in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

## **ART. 8**

### **CODICE DI COMPORTAMENTO**

8.1 Lepida S.c.p.A., sottoscrivendo il presente contratto, prende atto del Codice di Comportamento attualmente in essere per i dipendenti dell'Azienda Usl di Bologna e si impegna a portarlo a conoscenza dei propri dipendenti che operano in esecuzione del presente contratto attraverso attività formative, pubblicazione on line sul sito istituzionale ovvero sulla intranet aziendale. L'Azienda USL di Bologna si impegna a comunicare a Lepida le variazioni del Codice di Comportamento che dovessero intervenire nella vigenza del presente contratto.

8.2 Lepida si impegna altresì a vigilare sul rispetto del citato Codice, garantendo, nel caso siano posti in essere comportamenti non conformi, l'adozione degli opportuni provvedimenti conseguenti. L'Azienda Usl di Bologna, da parte sua, segnalerà tempestivamente eventuali comportamenti non conformi riscontrati nell'esecuzione del servizio e solleciterà Lepida all'adozione degli opportuni provvedimenti.

8.3 Si dà atto che Lepida ha adottato il proprio Codice Etico - quale Allegato al Modello di Organizzazione e

Gestione ex D.lgs. 231/2001 - al cui rispetto sono tenuti, nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità, amministratori, dipendenti, collaboratori, consulenti esterni e fornitori. Il testo del Codice Etico di Lepida è disponibile sul sito istituzionale della Società, sezione Società Trasparente.

#### **ART. 9**

##### **FORO COMPETENTE**

9.1 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 22 delle Condizioni Generali di Fornitura allegate, la competenza per le eventuali controversie insorte tra le parti, appartiene in via esclusiva al Foro di Bologna.

#### **ART. 10**

##### **REGIME GIURIDICO**

10.1 Con riferimento al regime giuridico applicabile si rinvia all'art. 25 delle Condizioni Generali di Fornitura allegate.

#### **ART. 11**

##### **ADEMPIMENTI FISCALI**

11.1 Il presente contratto viene sottoscritto con firma digitale giusta la previsione articoli 15, comma 2-bis, della legge 7 agosto 1990, n. 241, e 6, comma 4, del decreto-legge n. 179 del 2012. L'imposta di bollo di cui al DPR 642/72 è assolta da Lepida S.c.p.a., mediante contrassegno con

indicazione sul contratto del codice numerico composto da 14 cifre e rilevabili dal "contrassegno telematico rilasciato dall'intermediario" (Risoluzione n.89/E del 06/10/2016 Agenzia dell'Entrate). Lepida S.c.p.A. ha apposto i contrassegni telematici nn. 01170887520216, 01170887520205, 01170887520192 e 01170887520181, tutti datati 11/06/2019, su separato modulo con dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/00, firmata digitalmente. Lepida S.c.p.a. conserverà l'originale del contrassegno utilizzato entro il termine di decadenza triennale previsto per l'accertamento da parte dell'Amministrazione finanziaria (articolo 37 del DPR n 642 del 1972).

11.2 Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. n. 131/1986, Tariffa - parte II. Le spese di registrazione sono a carico esclusivo della parte che la richiede.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente

per AZIENDA USL di BOLOGNA  
SCPA

Il Direttore Generale  
Generale

Dott.ssa Chiara Gibertoni  
Mazzini

Per SOCIETÀ LEPIDA

Il Direttore

Prof. Ing. Gianluca

Il sottoscritto, consapevole che le false dichiarazioni, la falsità degli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e che, se dal controllo effettuato, emergerà la non veridicità del contenuto di quanto dichiarato, decadrà dai benefici conseguenti al provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (Art. 75 e 76 dpr 28.12.2000 n. 445)

**TRASMETTE LA PRESENTE DICHIARAZIONE PER L'ASSOLVIMENTO DELL'IMPOSTA DI BOLLO  
ED A TAL FINE DICHIARA AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL DPR 28.12.2000 N. 445 QUANTO SEGUE:**

Cognome	Mazzini	Nome	Gianluca		
Nato a	Bologna	Prov.	BO	il	03.01.1968
Residente in	Bologna	Prov.	BO	CAP	40100
Via/piazza	Pellegrino Tibaldi			n.	23
Tel.	051.6338827	Fax	051.9525156	Cod. fisc.	MZZGLC68A03A944N
Indirizzo email	segreteria@pec.lepida.it				

**IN QUALITA' DI**

- Persona fisica       Legale rappresentante / socio       Institore
- Procuratore speciale nominato con atto del 27.05.2009

**DELLA**

Forma giuridica	S.c.p.a.	Denomin.	Lepida		
Sede legale nel Comune di	Bologna	Provincia	BO		
Via/piaz.	Della Liberazione	N. civico	15	CAP	40128
Iscritta al Registro delle Imprese della CCIAA di	Bologna	N. iscrizione registro	02770891204		
Partita IVA	02770891204	Codice Fiscale	02770891204		

**DICHIARA**

che ad integrazione del documento di stipula/contratto, l'imposta di bollo di cui al Dpr 642 del 26/10/1972 è stata assolta tramite apposizione e annullamento del contrassegno su questo cartaceo che è stato trattenuto presso il mittente a disposizione degli organi di controllo e a tal proposito dichiara inoltre che i contrassegni hanno:

- numero identificativo 01170887520216, data 11.06.2019
- numero identificativo 01170887520205, data 11.06.2019
- numero identificativo 01170887520192, data 11.06.2019
- numero identificativo 01170887520181, data 11.06.2019



di essere a conoscenza che l'Autorità competente potrà effettuare controlli sulle pratiche conservare il presente documento e a renderlo disponibile ai fini dei successivi controlli.

**AVVERTENZE:**

- 1) Il presente modello, provvisto di bollo (annullato secondo le indicazioni di cui al punto 3) deve essere debitamente compilato e sottoscritto con firma digitale del/dei dichiarante/dichiaranti; o del procuratore speciale
- 2) l'annullamento del contrassegno telematico applicato nell'apposito spazio dovrà avvenire tramite apposizione, parte sul contrassegno e parte sul foglio, della data di presentazione

Il Direttore Generale  
Prof. Ing. Gianluca Mazzini  
(f.to digitalmente)