



DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

153 / 2019 del 24/05/2019

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 "MARCHE - UMBRIA" - PROVVEDIMENTI



OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 "MARCHE - UMBRIA" - PROVVEDIMENTI

vista la seguente proposta di deliberazione n. 197/2019, avanzata dal Direttore della Unità Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI:

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 sull'introduzione di un numero unico europeo per le chiamate di emergenza (91/396/CEE);
- la Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 7 marzo 2002 n. 2002/22/CE, come modificata dalla direttiva del 25 novembre 2009 n. 2009/136/CE, e in particolare l'art. 26, secondo il quale gli Stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso;
- il Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'art. 75 bis, introdotto dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, per il quale al Ministro dell'Interno sono conferiti, di concerto con il Ministro dello Sviluppo Economico, poteri di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del Numero Unico di Emergenza Europeo, prevedendo a tal fine la possibilità di stipulare accordi di intesa con le regioni interessate;
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni relativo all'individuazione del Servizio "112" Numero Unico Europeo d'Emergenza (nel seguito anche "Servizio NUE 112") quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del D.Lgs n. 196/2003 a ricevere chiamate d'urgenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115 e 118;
- l'articolo 16 della Legge Regionale lombarda del 30 dicembre 2009 n. 33, così come sostituito dall'articolo 1, comma 1, lettera v) della Legge Regionale del 11 agosto 2015 n. 23, il quale stabilisce che, rispettivamente al comma 3 e al comma 7, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia "... garantisce altresì l'operatività del servizio numero unico emergenza (N.U.E.) 112 sul territorio lombardo ... In riferimento all'attività N.U.E. 112 svolta dall'Azienda, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla direzione generale della Presidenza della Giunta stessa" e che "In relazione al N.U.E. 112, la Giunta regionale assegna annualmente all'Azienda uno specifico finanziamento anche in ragione dello sviluppo futuro in collaborazione con altre amministrazioni pubbliche.";
- il Protocollo d'Intesa tra Ministero dell'Interno e Regione Lombardia, sottoscritto in data 28 dicembre 2012, per l'attuazione sul territorio regionale del Numero di Emergenza Unico europeo "112" secondo il modello della Centrale Unica di Risposta;
- a lettera a) dell'articolo 8 della legge n. 124 del 4 agosto 2015 relativa alla riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche, la quale prevede l'istituzione del

Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i Protocolli d'Intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis del Codice delle comunicazioni elettroniche;

- la Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. X/5866 del 28.11.2016, di approvazione dello schema tipo di Protocollo d'Intesa con le Regioni interessate all'attuazione del 112 NUE – Numero Unico di Emergenza europeo, secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR), con il quale, tra l'altro, Regione Lombardia ha delegato AREU, quale proprio soggetto preposto alla realizzazione del protocollo d'intesa stesso;

RICHIAMATI:

- La Deliberazione della Giunta della Regione Marche n. 587 del 13 giugno 2016, con la quale è stato approvato un Protocollo di Intesa tra le Regioni Marche, Toscana e Umbria finalizzato ad una collaborazione e un coordinamento nell'ambito delle politiche di comune interesse nei confronti dell'Unione Europea e dello Stato;
- la Deliberazione della Giunta della Regione Marche n. 777 del 4 luglio 2017, con la quale sono stati approvati:
 - il Progetto Preliminare per l'attuazione del modello del Numero Unico di Emergenza Europeo 1-1-2 e la realizzazione della Centrale Unica di Risposta (CUR) per le Regioni Marche e Umbria;
 - lo schema di Protocollo di Intesa tra le Regioni Marche e Lombardia, propedeutico all'avvio e all'implementazione delle attività per l'organizzazione della CUR per le Regioni Marche e Umbria;
- il Protocollo di collaborazione in ambito sanitario sottoscritto tra Regione Lombardia e Regione Marche con l'intento di facilitare, tra l'altro, anche la trasposizione del modello lombardo del Call Center NUE 112 nella Regione Marche, e perfezionato in data 25 luglio 2017;
- la Deliberazione della Giunta della Regione Marche n. 1586 del 28 dicembre 2017, con la quale è stata approvato l'Accordo di collaborazione tra le Regioni Marche e Toscana per la realizzazione del sistema di Disaster Recovery tra le rispettive Centrali Uniche di Risposta (CUR);
- l'art. 1 della legge regionale Marche del 2 agosto 2018, n. 31, il quale prevede che la Centrale Unica di Risposta Marche-Umbria operi all'interno dell'Agenzia Regionale Sanitaria (ARS) e con il supporto tecnico-logistico degli Enti del Servizio Sanitario Regionale;

PREMESSO che

- In Italia il modello della Centrale Unica di Risposta alle chiamate di emergenza è stato individuato dalla Commissione consultiva di cui all'art. 75 bis, comma 2, del decreto legislativo 10 agosto 2003, n. 259, con atto finale del 23 giugno 2014, quale auspicabile modello di riferimento per l'intero territorio nazionale;
- la creazione di punti di risposta integrati per tutte le chiamate di emergenza, cosiddetti PSAP di primo livello (*Public Safety Answering Point* di primo livello), coincidenti con la Centrale Unica di Risposta, è stata più volte indicata dai servizi della Commissione Europea come un passo positivo per il miglioramento della capacità di risposta degli Stati membri alle emergenze;
- al "Servizio NUE 112" secondo il modello della Centrale Unica di Risposta è stata data attuazione in Regione Lombardia attraverso l'estensione, all'interno del

territorio, del Servizio NUE 112 tramite tre Centrali Uniche di Risposta (Varese, Milano e Brescia);

- la Regione Marche, nell'ambito del sopracitato Protocollo di Intesa sottoscritto in data 25 luglio 2017 con la Regione Lombardia, ha chiesto di avvalersi della collaborazione dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e del relativo know how e software applicativo (pubblicato nel Catalogo nazionale programmi riutilizzabili di AgID con identificativo n. 266/2015) per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizio;

CONSIDERATO che per consentire la collaborazione di AREU nell'ambito dell'implementazione e l'avvio della Centrale Unica di Risposta NUE 112 "Marche-Umbria" si rende necessario perfezionare un'ideale convenzione per disciplinare tutti gli aspetti connessi, principalmente identificati nei seguenti:

- concessione in riuso del "Programma Call Center NUE 112" di AREU pubblicato sul Catalogo AgID al numero identificativo 266/2015;
- disciplina dei diritti inerenti la concessione del predetto Programma;
- supporto alle attività prodromiche alla strutturazione del servizio;
- supporto in merito all'approvvigionamento di beni e servizi necessari per la realizzazione del progetto in parola;
- responsabilità;
- collaborazione in ambito formativo, professionale e progettuale;
- condizioni economiche connesse al rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti da AREU per la realizzazione della convenzione in parola;

RILEVATO che l'interesse delle Parti a collaborare nei predetti ambiti di intervento ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della Legge del 7 agosto 1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" il quale prevede che "Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.";

RAVVISATA, pertanto, l'opportunità e la necessità per AREU di addivenire al perfezionamento del rapporto convenzionale;

PRESO ATTO della dichiarazione, di seguito allegata quale parte integrante e sostanziale della deliberazione, resa dal Proponente del procedimento che attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo della "Convenzione per l'attivazione del Servizio di Centrale Unica di Risposta NUE 112 ""Marche-Umbria""", allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto e conservato agli atti presso i competenti uffici aziendali di AREU e del Servizio Sanità della Regione Marche;
2. di precisare che la presente convenzione decorre dalla data di sottoscrizione e per la durata di tre anni, con esclusione del tacito rinnovo;

3. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri a carico del Bilancio dell'Azienda, in quanto tutte le spese, dirette e indirette, sostenute per la realizzazione del progetto di cui al precedente punto 1 verranno rimborsate ad AREU dall'Agenzia Regionale Sanitaria, previa presentazione della relativa documentazione giustificativa;
4. di disporre la trasmissione del presente provvedimento a tutte le Strutture aziendali interessate;
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Domenica De Giorgio, Dirigente della Struttura Complessa Affari Generali e Legali;
6. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
7. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).



La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

Il/La proponente del provvedimento Luca Filippo Maria Stucchi

CONVENZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 1-1-2 "MARCHE-UMBRIA"

TRA

Azienda Regionale Emergenza Urgenza (di seguito per brevità AREU o Amministrazione concedente), con sede in Milano Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P.IVA 03128170135, in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

e

Il Servizio Sanità della Regione Marche (di seguito per brevità Amministrazione utilizzatrice) con sede in Ancona, Via Gentile da Fabriano n. 3, P.IVA 00481070423 e C.F. 80008630420, rappresentata dalla dott.ssa Lucia Di Furia, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di dirigente del Servizio.

VISTI

- l'articolo 15, comma 1, della Legge n. 241 del 7 agosto 1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" il quale prevede che "Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.";
- l'articolo 4 del Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, recante "Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 2, comma 1, lettera m, della legge 23 ottobre 1992, n. 421", così come modificato dall'articolo 176 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;
- l'articolo 25, comma 1, della Legge 24 novembre 2000, n. 340, recante "Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi - Legge di semplificazione 1999", il quale prescrive che "le pubbliche amministrazioni che siano titolari di programmi applicativi realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno facoltà di darli in uso gratuito ad altre amministrazioni pubbliche, che li adattano alle proprie esigenze";
- la Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 7 marzo 2002 n. 2002/22/CE, come modificata dalla direttiva del 25 novembre 2009 n. 2009/136/CE, e in particolare l'art. 26 secondo il quale gli Stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso;
- l'articolo 26, comma 2, della Legge 27 dicembre 2002, n. 289, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2003)", il quale, al fine di "assicurare una migliore efficacia della spesa informatica e telematica sostenuta dalle pubbliche amministrazioni, di generare significativi risparmi eliminando duplicazioni e inefficienze, promuovendo le migliori pratiche e favorendo il riuso, nonché di indirizzare gli investimenti nelle tecnologie informatiche e telematiche, secondo una coordinata e integrata strategia" ha conferito al Ministro per l'innovazione e le tecnologie la competenza a stabilire "le modalità con le quali le pubbliche amministrazioni comunicano le informazioni relative ai programmi informatici, realizzati su loro specifica richiesta, di cui essi dispongono, al fine di consentire il riuso previsto dall'articolo 25 della legge 340/2000";
- la Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 19 dicembre 2003, concernente "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni";

- gli articoli 68, 69 e 70 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'Amministrazione Digitale", e s.m.i.;
- l'articolo 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 maggio 2005, recante "Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (legge finanziaria 2005)";
- l'articolo 16 della Legge Regionale lombarda del 30 dicembre 2009 n. 33, così come sostituito dall'articolo 1, comma 1, lettera v) della Legge Regionale del 11 agosto 2015 n. 23, il quale stabilisce che, rispettivamente al comma 3 e al comma 7, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia "... garantisce altresì l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 1 1 2 sul territorio lombardo ... In riferimento all'attività NUE 1 1 2 svolta dall'Azienda, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla direzione generale della Presidenza della Giunta stessa." e che "In relazione al NUE 1 1 2, la Giunta regionale assegna annualmente all'Azienda uno specifico finanziamento anche in ragione dello sviluppo futuro in collaborazione con altre amministrazioni pubbliche.";
- l'articolo 1 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 10 agosto 2010 - Regolamento recante "Norme di organizzazione, funzionamento e ordinamento del personale di DigitPA" (DigitPA oggi AgID – Agenzia per l'Italia Digitale, istituita con Decreto Legge n. 83/2012, convertito nella Legge n. 134/2012 ed è sottoposta ai poteri di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri);
- la lettera a) dell'articolo 8 della Legge n. 124 del 4 agosto 2015 relativa alla riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche, la quale prevede l'istituzione del Numero Unico Europeo 1-1-2 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i Protocolli d'Intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- la Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. X/5866 del 28 novembre 2016, con la quale è stato approvato lo schema "standard" di "Protocollo di intesa per l'attivazione del servizio di Centrale Unica di Risposta NUE 1-1-2 in Regione...", da perfezionare con le altre Regioni italiana che intendono attuare il servizio NUE 1-1-2;
- l'articolo 1 della Legge Regionale Marche del 2 agosto 2018 n. 31, il quale prevede che la Centrale Unica di Risposta Marche-Umbria operi all'interno dell'ARS e con il supporto tecnico-logistico degli enti del Servizio Sanitario Regionale;
- la Deliberazione della Giunta della Regione Marche n. 777 del 4 luglio 2017, con la quale sono stati approvati:
 - il Progetto Preliminare per l'attuazione del modello del Numero Unico di Emergenza Europeo 1-1-2 e la realizzazione della Centrale Unica di Risposta (CUR) per le Regioni Marche e Umbria;
 - lo schema di Protocollo di Intesa tra le Regioni Marche e Lombardia, propedeutico all'avvio e all'implementazione delle attività per l'organizzazione della CUR per le Regioni Marche e Umbria;
- la deliberazione della Giunta della Regione Marche n. 1586 del 28 dicembre 2017, con la quale è stato approvato l'Accordo di collaborazione tra le Regioni Marche e Toscana per la realizzazione del sistema di Disaster Recovery tra le rispettive Centrali Uniche di Risposta (CUR);
- la Legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di bilancio) che, ai commi 982-984, istituisce un apposito fondo, denominato "Fondo unico a sostegno dell'operatività del numero unico europeo 1-1-2", finalizzato al completamento dell'estensione operativa del NUE 1-1-2;

CONSIDERATO CHE

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 (91/396/CEE) ha previsto l'introduzione del numero 1-1-2 come numero unico europeo per le chiamate di emergenza;
- la nota del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali - Dipartimento Qualità - Direzione Generale Programmazione Sanitaria - Ufficio V dell'ex Ministero della Salute, prot. n. 0014051-P del 17.04.2009, di cui all'oggetto "Numero Unico Europeo di Emergenza 11395 (NUE) 1-1-2 - Approvazione Modello Organizzativo" con la quale veniva dichiarato che "Il Sottosegretario ritiene il modello NUE 1-1-2 con "Call Center Laico" sia più rispondente all'attuale organizzazione del Sistema di Emergenza sanitaria territoriale 118";
- l'Accordo di Programma Quadro (APQ) interregionale per la realizzazione del Call center c.d. "Laico" per la sperimentazione del numero di emergenza unico europeo "1-1-2" sottoscritto in data 19.05.2010 tra Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Interno e Ministero della Salute con le Regioni Lombardia, Emilia-Romagna e Sicilia;
- la seguente documentazione sottoscritta tra Ministero dell'Interno e Regione Lombardia:
 - Protocollo d'intesa per l'attuazione in Regione Lombardia del NUE 1-1-2 - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello del Call Center Laico, sottoscritto in data 04.07.2011 e s.m.i.;
 - Convenzione per l'attuazione in Regione Lombardia del Numero di Emergenza Unico europeo "1-1-2" secondo il modello del call center laico, sottoscritto in data 28.12.2012 e s.m.i.;
 - Atto aggiuntivo alla predetta Convenzione con estensione della validità della stessa;
- AgID, nell'assolvimento dei compiti istituzionali previsti dalle norme sopra citate:
 - è impegnata nella promozione di azioni finalizzate alla razionalizzazione dei sistemi informativi automatizzati delle pubbliche amministrazioni, nonché alla razionalizzazione della spesa informatica, con particolare riferimento alle attività di gestione e funzionamento delle amministrazioni medesime;
 - gestisce la banca dati dei programmi informatici riutilizzabili (di seguito "Catalogo") ai sensi del comma 1 dell'articolo 70 del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- i verbali della Commissione Consultiva NUE 1-1-2, ex art. 75 bis del D.lgs n. 259/2003 "Codice delle comunicazioni elettroniche", costituita presso il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Ufficio di Coordinamento e Pianificazione Forze di Polizia, inerenti le riunioni del:
 - 23.06.2014 nel quale nelle conclusioni viene previsto che "Dalle considerazioni sin qui esposte e dalla relazione tecnica emerge che il modello ottimale è quello del *Call Center laico*, ...";
 - 29.07.2014 nel quale il Prefetto Matteo Piantedosi, Presidente della predetta Commissione e Vice Direttore Generale preposto all'attività di coordinamento e pianificazione della Polizia di Stato, ha dichiarato "... Al riguardo ha proposto il coordinamento delle azioni delle varie regioni al dott. Zoli.";
- l'Amministrazione concedente è titolare del programma applicativo denominato Call Center NUE 1-1-2 (di seguito "Programma");
- il Programma di cui sopra – in osservanza delle norme vigenti in materia – è stato sviluppato e creato appositamente per soddisfare le specifiche esigenze funzionali dell'Amministrazione concedente, che ne ha acquisito la titolarità dei diritti di uso e riuso dell'applicativo stesso da parte di Beta80 S.p.A., con sede in Milano in Via Socrate n. 41, tramite idoneo accordo perfezionato tra le Parti in data 22.10.2014 e approvato con provvedimento deliberativo AREU n. 2014/280;

- l'Amministrazione concedente il Programma – in osservanza delle norme vigenti in materia – ha preventivamente chiesto a AgID, con nota prot. AREU n. 2014/6788 del 21.11.2014, l'inserimento del Programma nel Catalogo con la modalità del riuso con gestione a carico del concedente. Oltre a cedere l'applicativo, l'Amministrazione proprietaria del software si fa carico della manutenzione correttiva ed evolutiva dello stesso;
- l'Amministrazione utilizzatrice, a seguito delle verifiche effettuate ha ritenuto conveniente utilizzare detto Programma per il soddisfacimento delle proprie esigenze di automazione, pur tenendo conto delle possibili personalizzazioni, e ha pertanto richiesto all'Amministrazione concedente di poter utilizzare il Programma in parola;
- l'Amministrazione utilizzatrice ritiene necessario procedere all'immediata implementazione del Servizio NUE 1-1-2 per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento;
- l'opportunità di procedere in tempi rapidi e certi all'implementazione del modello della Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 1-1-2 è quella di mutuare l'esperienza lombarda maturata negli ormai quasi otto anni di esercizio del modello;
- il protocollo d'intesa tra Ministero dell'Interno e Regione Marche per l'attuazione in Regione Marche-Umbria del 1-1-2 NUE - Numero Unico di Emergenza europeo secondo il modello della CUR, in fase di sottoscrizione.

Tutto ciò visto e considerato, richiamato il Protocollo di Intesa in ambito sottoscritto tra Regione Lombardia e Regione Marche in data 25.07.2017, le Parti convengono e stipulano quanto segue.

Art. 1 PREMESSE

1. Quanto sopra premesso, visto e considerato costituisce parte integrante e sostanziale al presente accordo.

Art. 2 OGGETTO

1. AREU e Il Servizio Sanità della Regione Marche convengono di collaborare per consentire l'implementazione e l'avvio del Servizio Call Center, di qui in avanti definito anche come Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 1-1-2 "Marche-Umbria" per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento.

Art. 3 ENTI ATTUATORI

1. In attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto Regione Lombardia e Regione Marche per l'attivazione presso quest'ultima del Servizio NUE 1-1-2, AREU e il Servizio Sanità della Regione Marche sono individuati quali Enti attuatori per la realizzazione del progetto di cui al precedente art. 2.
2. Il Servizio Sanità della Regione Marche individua sin da ora l'Agenzia Regionale Sanitaria (ARS) quale Ente preposto a intrattenere con AREU tutti i necessari rapporti di carattere tecnico, amministrativo ed economico indispensabili per la realizzazione della presente convenzione.

Art. 4 PROGRAMMA CALL CENTER NUE 1-1-2

1. AREU concede all'Amministrazione utilizzatrice a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente, di utilizzare,

a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente atto e con le modalità di seguito indicate, il Programma in formato eseguibile completo della relativa documentazione, di cui al numero identificativo 266/2015 del Catalogo AgID.

2. L'Amministrazione utilizzatrice dichiara in esito alle verifiche effettuate sotto il profilo tecnico, funzionale, organizzativo ed economico di conoscere esaustivamente il Programma e le relative specifiche tecniche e funzionali e che, sulla scorta di dette risultanze, detto Programma è pienamente idoneo a soddisfare le proprie esigenze, anche tenuto conto delle eventuali personalizzazioni che si potranno rendere necessarie.
3. Salvo quanto pattuito con il presente atto, i diritti di proprietà, di utilizzazione e di sfruttamento economico del Programma descritto nei suoi componenti nella predetta documentazione pubblicata sul Catalogo AgID (266/2015), rimangono in via esclusiva in capo all'Amministrazione concedente.
4. Il Programma viene concesso secondo la modalità del riuso, con gestione a carico del concedente, che prevede che l'Amministrazione concedente oltre a cedere l'applicativo si fa carico della manutenzione correttiva ed evolutiva dello stesso, anche a seguito di istanza formale dell'Amministrazione utilizzatrice, con successivo riconoscimento proporzionale del rimborso degli oneri economici sostenuti in relazione al servizio ricevuto da parte dell'Amministrazione utilizzatrice. Resta sin d'ora pattuito che dette modifiche e/o integrazioni saranno concesse in riuso anche a favore di altre amministrazioni utilizzatrici.
5. Il Programma verrà installato a cura da soggetti terzi idoneamente individuati, con oneri a carico, non nell'ambito della presente convenzione, dell'Amministrazione utilizzatrice.
6. Nel caso in cui il Programma modificato e/o integrato presenti le caratteristiche di opera nuova, in termini di originalità e innovatività, l'Amministrazione concedente sarà titolare esclusiva di tutti, nessuno escluso, i relativi diritti. Le innovazioni saranno comunicate ad AgID per la conseguente pubblicazione nel Catalogo a cura dell'Amministrazione concedente.
7. Nel caso in cui l'Amministrazione utilizzatrice determinasse di dotarsi del servizio di manutenzione ordinaria, ivi compresa anche quella preventiva e normativa, e assistenza full risk H24 del programma in parola, lo stesso deve essere approvvigionato direttamente dall'Amministrazione utilizzatrice con oneri economici a proprio carico.

Art. 5 SUPPORTO ALLE ATTIVITA' PRODROMICHE ALLA STRUTTURAZIONE DEL SERVIZIO

1. L'Amministrazione utilizzatrice, preso atto che il Servizio NUE 1-1-2 è pienamente operativo in Regione Lombardia, ha richiesto ad AREU il necessario supporto nella definizione dell'infrastruttura e all'avvio operativo e tecnologico della nuova CUR. A tal fine AREU si impegna, su richiesta dell'Amministrazione utilizzatrice, a fornire la propria collaborazione per la messa in esercizio della stessa.

Art. 6 BREVETTI, DIRITTI DI AUTORE E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

1. L'Amministrazione concedente garantisce che è titolare dei diritti di uso e riuso del Programma di cui al preecedente art. 4 sul territorio della Repubblica Italiana e che il perfezionamento del presente atto non costituisce violazione di diritti di titolarità di terzi.

2. L'Amministrazione utilizzatrice prende atto che il Programma è protetto da diritto d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili alla fattispecie.

Art. 7 APPROVVIGIONAMENTI

1. Amministrazione utilizzatrice si impegna a provvedere autonomamente e direttamente all'approvvigionamento di tutto quanto necessario affinché il progetto operativo relativo al Servizio NUE 1-1-2 venga realizzato.
2. L'Amministrazione concedente dà la possibilità all'Amministrazione utilizzatrice di poter aderire, alle medesime condizioni di aggiudicazione di AREU, alle procedure pubbliche dalla stessa aggiudicate per beni e servizi ove originariamente prevista la c.d. clausola di estensione.
3. L'Amministrazione utilizzatrice intende, sin d'ora, usufruire dei seguenti servizi offerti dall'Amministrazione concedente le cui modalità operative di erogazione sono riportate nell'allegato "A", parte integrante e sostanziale del presente atto:
 - a. supporto specialistico nella definizione dell'infrastruttura e all'avvio operativo e tecnologico della nuova CUR;
 - b. supporto tecnico per le attività di selezione e di formazione del personale;
 - c. affiancamento del personale nella fase di avvio operativo della CUR 1 1 2, anche attraverso il supporto sulla parte tecnica da parte di un Project Manager, per la formazione di una figura professionale di pari livello.

Art. 8 RESPONSABILITÀ

1. L'Amministrazione utilizzatrice manleva Regione Lombardia e l'Amministrazione concedente da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che la stessa Amministrazione utilizzatrice o terzi dovessero subire per l'utilizzo di quanto oggetto della presente convenzione.
2. L'Amministrazione utilizzatrice assume su di sé ogni responsabilità in merito all'uso del Programma applicativo concesso in riuso.
3. L'Amministrazione utilizzatrice si obbliga a manlevare e tenere indenne Regione Lombardia e l'Amministrazione concedente anche nel caso in cui venga promossa azione giudiziaria o stragiudiziaria da parte di terzi, assumendo a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.
4. Nell'ambito dell'utilizzo del Programma, servizio Call Center NUE 1-1-2, l'Amministrazione utilizzatrice sin da ora manleva e si impegna a tenere indenne la Regione Lombardia e l'Amministrazione concedente da qualsivoglia tipo di responsabilità connessa a fatti od omissioni commesse dagli operatori, comunque denominati a prescindere dalla mansione svolta, dell'Amministrazione utilizzatrice stessa.
5. Tutti i reclami, le recriminazioni e le richieste di terzi riconducibili alle attività di specifica competenza dell'Amministrazione utilizzatrice saranno da questa prese in carico e gestite, ferma restando la disponibilità di AREU a fornire tutta la collaborazione e il supporto professionale per la fase d'istruttoria della pratica.
6. Le responsabilità correlate a errori dei singoli operatori, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del

corretto operare, rimarranno in capo all'Amministrazione utilizzatrice titolare dei rapporti giuridici con i singoli operatori.

Art. 9 CESSIONE A TERZI

1. All'Amministrazione utilizzatrice è fatto assoluto divieto di stipulare qualsivoglia tipo di negozio giuridico con altri soggetti per la subconcessione di qualsiasi diritto d'uso e riuso connesso al Programma oggetto della presente convenzione.

Art. 10 RISORSE UMANE

1. AREU si impegna a collaborare con l'Amministrazione utilizzatrice, con oneri economici rimborsati a cura di quest'ultima, affinché venga prestato tutto il necessario supporto formativo, professionale, progettuale e per il reclutamento del personale, atto a garantire l'attivazione (selezione, formazione e affiancamento "on the job" in fase di avvio) della CUR del Servizio NUE 1-1-2.

2. Il percorso formativo è stato elaborato in modo da poter garantire al personale l'acquisizione di:

- conoscenze approfondite sulle procedure e sulla strumentazione (sapere);
- capacità, abilità ed esperienze pratiche (saper fare);
- comportamenti, atteggiamenti e stili personali (saper essere);

necessari per poter svolgere l'attività di Operatore Tecnico Call Taker della Centrale Unica di Risposta NUE 1-1-2.

Il percorso, elaborato sulla base dello sviluppo delle tre aree del sapere, è stato suddiviso in due sessioni:

- Sessione teorica;
- Sessione di addestramento pratico.

Alla fine di ogni sessione è prevista una valutazione specifica tesa a verificare le conoscenze e le competenze acquisite dal personale durante la formazione e volta a monitorare costantemente i progressi e gli eventuali necessari interventi.

Al termine delle predette due sessioni è prevista una "valutazione pratica finale", il cui superamento con esito positivo determina il rilascio, da parte di AREU, di un attestato di idoneità allo svolgimento della funzione di Operatore Tecnico della Centrale Unica di Risposta NUE 1-1-2.

3. Il personale di AREU in supporto all'Amministrazione utilizzatrice presta la propria attività, prevalentemente, attraverso l'istituto del distacco funzionale (svolgendo attività in orario di servizio e attività di formazione retribuita – in e fuori orario di servizio – secondo quanto previsto del CCNL comparto Sanità), con rimborso di tutti i connessi oneri economici da parte di quest'ultima. L'attività lavorativa del predetto personale di AREU non può, in nessun caso, generare orario aggiuntivo in regime di straordinario.

Art. 11 CONDIZIONI ECONOMICHE

1. L'Amministrazione utilizzatrice si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenute connesse alla realizzazione di quanto previsto nella presente convenzione, così come descritto nell'Allegato "A", parte integrante e sostanziale della presente convenzione.
2. L'Amministrazione utilizzatrice si impegna, al fine di agevolare AREU nel processo di prenotazione dei pernottamenti a favore dei propri dipendenti, a produrre all'Amministrazione concedente l'indicazione di almeno tre nominativi di strutture alberghiere convenzionate con l'Amministrazione utilizzatrice stessa.

3. L'Amministrazione utilizzatrice provvede a rimborsare all'Amministrazione concedente previa presentazione da parte di quest'ultima della documentazione giustificativa di spesa sostenuta (note spese - vitto, alloggi, viaggi - e documentazione relativa agli oneri del personale impiegato valorizzato secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro area Sanità e il Contratto Integrativo Aziendale, fatture di acquisto).
4. L'Amministrazione utilizzatrice verserà ad AREU, con cadenza di norma semestrale, quanto indicato al capoverso preecedente entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione contabile da parte della stessa.
5. Gli oneri aggiuntivi, rispetto a quanto già previsto dal presente articolo, derivanti dall'approvazione di nuove disposizioni normative nazionali saranno immediatamente riconosciuti e rimborsati all'Amministrazione concedente a decorrere dalla data di entrata in vigore della predette disposizioni.

Art. 12 DURATA E RISOLUZIONE

1. Il presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione e per la durata di anni tre, con esclusione del tacito rinnovo.
2. Alla scadenza del termine convenuto, la presente convenzione potrà essere rinnovata senza modifiche al testo, per un periodo di pari durata, tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le parti.
3. Entrambe le Parti potranno recedere dalla presente convenzione con un preavviso scritto di almeno 1 (uno) anno, esclusivamente tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) pubblicato sulla homepage dei rispettivi portali web ufficiali.
4. Nel caso di esercizio del diritto di recesso anticipato da parte dell'Amministrazione utilizzatrice, la stessa si impegna a tenere indenne l'Amministrazione concedente da tutti gli oneri economici già sostenuti e che dovranno essere sostenuti sino all'effettiva interruzione del servizio.

Art. 13 REVISIONE DEL CONTRATTO

1. Trattandosi, la presente convenzione, di accordo di durata, le Parti prevedono una revisione della stessa con cadenza, di norma, biennale.

Art. 14 RAPPORTI

1. Tutti i rapporti di carattere amministrativo, economico e finanziario connessi con la presente convenzione intercorrono esclusivamente tra le Parti contraenti, o tra quelle da loro appositamente individuate.

Art. 15 CONTROVERSIE

1. In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 16 RISERVATEZZA

1. Le parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui il personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente atto venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

Art. 17 COMUNICAZIONI AD AgID

1. Al fine di contribuire alla realizzazione delle finalità previste dalle norme richiamate nelle premesse, l'Amministrazione concedente si impegna a portare a conoscenza di AgID, e conseguentemente delle altre Amministrazioni, lo sviluppo, le modifiche e/o le integrazioni eseguite sul Programma applicativo di cui alla documentazione pubblicata sul Catalogo AgID al numero identificativo 266/2015.
2. AgID pubblica sul Catalogo tali sviluppi, modifiche e/o integrazioni e ne comunica alle Amministrazioni utilizzatrici la disponibilità di tali evolutive. A tal fine, le suddette Amministrazioni si impegnano, ciascuna per quanto di competenza, a trasmettere a AgID tutte le informazioni, la Scheda tecnica o i dati necessari al raggiungimento delle finalità previste dalle norme richiamate nelle premesse.
3. L'Amministrazione utilizzatrice si impegna ad inviare ad AgID copia della presente convenzione e, ai sensi del comma 2-bis dell'articolo 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82:
 - a. la comunicazione di adozione in riuolo del Programma oggetto della presente convenzione;
 - b. entro tre mesi dalla data di avvio in esercizio del Programma adottato in riuolo con la presente convenzione, il questionario di raccolta di "ogni utile informazione ai fini della piena conoscibilità delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti, anche per favorire il riuolo e la più ampia diffusione delle migliori pratiche".

Art. 18 IMPOSTE E ONERI

1. Le imposte e gli oneri simili per la regolarizzazione del presente accordo, anche ai fini dell'imposta di bollo, sono a carico dell'Amministrazione utilizzatrice per tutte le Parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Art. 19 PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO

1. Le parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento (tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni della presente convenzione, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

Letto, approvato e sottoscritto in Milano/Ancona.

Per AREU/Amministrazione concedente, Dott. Alberto Zoli

Per Servizio Sanità Regione Marche/Amministrazione utilizzatrice, Dott.ssa Lucia Di Furia

Le Parti stipulanti approvano specificatamente gli articoli relativi a: Controversie, Responsabilità e Oneri Economici.

Per AREU/Amministrazione concedente, Dott. Alberto Zoli

Per Servizio Sanità Regione Marche/Amministrazione utilizzatrice, Dott.ssa Lucia Di Furia

Allegato "A"

NUE 112 - CUR "MARCHE-UMBRIA" - Prospetto di riferimento per le modalità di erogazione dei servizi di supporto specialistico e di selezione/formazione/affiancamento degli operatori tecnici della CUR.



NUE 112 - CUR "MARCHE-UMBRIA"
PROSPETTO DI RIFERIMENTO PER LE MODALITA' DI EROGAZIONE
DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO
E DI SELEZIONE/FORMAZIONE/AFFIANCAMENTO
DEGLI OPERATORI TECNICI DELLA CUR

TIPOLOGIA ATTIVITÀ		NUMERO GIORNATE STIMATE	NUMERO PERSONALE AREU PER GIORNATA
Selezione Operatori Tecnici	Prova pratica	2	1
	Colloquio	2	1
Sessione Teorica Operatori Tecnici	Giornata introduttiva al corso	1	1
	Formazione	3	1
	Prova Teorica	1	1
Sessione Pratica Operatori Tecnici	Addestramento	12	4
	Prova Pratica	2	2
Sessione Referenti di turno	Formazione e Addestramento	3	1
	Prova Teorica e Pratica	1	1
Altro	Affiancamento post apertura CUR	7	3
	Supporto specialistico (Project Manager)	80	1

NOTE

Costo docenza in orario di servizio € 7,01

Costo docenza fuori orario di servizio € 35,11

I predetti costi orari sono comprensivi di oneri e Irap.

L'intero impegno orario di docenza e affiancamento reso dal personale di AREU oltre le 7:12/ore die fino ad un massimo di 12:00/ore die, viene considerato docenza fuori orario di servizio (€ 35,11/ora). Per nessuna ragione il personale di AREU potrà maturare ore di lavoro di servizio straordinario.

Le ore di viaggio effettuate dal personale di AREU per raggiungere le sedi dei corsi saranno computate nell'orario giornaliero (7:12/ore die) dovuto dal personale stesso.

Le spese di viaggio, vitto e pernottamento del personale di AREU verranno anticipate da AREU ed esposte successivamente a rimborso.

Nel caso in cui sarà necessario far pernottare il personale di AREU, l'AREU provvederà sia alla gestione delle necessarie prenotazioni sia al pagamento diretto delle strutture alberghiere ospitanti.

Rimborsi massimi per pranzo e cena sono riconosciuti al personale ai sensi del regolamento AREU che prevede un rimborso max die di € 44,22.



PROPOSTA DI DELIBERA N. 197/2019

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALE UNICA DI RISPOSTA N. 112 "MARCHE - UMBRIA" - PROVVEDIMENTI

Attestazione

Il/La sottoscritto/a, in qualità di proponente, attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del provvedimento di cui all'oggetto.
La presente attestazione costituisce parte integrante e sostanziale del provvedimento di cui all'oggetto.

Milano, 23/05/2019

Il/La proponente del provvedimento

STUCCHI LUCA FILIPPO MARIA

(La presente delibera è sottoscritta digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)