

<b>DETERMINA DEL DIRETTORE DELLA</b>				
<b>AREA VASTA N. 5</b>				
N.	167/AV5	DEL	16/02/2018	
<b>Oggetto: Area Vasta 5 - Servizio di manutenzione e assistenza su sistemi di produzione NBS - Anno 2018 - AUTORIZZAZIONE GARA mediante T.D. /Mepa di Consip.</b>				
<b>IL DIRETTORE DELLA</b>				
<b>AREA VASTA N. 5</b>				

- . . . . -

**VISTO** il documento istruttorio, riportato in calce alla presente determina, dal quale si rileva la necessità di provvedere a quanto in oggetto specificato;

**RITENUTO** per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di adottare il presente atto;

**VISTA** l'attestazione dei Direttori Unità Operative Attività Economiche e Finanziarie e Controllo di Gestione in riferimento al bilancio annuale di previsione;

### - D E T E R M I N A -

- di autorizzare l'indizione di una procedura di gara sottosoglia per l'acquisizione del Servizio di Manutenzione ed Assistenza degli applicativi, di produzione della ditta NBS S.r.l. Unipersonale, che definiscono il Sistema denominato "Cure Primarie", attualmente in uso presso l'ASUR - Area Vasta 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto, ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, mediante ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, realizzata attraverso TD/MePa (*Trattativa Diretta del Mercato elettronico*) rivolta a unico operatore economico abilitato alla Categoria ICT 2009 - Manutenzione SW, il cui importo complessivo fissato a base d'asta, per l'anno 2018, è pari ad € 197.000,00 I.V.A. esclusa;
- di invitare alla procedura di gara la ditta NBS S.r.l. Unipersonale di San Benedetto del Tronto (AP) Via Val Tiberina, 23/A, che risulta abilitata alla categoria ICT2009/Manutenzione SW sopra specificata;
- di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento la sig.ra Eugenia Eugeni, UOC Acquisti e Logistica Area Vasta 5;
- di approvare gli allegati di gara della TD/MePa:
  - All. A Autocertificazione
  - All. B Capitolato Tecnico;

- di individuare quale Punto Ordinante MePa il Direttore dell'U.O.C. Acquisti e Logistica AV 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto;
- di dichiarare la coerenza e compatibilità economico-finanziaria della spesa presunta - pari ad un max di € 197.000,00 I.V.A. esclusa - in relazione al budget 2018 sul Conto Economico 0510050101 (manutenzione software) del bilancio ASUR 2018 - sezionale Area Vasta n. 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto - secondo quanto dichiarato dai Responsabili delle UU.OO. Attività Economiche/Finanziarie e Controllo di Gestione, compatibilità che sarà confermata in sede di aggiudicazione definitiva;
- di dare atto che la spesa di € **225,00** relativa alla quota ANAC (ex AVCP) sarà rilevata al Conto Economico 0901100101 (imposte e tasse diverse ) Bilancio A.S.U.R. dell'esercizio 2018 - Sezionale Area Vasta 5- nei limiti degli stanziamenti di cui alla D.G.R.M. 1617/2017;
- di trasmettere il presente atto:
  - al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96
  - al Direttore Area Vasta 5
  - al Responsabile del Procedimento;
- di dare atto che la presente determina non è soggetta a controllo regionale a norma dell'art. 28 della L.R. 26/96, come modificata dall'art. 1 della L.R. 36/2013 e diventa efficace all'atto della pubblicazione all'Albo Pretorio;
- di dare atto, ai fini della repertoriazione della presente determina nel sistema Atti Web che la stessa rientra nella categoria " *Altre tipologie*";
- di disporre l'esecutività nei termini di legge.
- 

**IL DIRETTORE DELL'AREA VASTA 5**  
(Avv. Giulietta Capocasa)

**Per il parere infrascritto delle UU.OO. Attività Economiche/Finanziarie e Controllo di Gestione:**

Visto quanto dichiarato nel documento istruttorio si attesta che il costo derivante dal presente atto, è compatibile con le disposizioni di cui alla Determina DGRM n. 1617 del 28/12/2017 e sarà rilevato al Conto Economico 0510050101 (manutenzione software) e relativo tetto di spesa del Bilancio 2018.

**Direttore U.O.**  
**Controllo di Gestione**  
(Dott. Alessandro Ianniello)

**Il Direttore f.f. U.O.**  
**Attività Economiche e Finanziarie**  
(Dott. Cesare Milani)

La presente determina consta di n. 7 pagine.

**- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -**

(U.O. C. Acquisti e Logistica dell'Area Vasta 5 sez. di Ascoli P.)

Servizio di manutenzione e assistenza su sistemi di produzione NBS - Anno 2018 -  
AUTORIZZAZIONE GARA mediante T.D. /Mepa di Consip.

Normativa di riferimento:

- Decreto Legislativo del 18/04/2016 n. 50 “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”
- Legge Regionale n. 13 del 20/06/2003 e successive integrazioni e modificazioni “Riorganizzazione del Servizio Sanitario Regionale” e successive integrazioni e modificazioni;
- Legge 94/2012 – Legge di conversione con modificazioni, del decreto-legge n. 52/2012, recante “Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica”;
- Legge 135/2012 – Legge di conversione con modificazioni, del decreto-legge n. 95/2012, recante “Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini”
- Determina 742ASURDG del 28/09/2012 concernente “DL n. 94/2012 – DL n. 95/2012 e DGRM n. 1220/2012 : “Spending review” – Determinazioni”
- Legge Regionale 14 maggio 2012, n. 12, avente ad oggetto “Istituzione della Stazione Unica Appaltante della Regione Marche (SUAM)”;
- DGRM 1670/2012 che istituisce la SUAM;
- Deliberazione della Giunta Regionale delle Marche n. 649/2013 concernente il piano triennale delle procedure che dovranno essere svolte dalla S.U.A.M;
- DGRM n. 1617 del 28/12/2016 con la quale gli Enti del SSR sono autorizzati alla gestione provvisoria dei rispettivi bilanci economici preventivi 2018 sulla base dei budget economici 2017;
- Determina n. 4 ASURDG del 16/01/2017 che approva lo schema del “Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria per le esigenze dell'ASUR Marche”.

Premesso che presso l'Area Vasta 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto, sono attualmente in uso applicativi ed accessori forniti dalla ditta NBS S.r.l. Unipersonale, che definiscono il Sistema denominato “Cure Primarie”;

Con lettera prot. n. 926303 del 15/01/2018, il Direttore del Sistema Informativo Aziendale Dott.ssa Anna Faragalli trasmette apposita relazione per la richiesta di continuità operativa e adeguamento dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza degli applicativi ed accessori che definiscono il “Sistema Cure Primarie” attualmente in uso presso l'Area Vasta 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto per l'anno 2018;

Rilevato che detta relazione contiene:

- “STATO ATTUALE DEI SISTEMI” dove viene ampiamente dettagliato un riepilogo degli applicativi forniti dalla ditta NBS s.r.l. Unipersonale e delle loro funzionalità;
- “RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA” dove vengono descritte le caratteristiche e i livelli di servizio necessari per l’anno 2018.
- L’importo dei servizi richiesti sarà superiore alla spesa storica dell’anno 2017, per quanto riguarda la spesa delle giornate/uomo, da fatturare a consumo, che da n. 30 gg/uomo ne vengono richieste n. 150 gg/uomo, indispensabili allo stato attuale per:
  - a. dare continuità a servizi strategici ed evitare che le attività connesse con le implementazioni per la realizzazione di quanto previsto nella gara regionale Lotto 2, Lotto 3, Lotto 4 possa creare disservizi;
  - b. attività specialistiche come ad esempio attività per accounting unico;
  - c. attività specialistiche per accorpamenti tra PO Ascoli Piceno e PO San Benedetto Tr.;
  - d. implementazioni per introduzione automatismi;
  - e. personalizzazioni, modifiche integrazioni, affiancamento per nuovi avvii, incontri, etc..
 e tutto come meglio riportato nella nota del Direttore SIA, sopra indicata, alla quale si rimanda per ogni maggior dettaglio;

Per quanto sopra evidenziato dal Direttore del Sistema Informativo Aziendale - AV5, che allo stato attuale la sostituzione di singoli moduli software nel sistema in uso, come previsto dal Progetto Regionale, creeranno decadimenti dei livelli di gestione e disservizi per gli operatori, per cui sarà indispensabile, da parte del fornitore, intervenire per evitare lacune di informazione o malfunzionamenti nelle gestioni collegate al processo interessato dal cambiamento; pertanto la spesa Max presunta sarà di € 197.040 I.V.A. Esclusa, quantificata come di seguito:

**SPESA STORICA** (anno 2017) di € 134.640,00 I.V.A. 22% esclusa, di cui;

per Canone di manutenzione annua	€ 119.040,00 I.V.A. 22% esclusa
per Servizio Assistenza specialistica/consumo 30gg/uu	€ 15.600,00 I.V.A. 22% esclusa.

**SPESA NUOVA:** (anno 2018) di € 197.000,00 I.V.A. 22% esclusa, (n. 120 monte gg/uomo, quantificate a € 520 cad. + I.V.A pari a circa € 62.400,00 I.V.A. esclusa), di cui:

per Canone di manutenzione annua	€ 119.040,00 I.V.A. 22% esclusa
per Servizio Assistenza specialistica/consumo 150gg/uu	€ 78.000,00 I.V.A. 22% esclusa;

il finanziamento della stessa è rappresentato da economie rispetto all’esercizio 2017 nei seguenti conti:

0509020105	Telefonia
0510010107	Manutenzioni e riparazioni agli impianti e macchinari
0510040101	Manutenzioni e riparazioni attrezzature informatiche
0511020111	Canoni hardware e software - area non sanitaria
0802020101	Sopravvenienze passive per acquisti di beni e servizi

Per quanto sopra rappresentato, il costo complessivo stimato della presente proposta di determina da fissare a base d'asta per la durata di 12 mesi (dall' 1/01/2018 al 31/12/2018) risulta pari ad € **197.000,00 I.V.A. esclusa**, importo fissato sulla base della spesa sostenuta nell'esercizio 2017 e da una nuova spesa derivante dall'attivazione di nuove attività incrementando la crescita del Sistema in oggetto;

Verificato che attualmente per il servizio de quo non sussistono strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione da Consip né prezzi di riferimento determinati dall'Osservatorio;

Nelle medesime note il Direttore del Sistema Informativo Aziendale:

- individua la ditta NBS S.r.l. Unipersonale "quale fornitore qualificato ed unico soggetto che detiene i diritti di modifica dei sorgenti degli applicativi. Anche per i servizi collegati si ritiene che, per la necessità di un costante allineamento delle conoscenze applicative e tecnologiche alla base dei prodotti, non ci si possa rivolgere ad altro soggetto in quanto non in possesso delle necessarie conoscenze specifiche della installazione";
- indica un importo presunto complessivo SUPERIORE a quello dell'anno 2017;

Si ritiene opportuno precisare che i sistemi informativi in uso presso l'ASUR - Area Vasta 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto - sono di produzione della ditta NBS S.r.l. Unipersonale, che risulta aggiudicataria dei contratti relativi a seguito di regolari procedure di gara;

Dato atto che l'acquisizione de quo:

- non è oggetto di convenzioni-quadro Consip attive;
- non è compresa nel piano triennale delle procedure che dovranno essere svolte dalla S.U.A.M., come individuate nella Deliberazione della Giunta Regionale delle Marche n. 649/2013;
- all'interno del Me.Pa. è presente idonea iniziativa concernente la categoria merceologica di cui al presente atto "ICT 2009 – Manutenzione Sw";

Accertata la possibilità di attivare apposita procedura di gara sottosoglia per l'acquisizione del Servizio di Manutenzione e Assistenza degli applicativi ed accessori che definiscono il Sistema denominato "Cure Primarie", attualmente in uso presso l'Area Vasta 5 - ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, mediante ricorso al Mercato elettronico della Pubblica amministrazione – Trattative Dirette (Me.Pa./TD) ai sensi:

- dell'art. 7 della Legge n. 94/2012 (che ha convertito con modifiche il D.L. n. 52/2012) che pone l'obbligo per le stazioni appaltanti di effettuare acquisti di beni e servizi sotto soglia facendo ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione;
- si ritiene che sussistano i presupposti di cui all'art. 63 comma 2/b.3 del Decreto Legislativo 50/2016, secondo il quale è consentito aggiudicare un contratto mediante procedura negoziata senza preliminare pubblicazione del bando "*quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico per la tutela di diritti esclusivi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale*";

#### GLI ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO SONO I SEGUENTI:

##### OGGETTO

Unico Lotto "Servizio di manutenzione/assistenza su sistemi di produzione NBS - Anno 2018- AV5";

##### VALUTAZIONE ECONOMICA

La spesa presunta Max di **197.000,00 I.V.A. 22% esclusa**.

##### DURATA DEL CONTRATTO

12 Mesi (dall' 1/01/2018 al 31/12/2018);

DOCUMENTAZIONE DI GARA
------------------------

- All. A Autocertificazione - All. B Capitolato Tecnico;

In esecuzione della Trattativa Diretta di MePa da definire nella Categoria ICT 2009, alla Società NBS S.r.l. Unipersonale, nella quale sono indicati lo scopo e l'oggetto dell'appalto, l'ammontare della spesa, le caratteristiche tecnico funzionali e tutte le altre condizioni per lo svolgimento di una regolare procedura di gara, completa dei seguenti allegati: All. A Autocertificazione – All. B Capitolato Tecnico;

Per quanto sopra rappresentato, di seguito si riportano i costi stimati per la presente procedura di gara:

- Importo base di gara (IVA esclusa) € 197.000,00
- Oneri per pubblicazioni (I.V.A. compresa) € 0,00
- Contributo ANAC € 225,00
- Incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs. 50/2016 - 2% importo gara;

Verificato che attualmente per il servizio de quo non sussistono strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione da Consip né prezzi di riferimento determinati dall'Osservatorio.

### TUTTO CIÒ PREMESSO SI PROPONE

- di autorizzare l'indizione di una procedura di gara sottosoglia per l'acquisizione del Servizio di Manutenzione ed Assistenza degli applicativi, di produzione della ditta NBS S.r.l. Unipersonale, che definiscono il Sistema denominato "Cure Primarie", attualmente in uso presso l'ASUR - Area Vasta 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto, ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, mediante ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, realizzata attraverso TD/MePa (*Trattativa Diretta del Mercato elettronico*) rivolta a unico operatore economico abilitato alla Categoria ICT 2009 - Manutenzione SW, il cui importo complessivo fissato a base d'asta, per l'anno 2018, è pari ad € 197.000,00 I.V.A. esclusa;
- di invitare alla procedura di gara la ditta NBS S.r.l. Unipersonale di San Benedetto del Tronto (AP) Via Val Tiberina, 23/A, che risulta abilitata alla categoria ICT2009/Manutenzione SW sopra specificata;
- di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento la sig.ra Eugenia Eugeni, UOC Acquisti e Logistica Area Vasta 5;
- di approvare gli allegati di gara della TD/MePa:
  - All. A Autocertificazione
  - All. B Capitolato Tecnico;
- di individuare quale Punto Ordinate MePa il Direttore dell'U.O.C. Acquisti e Logistica AV 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto;
- di dichiarare la coerenza e compatibilità economico-finanziaria della spesa presunta - pari ad un max di € 197.000,00 I.V.A. esclusa - in relazione al budget 2018 sul Conto Economico 0510050101 (manutenzione software) del bilancio ASUR 2018 - sezionale Area Vasta n. 5 di

Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto - secondo quanto dichiarato dai Responsabili delle UU.OO. Attività Economiche/Finanziarie e Controllo di Gestione, compatibilità che sarà confermata in sede di aggiudicazione definitiva;

- di dare atto che la spesa di € 225,00 relativa alla quota ANAC (ex AVCP) sarà rilevata al Conto Economico 0901100101 (imposte e tasse diverse) e la spesa per gli Incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs. 50/2016, graveranno sul Bilancio A.S.U.R. dell'esercizio 2018 - Sezionale Area Vasta 5- nei limiti degli stanziamenti di cui alla D.G.R.M. 1617/2017;
- di trasmettere il presente atto:
  - al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96
  - al Direttore Area Vasta 5
  - al Responsabile del Procedimento;
- di dare atto che la presente determina non è soggetta a controllo regionale a norma dell'art. 28 della L.R. 26/96, come modificata dall'art. 1 della L.R. 36/2013 e diventa efficace all'atto della pubblicazione all'Albo Pretorio;
- di dare atto, ai fini della repertoriazione della presente determina nel sistema Atti Web che la stessa rientra nella categoria " *Altre tipologie*";
- di disporre l'esecutività nei termini di legge.

**Il Responsabile del Procedimento**  
(Eugenia Eugeni)

Il Direttore dell'U.O. C. Acquisti e Logistica esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e sotto il profilo della legittimità del presente provvedimento e ne propone l'adozione al Direttore Generale.

**Il Direttore dell'U.O.C. Acquisti e Logistica**  
(Dott. Pietrino Maurizi)

**- ALLEGATI -**

allegati in forma cartacea:

1. All. A Autocertificazione
2. All. B Capitolato tecnico.

### DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'

(art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto, .....  
nato a ..... il ...../...../.....  
residente a .....(Prov.....)  
via .....n. ....  
Codice Fiscale .....  
nella sua qualità di rappresentante legale della ditta .....  
con sede a .....(Prov.....)  
in via .....n. ....  
Partita I.V.A. .... Codice fiscale .....

Sotto la propria personale responsabilità, consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci, e in particolare che:

- chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal DPR 445/2000 è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia
- l'esibizione di un atto contenente dati non piu' rispondenti a verita' equivale ad uso di atto falso
- la presente dichiarazione è considerata come fatta a pubblico ufficiale.

### DICHIARA

di applicare il C.C.N.L stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative del seguente settore .....

che l'impresa risulta regolare ai fini del DURC in quanto :

- è iscritta all'INPS sede di ..... con PC/ matricola n.....  
risulta regolare con versamento del contributo al .....(gg/mm/aa)
- è assicurata all'INAIL sede di ..... con Codice Ditta n.....  
risulta regolare con versamento dei premi e accessori al.....(gg/mm/aa)

*Luogo e data* .....

.....  
*firma*

*NB:*

Allega fotocopia del seguente documento d'identità:

tipo documento..... N. ....  
rilasciato il ...../...../.....da .....



Allegato

## CAPITOLATO TECNICO

PIATTAFORMA APPLICATIVA SANITARIA ASUR AREA VASTA 5

Progetti :“ Integra” -“Cure Primarie”- “Legame Covalente”

ANNO 2018

## CAPITOLATO TECNICO

<b>1</b>	<b>CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLA AV5</b>	<b>3</b>
1.1	APPLICATIVI ACQUISITI	4
1.2	LIVELLO DI UTILIZZO	5
1.3	COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE	7
1.4	SISTEMI E SERVIZI ATTIVI	8
1.4.1	SERVER PRODUZIONE	8
1.4.2	SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI	9
1.4.3	SERVER INTEROPERABILITA' VARIE	9
1.4.4	SERVIZI DI INTEROPERABILITA'	9
1.4.5	SERVIZI PIANIFICATI	10
<b>2</b>	<b>RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA</b>	<b>11</b>
2.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	11
2.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA	11
2.3	SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA	12
2.4	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA	12
2.5	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO	12

## 1 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLA AV5

La piattaforma applicativa denominata nel tempo come “*Progetto Integra*”, “*Il Legame Covalente*” e “*Cureprimarie*” in uso presso AV5 è frutto di un processo di graduale ricomposizione dei percorsi di accesso e di cura dei Cittadini e dei processi di erogazione dei servizi/professionisti tra i diversi livelli assistenziali quali Ospedale e Territorio.

Questa attività condotta a partire da una progettualità della Area Vasta è riconosciuta sia a livello nazionale che a livello regionale e con Delibera di Giunta (DGR 1372 del 26/11/2007) viene considerata come un “**importante patrimonio regionale**”.

Il sistema informativo in uso, che mette in comunicazione i professionisti sanitari del territorio e dell'ospedale, garantisce, in tempo reale, la condivisione delle informazioni sanitarie sull'assistito anche attraverso la realizzazione del “**Dossier Sanitario del Cittadino dell'Area Vasta 5**”.

Il sistema è utilizzato in modo condiviso da circa 2.000 professionisti sanitari e circa 30.000 cittadini con indubbi vantaggi sanitari e di gestione nella presa in carico assistenziale.

Il modello logico-funzionale utilizzato si basa su un sistema Unico e centrato sul Cittadino ed il Professionista. Tecnicamente l'intero sistema ha un **unico database** che ha consentito una condivisione nativa di elementi sanitari e assistenziali e gestionali che altrimenti in sistemi non integrati non è possibile riprodurre in modo economicamente sostenibile.

Le informazioni che vengono condivise tra i diversi professionisti che partecipano al percorso di presa in carico e clinico assistenziale consentono di alimentare in tempo reale i processi di cura ed attivare sistemi di rapida comunicazione al professionista coinvolgendolo ed impegnandolo in una efficace e tempestiva presa in carico.

La soluzione applicativa possiede le seguenti caratteristiche:

- Sistema WEB nativo
- Database unico, ottimizzato e non ridondante modellato sui processi gestionali
- Sistema di Comunicazione interprofessionale sulla presa in carico clinico-assistenziale
- Rispondenza dei processi sanitari a norma regionale e nazionale e aderenti alle necessita dell' Area Vasta
- Integrazioni con i sistemi regionali esterni (Arca, CUP Regionale, autenticazione, SAR)
- Integrazioni con i sistemi dipartimentali di Area Vasta (LIS,RIS, ANATOMIA PATOLOGICA, ECG, etc..)
- Integrazione con il sistema di accoglienza centrale del Ministero delle Finanze e dell'INPS

Le funzioni applicative sono progettate per operare nativamente in modo integrato per un utilizzo condiviso delle informazioni e dei dati necessari ad alimentare i *Processi di Cura* del Cittadino. Le sole integrazioni attive sono presenti nello scambio informativo con sistemi dipartimentali esterni.

Sulla base di tale impianto la dismissione di aree funzionali, compromette l'integrità

dell'intero modello gestionale determinando il declassamento del processo e l'interruzione della comunicazione bidirezionale tra professionisti.

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 né si possono, al momento, prendere in considerazione sostituzioni parziali delle funzionalità in essere. Pertanto, si devono sostituire i componenti SW in modo tale che tutto il processo interessato venga coperto dalla nuova gestione. Infatti se si abbandona la logica applicativa per processo, inevitabilmente si creano decadimenti dei livelli di gestione e disservizi per gli operatori il cui impatto organizzativo deve essere valutato e gestito. Pertanto è necessario prevedere interventi adeguativi che evitino lacune di informazione o malfunzionamenti nelle gestioni collegate al processo interessato dal cambiamento.

Nell corso dell'anno 2017 sono state portate avanti ulteriori attività relative a:

- aggiornamento flusso SDO DM 07/12/2016 n. 261;
- Introduzione nuove funzionalità nel processo delle Acuzie per la compilazione SDO (DGR n. 337 del 10/04/2017).

## 1.1 APPLICATIVI ACQUISITI

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

<b>Atto</b>	<b>Oggetto della fornitura</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 1837 23/12/2004	Acquisizione Licenze d'uso applicativo: <b>"Gestione Cure Domiciliari"</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 337 30/12/2005	Estensione funzionalità applicativo delle <b>Cure Domiciliari</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 314 12/12/2005	Acquisizione Licenze d'uso applicativo: <b>"collegamento in rete dei MMG/PLS con i servizi sanitari ed amministrativi della zona territoriale"</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 283 15/11/2005	Acquisizione Licenze d'uso: <b>"gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenzialità"</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 336 30/12/2005	Estensione licenze d'uso <b>"gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenzialità"</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 190 12/11/2007	Acquisizione Licenze d'uso applicativo: <b>"gestione attività territoriali"</b>
ASUR ZT13 con atto del Direttore di	Acquisizione attività di assistenza specialistica per <b>avvio applicativo di Gestione dei Trasporti Programmati</b> la

Zona n.1170/2009	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 <b>attivazione Sistema di gestione del Pronto Soccorso presso la ZT13 di Ascoli Piceno</b> 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 " <b>Registro di Patologia BPCO</b> "
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 " <b>Rilascio credenziali di accesso al cittadino, Gestione Referti LIS, Invio SMS per esami INR</b> "
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 dall'anno 2015 è il seguente:

<b>AREA VASTA 5</b>	<b>N° UTENTI Anno 2015</b>	<b>N° UTENTI Anno 2016</b>	<b>N° UTENTI Anno 2017</b>
AV5 (Ex Zona Territoriale 12)	674	766	996
AV5 (Ex Zona Territoriale 13)	1.330	1.397	1498
<b>AV5 TOTALE (UTENTI ATTIVI)</b>	<b>2.004</b>	<b>2.163</b>	<b>2494</b>
<b>Profilo del Cittadino (utenti abilitati)</b>	<b>27.760</b>	<b>29.266</b>	

La copertura funzionale riguarda i seguenti profili professionali:

DESCRIZIONE AREA FUNZIONALE	DESCRIZIONE PROFILO
CITTADINO	Cittadino
MMG	Medico di Medicina Generale
MMG	Pediatra di Libera Scelta
MMG	Personale di Studio della Medicina Generale
MCA	Medico Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica)
PROCESSI DELLE ACUZIE	Medico di reparto
PROCESSI DELLE ACUZIE	Medico Specializzando
PROCESSI DELLE ACUZIE	Medico Fisiatra
PROCESSI DELLE ACUZIE	Coordinatore

# ALBO PRETORIO

PROCESSI DELLE ACUZIE	Infermiere / Operatore Terapista
PROCESSI DELLE ACUZIE	Accettazione RICOVERI
PROCESSI DELLE ACUZIE	Amministrativo SDO
PROCESSI DELLE ACUZIE	Cartelle Cliniche
PROCESSI DELLE ACUZIE	Direttore di Presidio
PROCESSI DELLE ACUZIE	Medico Dir. Sanitaria
PROCESSI DELLE ACUZIE	Coordinatore Inf. di Presidio
PROCESSI DELLE ACUZIE	Portineria
PROCESSI DELLE ACUZIE	Infermiere di sala operatoria
PROCESSI DELLE ACUZIE	Anestesista
PROCESSI DELLE ACUZIE	Responsabile di Blocco Operatorio
PRONTOSOCCORSO	Medico Pronto Soccorso
PRONTOSOCCORSO	Infermiere Pronto Soccorso
PRONTOSOCCORSO	Operatore di Triage
AMBULATORI	Coordinatore Ambulatori
AMBULATORI	Medico Specialista
AMBULATORI	Consultazione Dossier Sanitario
AMBULATORI	Ostetrica
AMBULATORI	Assistente Sociale
AMBULATORI	Psicologo
AMBULATORI	Segreteria
AMBULATORI	Medico Radiologia
AMBULATORI	Infermiere Ambulatorio
AMBULATORI	Strutture Convenzionate
AMBULATORI	Amministratore di Sistema
AMBULATORI	Tecnico Radiologia
AMBULATORI	Operatore Terapista
AMBULATORI	Fisiatra
Gestione Territorio	Consultazione/ modifica anagrafica AV5
Gestione Territorio	Responsabile scelta/revoca (interoperabilità)
Gestione Territorio	Operatore scelta e revoca (interoperabilità)
Gestione Territorio	Direttore di distretto
Gestione Territorio	Consultazione esenzioni
Gestione Territorio	Operatore gestione convenzioni ( MMG/PLS)
Gestione Territorio	Operatore gestione convenzioni (MCA)
PUA	Punto Unico Accesso – Percorso Urgenza
RSA	Infermiere Struttura Residenziale
RSA	Medico Distretto (Residenzialità)
RSA	Responsabile di struttura
PUA-ACCETTAZIONE ESAMI	Accettazione esami laboratorio
PUA-ACCETTAZIONE ESAMI	Accettazione + Storico
PUA-ACCETTAZIONE ESAMI	Consultatore
PUA-ACCETTAZIONE ESAMI	Consultatore + Storico
PUA-ACCETTAZIONE ESAMI	Accettazione + Riparatore + Storico
FARMACIA	Farmacista
CUREDOMICILIARI	AMMINISTRAZIONE COOPERATIVA ESTERNA
CUREDOMICILIARI	MEDICO DI DISTRETTO
CUREDOMICILIARI	DIRETTORE DI MACROAREA TERRITORIALE
CUREDOMICILIARI	COORDINATORE INFERMIERISTICO di DISTRETTO
CUREDOMICILIARI	COORDINATORE INFERMIERISTICO
CUREDOMICILIARI	FORNITORE ESTERNO AUSILI
CUREDOMICILIARI	OPERATORE DELL'ASSISTENZA ( INFERMIERE, FISIOTERAPISTA, ASSISTENTE SOCIALE)
CUREDOMICILIARI	DIRETTORE DI DISTRETTO
CUREDOMICILIARI	OPERATORE DI SEGRETERIA

ADMINSIA	Amministratore
ADMINSIA	Controllo Gestione
118TRASPORTI	Centrale Operativa 118 Trasporti programmati
118TRASPORTI	Pubblica Assistenza

### 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 – ZT12	Centro Unico Prenotazione	Cup-REGIONALE	INSIEL MERCATO
AV5	ZT12-ZT13	Anagrafe assistiti ARCA	ARCA	Data Processing
AV5	ZT13 - ZT12	Aggiornamento prontuario Farmaci	FARMADATI	FARMADATI
AV5	ZT13	Comunicazione INR	ESALAB	NBS
AV5	ZT13, ZT12	Certificato di malattia (INPS)	SOGEI	INPS
AV5	ZT12, Zt13	SAR- ricetta dematerializzata regione Marche	SAR MARCHE	NBS
AV5	ZT12-ZT13	Anatomia patologica	MyKey	Menarini/Zucchetti
AV5	ZT12-ZT13	Terapia Intensiva	IBE	Philips
AV5	ZT12-ZT13	SAC- ricetta dematerializzata	SOGEI	NBS

### 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
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat04 cureprimarie”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tutte</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat10 totale”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tutte</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5webreport_jdk16”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• webreport</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat03 webreport”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• webreportindigo</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat01 acuzie”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• acuzie</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat07 trasporti”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adminsia</li> <li>• anagrafica1</li> <li>• cittadino</li> <li>• farmacia</li> <li>• rsa</li> <li>• trasportiprogrammati</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat05 PS”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prontosoccorso</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat06 Lab”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esalab1</li> </ul>
<p>Tomcat Produzione “av5tomcat01 specialistica”: piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ambulatori</li> </ul>
<p>DB PRODUZIONE (ZT13005)</p>



## 1.4.2 SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI

SERVER
Server: S.O. MS Win server2003

## 1.4.3 SERVER INTEROPERABILITA' VARIE

SERVER
<p>Tomcat Produzione "av5tomcat08 inter CUP": piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Webapps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>INTEROPERABILITA' CUP LIS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tomcat axis</li> </ul> </li> </ul>
<p>Server Produzione "av5mirth2 inter EXPRIVIA": piattaforma linux Centos 6.6 x64 – tomcat 6.0.18 – java 1.6.0_10</p> <p>Interoperabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Radiologia Exprivia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mirth (client) <u>Invio Rich - Recupero referti - CUPREGIONALE SPEC. (Trasm. erogato)</u></li> <li>○ DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005</li> </ul> </li> <li>• <b>Anagrafica ASUR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mirth (client) <u>Anagrafica ASUR_ARCA</u></li> <li>○ DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005</li> </ul> </li> <li>• <b>Anatomia Patologica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mirth (client) - MyKey</li> <li>○ DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005</li> </ul> </li> <li>• <b>CUP SPECIALISTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005</li> </ul> </li> </ul>

## 1.4.4 SERVIZI DI INTEROPERABILITA'

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
AV5INT009	AV5	MIRTH 3.1 HL7 (Client)	L	Interoperabilità anagrafica assistito ARCA	ASUR <a href="http://10.249.135.154/">http://10.249.135.154/</a>
AV5INT002	AV5	WS JAVA (Client)	L	Invio certificati di malattia on line con il sistema INPS	INPS <a href="https://mirservice.sanita.finanze.it">https://mirservice.sanita.finanze.it</a>
AV5INT003	ZT13	MIRTH_HL7 (Client - Server)	L	Invio richieste e recupero referti RIS	EXPRIVIA (23301 - 23303)

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
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
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
AV5INT010	AV5	WS JAVA (Client)	L	Interoperabilità per comunicazioni relative alla ricetta dematerializzata	SAR (https://sar.sanita.marche.it)

## 1.4.5 SERVIZI PIANIFICATI

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
AV5SCH001	AV5	BATCH JAVA	W	Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero Ass.	<a href="#">NBS SMS</a>
AV5SCH002	AV5	BATCH JAVA	W	Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero PS Ass.	<a href="#">NBS SMS</a>
AV5SCH003	AV5	BATCH JAVA	W	Notifica SMS per Operatori ADI causa Visita a domicilio pianificata per assistito Ricoverato (Ricoveri Ordinari)	<a href="#">NBS SMS</a>
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

CODICE	CLIENTE	TIPO	SO	DESCRIZIONE	ATTORE EXT
AV5SCH011	ZT13	BATCH JAVA		Notifica sms per assistiti per valore INR/PT	NBS_SMS

## 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 2018.

### ASSISTENZA E MANUTENZIONE

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 specialistica di integrazione, interoperabilità e sviluppi evolutivi

**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 investa 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 1° 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 1° e 2° 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**

Il servizio di assistenza specialistica a consumo si rende necessario per rispondere alle esigenze di modifica dei processi e nuove gestioni richieste dalla applicazione delle leggi regionali o aziendali.

Pertanto sulla base dei consumi storici e di nuove esigenze che si dovessero evidenziare, si richiede un servizio di assistenza specialistica (applicativo, interoperabilità, sistemistico) a consumo su chiamata per un ammontare di 150 gg/uomo.