

(ragione sociale dell'operatore economico)

**ALLEGATO A
 DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA**

All'Azienda Sanitaria Unica Regionale
 Area Vasta n.5 Ascoli Piceno San Benedetto Del Tronto
Ambito di Ascoli Piceno

Il sottoscritto nato a il
 Residente a in via n.
 tel. Ufficio Gare.....; e-mail.....; fax.....
 In qualità di rappresentante legale della ditta.....
 Con sede in..... Numero Partita IVA

DICHIARA

1. di aver preso visione e di accettare integralmente tutte le norme e condizioni riportate nella lettera di invito;
2. di aver controllato in sito tutte le caratteristiche dei locali, percorsi e lo stato di viabilità in genere, al fine di tener conto nella fornitura e per procedere alla perfetta esecuzione della stessa;
3. di aver preso visione di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla determinazione dell'offerta, giudicandola nel suo complesso remunerativa;
4. di essere a conoscenza che la restituzione del presente modulo, debitamente compilato e controfirmato, costituirà condizione necessaria per l'ammissione alla gara ed equivarrà ad attestazione di avvenuto sopralluogo e di avvenuta presa visione e di accettazione di tutte le norme e tutte le condizioni riportate nel capitolato generale, nel capitolato speciale e negli atti di gara tutti;
5. di essere iscritto alla CCIAA di dal per la categoria o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, ovvero nel registro professionale del paese di residenza;
6. di non trovarsi in alcuna delle condizioni di cui all'art. 38 del Decreto Legislativo n.163/2006;
7. che a carico della Società e del suo legale rappresentante, che sottoscrive, non risulta alcun provvedimento limitativo della capacità di contrarre con la Pubblica Amministrazione, anche ai sensi della vigente normativa "antimafia"(Art.10 Legge 575/65 e s. i. e m.);
8. di non essere a conoscenza dell'esistenza in corso, per l'applicazione a carico della stessa Società, di provvedimenti ostativi all'iscrizione negli Albi di appaltatori o fornitori pubblici;
9. di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (art. 17 Legge 68 del 20/03/1999), qualora la ditta abbia più di 14 dipendenti;
10. di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, nonché di accettare condizioni contrattuali e penalità;
11. di assumere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 e s. i. e .m. al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente appalto, finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali
12. che l'importo globale delle forniture effettuate nell'ultimo esercizio è di Euro e l'importo relativo alle forniture identiche a quelle oggetto della presente gara realizzate nell'ultimo esercizio è di euro.....
13. di autorizzare l'amministrazione ad effettuare le comunicazioni di cui all'art.79 del D. Lgs. 163/06 al seguente numero di fax..... ovvero al seguente domicilio per comunicazioni postali..... ovvero al seguente indirizzo di posta certificata.....
14. ai fini della richiesta d'ufficio del documento unico di regolarità contributiva (DURC), si comunicano i seguenti dati:

1	IMPRESA (2)	(Appaltatrice/Subappaltatrice)
	Codice Fiscale	
	E-mail /PEC	
2	Denominazione/Ragione Sociale	
3	Sede Legale	
	CAP e Provincia	
	Comune	
	Via/Piazza e numero civico	
4	Sede operativa	
	CAP e Provincia	
	Comune	
	Via/Piazza e numero civico	
5	Recapito corrispondenza	<input type="checkbox"/> sede legale oppure <input type="checkbox"/> sede operativa
6	Tipo Impresa	<input type="checkbox"/> impresa <input type="checkbox"/> lavoratore autonomo

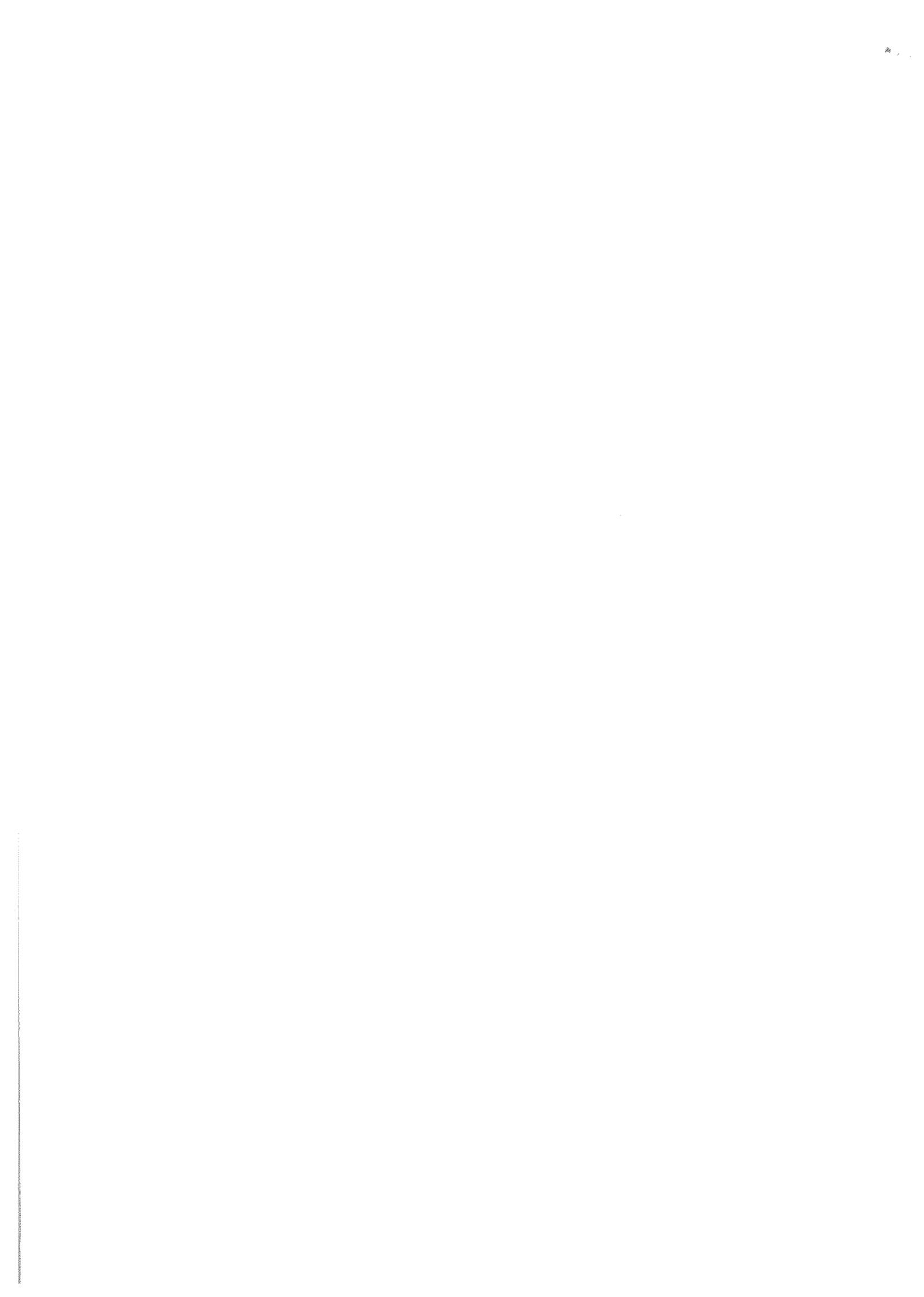
7	Lavori/Servizi/Forniture	<input type="checkbox"/> eseguiti <input type="checkbox"/> da eseguire
8	CCNL applicato	<input type="checkbox"/> Edile Industria <input type="checkbox"/> Edile Piccola Media Impresa
		<input type="checkbox"/> Edile Cooperazione <input type="checkbox"/> Edile Artigianato
		<input type="checkbox"/> Altro (specificare)
9	Dimensione aziendale	<input type="checkbox"/> da 0 a 5 <input type="checkbox"/> da 6 a 15
		<input type="checkbox"/> da 16 a 50 <input type="checkbox"/> da 51 a 100
		<input type="checkbox"/> oltre
“ ENTI PREVIDENZIALI		
1	INAIL – codice ditta	
	INAIL - Posizione assicurative territoriali	
2	INPS – matricola azienda	
	INPS sede competente	

Con la sottoscrizione, consapevole delle responsabilità penali, amministrative e civili verso dichiarazioni false o incomplete e del fatto che l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sulle dichiarazioni prodotte, anche acquisendo la relativa documentazione (ai sensi del DPR n.445 del 28/12/2000).

Il giorno e data.....

In fede
(firma del Legale Rappresentante)
.....

Allegare:
fotocopia, non autenticata, di documento di identità del sottoscrittore;
copia della lettera d'invito firmata in ogni pagina per accettazione.



ALLEGATO B ALLA
DETERMINAZIONE N. 692
DEL 1.1 SET. 2015

Allegato B

CAPITOLATO TECNICO

PIATTAFORMA APPLICATIVA SISTEMA "CURE PRIMARIE"

ANNO 2015

ASUR - AREA VASTA 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto

CAPITOLATO TECNICO

1	PREMESSA SULLO STATO ATTUALE DEI SISTEMI IN USO	2
1.1	APPLICATIVI ACQUISITI	3
1.2	LIVELLO DI UTILIZZO	4
1.3	COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE	5
1.4	SISTEMI E SERVIZI ATTIVI	6
1.4.1	SERVER PRODUZIONE	6
1.4.2	SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI	6
1.4.3	SERVER INTEROPERABILITA' CUP LIS	6
1.4.4	SERVER INTEROPERABILITA' ANAGRAFICA	7
1.4.5	SERVER INTEROPERABILITA' RADIOLOGIA EXPRIVIA	7
1.4.6	SERVER INTEROPERABILITA' CUP SPECIALISTICA	7
1.4.7	SERVIZI DI INTEROPERABILITA'	7
1.4.8	SERVIZI PIANIFICATI	8
2	RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA	9
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	9
2.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA	9
2.3	SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA	10
2.4	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA	10
2.5	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO	10

1 PREMESSA SULLO STATO ATTUALE DEI SISTEMI IN USO

La piattaforma applicativa denominata "CurePrimarie" in uso presso AV5 è frutto di un processo di graduale ricomposizione dei percorsi di accesso dei cittadini e dei percorsi di cura e dei processi di erogazione dei servizi tra i diversi livelli assistenziali quali Ospedale e Territorio. Questa attività condotta a partire dagli applicativi acquisiti in diversi momenti nel tempo ha consentito di ricostruire un "Dossier sanitario del Cittadino di area Vasta" che di fatto determinato la costituzione di un "sistema informatico integrato sanitario".

Il modello logico-funzionale che ne è derivato è quindi articolato e fortemente integrato. L'alto livello di integrazione raggiunto riguarda principalmente le informazioni che vengono condivise tra moduli applicativi diversi in modo da alimentare automaticamente processi di cura trasversali ai moduli stessi.

La soluzione applicativa possiede i seguenti requisiti integranti:

- Database unico, ottimizzato e non ridondante, al servizio dei vari moduli applicativi e modellato sui processi gestionali .
- Gestione dei processi di cura: attori di domini applicativi diversi coinvolti sugli stessi processi cooperano in tempo reale agendo dal proprio dominio come se l'applicazione fosse unica
- Alta automazione delle funzionalità dei processi gestionali, l'attività operativa e/o autorizzativa di un attore determina l'alimentazione automatica dell'attività di altri soggetti e/o operatori in una logica BPM (Business Process Management)

Da tale impianto progettuale emergono numerose interazioni "native" tra moduli applicativi diversi che partecipano a processi di cura condivisi.

Sulla base di tale impianto la dismissione di un singolo modulo, o di singole funzionalità, compromette l'integrità dell'intero modello gestionale determinando il declassamento del processo o dei processi coinvolti.

L'obiettivo è di mantenere la continuità operativa del livello di informatizzazione raggiunto nella gestione dei processi di cura, preservando il livello di servizio e il coinvolgimento di tutti gli attori a sistema, e quindi non si possono prendere in considerazione sostituzioni parziali indolori delle funzionalità in essere: si devono sostituire i componenti SW in modo tale che tutto il processo interessato venga coperto dalla nuova gestione e dove ciò non sarà possibile è necessario prevedere interventi adeguativi che evitino lacune di informazione o malfunzionamenti nelle gestioni collegate al processo interessato dal cambiamento.

1.1 APPLICATIVI ACQUISITI

L'impianto dell'intero sistema è stato acquisito nel tempo dall'Area Vasta 5 attraverso le seguenti procedure di acquisto:

Atto	Oggetto della fornitura
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 1837 23/12/2004	Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "Gestione Cure Domiciliari"
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 337 30/12/2005	Estensione funzionalità applicativo delle Cure Domiciliari
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 314 12/12/2005	Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "collegamento in rete dei MMG/PLS con i servizi sanitari ed amministrativi della zona territoriale"
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 283 15/11/2005	Acquisizione Licenze d'uso: "gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenzialità"
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 336 30/12/2005	Estensione licenze d'uso "gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenzialità"
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 190 12/11/2007	Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "gestione attività territoriali"
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n.1170/2009	Acquisizione attività di assistenza specialistica per avvio applicativo di Gestione dei Trasporti Programmati la ZT13 di Ascoli Piceno acquisito in licenza d'uso dalla ZT7 di Ancona con atto 318/ZT7 del 20/04/2009
ASUR ZT 13 con atto del Commissario Straordinario di Zona n.335del 22/04/2010	Acquisizione servizi professionali per attivazione Sistema di gestione del Pronto Soccorso presso la ZT13 di Ascoli Piceno acquisito in licenza d'uso dalla ZT9 di Macerata
ASUR AV5 Ordine n. Z139-2012-102 del 14/11/2012	Acquisizione Licenze d'uso per "Registro di Patologia BPCO"
ASUR AV5 Ordine prot. 012832 del 12.03.2013	Integrazione ed attivazione del RIS Exprivia con applicativi NBS
ASUR AV5 Ordine n. Z1 39-2013-65 del 31/12/2013	Acquisizione servizi professionali per implementazioni nuove funzionalità relative al "Rilascio credenziali di accesso al cittadino, Gestione Referti LIS, Invio SMS per esami INR"
ASUR AV5 Del. 819 del 8/7/2014	Acquisizione servizi professionali per Implementazione SW NBS moduli "ARCA"

1.2 LIVELLO DI UTILIZZO

Il numero di utenti nel corso dell'anno 2014 è aumentato anche perché, con l'obiettivo di una organizzazione omogenea di Area Vasta, servizi attivi in una sola delle due ex Zone Territoriali sono stati estesi anche all'altra.

AREA VASTA 5	N° UTENTI AL 31.12.2014	N° UTENTI AL 31.12.2013
Ex Zona Territoriale 12	579	350
Ex Zona Territoriale 13	1.349	1.346
TOTALE	1.928	1.696
Profilo del cittadino	12.301	

L'elenco dei moduli attualmente in uso viene esposto qui di seguito:

Area	Modulo
AREA TERRITORIALE	Punto Unico Accesso
	Cure Domiciliari
	Cure Residenziali
	Gestione Distretto
	Portale del MMG/PLS
	Portale del MCA
	Ambulatori Distrettuali
	Ambulatori Specialistici
	Ambulatori Riabilitazione
	Ambulatori UMEA (disabilità)
	Richieste Esami (order entry)
	Portale del Cittadino
	Trasporti Sanitari programmati
AREA OSPEDALIERA	Gestione Reparto (ADT, Cartella Clinica)
	Pronto Soccorso
	Farmacia

	Direzione di presidio
AREA SIA	Sistema Informativo Aziendale
	Assistenza I° e II° Livello

1.3 COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE

La mappa dei sistemi in cooperazione applicativa in uso è la seguente:

Installazione	Ex Zona Integrata	Area funzionale	Applicativo	Fornitore
AV5	ZT13, ZT12	Laboratorio Analisi	Alchymia	SCS Computers
AV5	ZT13, ZT12	RIS	RIS	EXPRIVIA
AV5	ZT13	Refertazione elettrocardiogrammi	Mortara	MORTARA
AV5	ZT13	Centro Unico Prenotazione	Cup	HIWEB
AV5	ZT12-ZT13	Anagrafe assistiti ARCA	ARCA	Data processing
AV5	ZT13	FARMADATI		
AV5	ZT13	INR-PT	ESALAB	NBS
AV5	ZT13, ZT12	Certificato di malattia		INPS

1.4 SISTEMI E SERVIZI ATTIVI

Per l'erogazione delle funzionalità è presente presso la Server Farm della Area Vasta 5 con sede ad Ascoli Piceno una infrastruttura tecnologica costituita da:

1.4.1 SERVER PRODUZIONE

SERVER
Tomcat Produzione 1 (EX 10.249.135.195) (Linux a 64bit) AP Acuzie
Tomcat Produzione 2
Tomcat Produzione 3 (SBT)
Tomcat Produzione 4
Tomcat Produzione 5 PS (ZT13) (EX 10.249.135.220) (Linux a 64bit) AP Prontosoccorso
Tomcat Produzione 6
Tomcat Produzione 8 PS (ZT12) SBT prontosooccorso
Tomcat Produzione virtuale (AP)
Tomcat Produzione AP Ambulatori
Tomcat Produzione (EX 10.249.135.184) (Linux a 64bit) AP Esalab1
Tomcat Produzione
DB PRODUZIONE (ZT13005)

1.4.2 SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI

SERVER
Server: S.O. MS Win server2003

1.4.3 SERVER INTEROPERABILITA' CUP LIS

SERVER

Server: ZT13JOSSOAP1 (Tomcat+Axis)

1.4.4 SERVER INTEROPERABILITA' ANAGRAFICA

SERVER

Mirth (Client) - Anagrafica ASUR ARCA

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.4.5 SERVER INTEROPERABILITA' RADIOLOGIA EXPRIVIA

SERVER

Mirth Invio Rich - Recupero referti - CUPREGIONALE SPEC. (Trasm. erogato)

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.4.6 SERVER INTEROPERABILITA' CUP SPECIALISTICA

SERVER

Server: Zt13batch

1.4.7 SERVIZI DI INTEROPERABILITA'

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
AV5INT009	AV5	MIRTH 3.1 HL7 (Client)	L	Interoperabilità anagrafica assistito ARCA	ASUR http://10.249.135.154/
AV5INT002	AV5	WS JAVA (Client)	L	Invio certificati di malattia on line con il sistema INPS	INPS https://mirservice.sanita.finanze.it
AV5INT003	ZT13	MIRTH_HL7 (Client - Server)	L	Invio richieste e recupero referti RIS	EXPRIVIA (23301 - 23303)
AV5INT004	ZT13	WS JAVA (Server)	L	Funge da SERVER. Recupera i dati delle accettazioni effettuate dal LIS. Il documento viene restituito sotto forma di file XML al CUP REGIONALE.	CUP REGIONALE

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
AV5INT005	ZT13	Servizio Web (Viewer)	L	Permette la visualizzazione di referti PACS	EXPRIVIA
AV5INT006	AV5	TABELLA FRONTIERA (con trigger verso tabelle applicative)	L	Interoperabilità per il recupero dei dati di accettazione e esito (utili per lo stato della richiesta)	SCS
AV5INT007	AV5	Servizio Web recupero PDF	L	Interoperabilità per il recupero dei referti PDF	SCS
AV5INT008	AV5	Protocollo via Socket STORPA (proprietario SCS)	L	Interoperabilità per la comunicazione delle accettazioni e la ricezione della stampa etichetta	SCS

1.4.8 SERVIZI PIANIFICATI

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
AV5SCH001	AV5	BATCH JAVA	W	Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero Ass.	<u>SmsPoint</u>
AV5SCH002	AV5	BATCH JAVA	W	Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero PS Ass.	<u>SmsPoint</u>
AV5SCH003	AV5	BATCH JAVA	W	Notifica SMS per Operatori ADI causa Visita a domicilio pianificata per assistito Ricoverato (Ricoveri Ordinari)	<u>SmsPoint</u>
AV5SCH004	ZT13	BATCH JAVA	W	Recupero referti ECG da una cartella condivisa	MORTARA
AV5SCH006	ZT13	BATCH JAVA	W	Recupera tutte le prenotazioni del Cup Regionale (tranne branca L e R) e le inserisce nel DataRep AV5	CUP REG.
AV5SCH010	ZT13	JOB PLSQL	L	Job che esegue la consuntivazione giornaliera della terapia Farmacologica per Acuzie e inizializza la pianificazione per i giorni successivi	DataRep AV5
AV5SCH011	ZT13	BATCH JAVA		Notifica sms per assistiti per valore INR/PT	

2 RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

Al fine di garantire la continuità operativa delle funzionalità degli applicativi, l'adeguamento normativo e tecnologico e l'attività di manutenzione correttiva si richiede l'acquisizione dei seguenti servizi per l'anno 2015.

Si chiede una offerta che rappresenti il costo per ciascun applicativo software in modo tale si possa determinare, rapportato al periodo temporale di effettivo utilizzo, il costo di eventuali moduli da dismettere nel corso dell'anno.

In particolare quanto sopra per quanto attiene i moduli di Cure domiciliari, Trasporti programmati.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE ANNO 2015

MANUTENZIONI relative al paragrafo 1.1

- manutenzione correttiva;
- manutenzione adeguativa.

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA A CANONE relativi ai paragrafi 1.1, 1.2, 1.3, 1.4

- Assistenza applicativa
- Assistenza specialistica
- Servizio per la risoluzione dei problemi di interoperabilità tra sistemi
- Servizio per la gestione e risoluzione degli errori di incongruità dell'interoperabilità ARCA
- Servizio Messaggistica SMS

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO

- Assistenza per attività di dismissione di moduli applicativi

Nel seguito sono descritte le caratteristiche dei servizi richiesti:

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** è volta ad eliminare difetti del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti. Tali difetti dovranno essere opportunamente segnalati e documentati per iscritto al Fornitore, via fax o posta elettronica, agli indirizzi comunicati dal fornitore. Il rilascio del prodotto/programma oggetto dell'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il difetto corretto sia di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati. Il rilascio dell'aggiornamento segue le stesse modalità indicate per la manutenzione adeguativa.

2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La **manutenzione adeguativa** è volta ad adeguare il prodotto/programma che investe problematiche di carattere generale (leggi, normative a livello nazionale) la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo di riferimento contrattuale, tale adeguamento deve essere garantito dagli aggiornamenti resi disponibili dal Fornitore direttamente sul web application server. Rimane a carico del Committente richiedere la disponibilità degli adeguamenti. In assenza di comunicazione/richiesta da parte del Committente non sarà apportata alcuna variazione. Non sono comprese nel canone di manutenzione tutte le modifiche strutturali al database e/o modifiche della logica funzionale degli applicativi che comportino variazioni di processi e procedure personalizzate per il committente con impatto consistente sulla logica funzionale degli applicativi. In questi casi sarà eseguita una valutazione congiunta di fattibilità di carattere tecnico-economico.

2.3 SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA

L'assistenza applicativa di **supporto all'utente** nell'utilizzo dell'applicazione dovrà prevedere:

- supporto all'utente sul corretto utilizzo delle funzionalità dell'applicativo;
- supporto all'utente per difficoltà segnalate come errori causati da un errato utilizzo dell'applicativo;
- assistenza tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali utilizzi impropri del software applicativo;
- assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti;
- richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente del I° livello;
- azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento;
- registrazione delle richieste di assistenza.

Il servizio deve includere l'uso di un **"sistema di gestione assistenza"** per la raccolta di tutte le richieste di intervento degli utenti che generano un'apertura ticket e relativa gestione di I° e II° livello. L'utente dovrà essere in grado di verificare lo stato della richiesta.

Il servizio dovrà essere erogato dal Lun. al Ven. dalle 8.30 alle 17.00 ad esclusione dei giorni festivi e prefestivi.

2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il sistema nel suo complesso svolge una funzione di rilievo sanitario e clinico il cui utilizzo è strettamente connesso con lo svolgimento delle attività operative in tempo reale. Una discontinuità del servizio causa il blocco del flusso informativo ed il conseguente fermo temporaneo di alcune attività sanitarie. Risulta quindi di particolare criticità garantire la disponibilità continua del sistema. A tale scopo sono necessarie attività di assistenza al personale del SIA aziendale che garantiscano la continuità del servizio anche attraverso interventi di amministrazione e controllo sui server sia dei componenti SW del Web Application Server che della base dati. Per tali attività necessitano competenze specialistiche che non possono essere reperite all'interno della struttura aziendale. Nella definizione delle possibili soluzioni operative si è ritenuto più utile evitare di frazionare l'attività richiesta tra una miriade di fornitori diversi. Si ritiene infatti che a causa delle caratteristiche dell'infrastruttura applicativa esposta in precedenza, fortemente integrata ad ogni livello e di consistente complessità tecnica e funzionale, una attribuzione frazionata dei servizi richiesti avrebbe comportato ovvie difficoltà nella gestione di più soggetti con ripercussioni inevitabili sui risultati e sull'individuazione di responsabilità in caso di inefficienze.

I servizi richiesti sono:

- a) gestione livello "web application" della soluzione applicativa;
- b) gestione livello "database" della soluzione applicativa;
- c) gestione back-up (l'archiviazione è a cura del personale dell'azienda);
- d) gestione ambienti di supporto;
- e) servizio per la risoluzione dei problemi di interoperabilità
- f) servizio di messaggistica a seguito di specifici eventi (con esclusione dei messaggi SMS)

2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO

Al fine di ridurre l'impatto della cessazione di eventuali moduli nell'anno si richiede un servizio di assistenza specialistica (applicativo, interoperabilità, sistemistico) a consumo su chiamata per un ammontare di 30 gg/uomo.