AREU
Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

319 / 2023 del 07/11/2023

***Oggetto*: RINNOVO DELLA CONVENZIONE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO CALL CENTER TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 IN REGIONE LIGURIA**

OGGETTO: RINNOVO DELLA CONVENZIONE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO CALL CENTER TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 IN REGIONE LIGURIA

vista la seguente proposta di deliberazione n. 552/2023, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

VISTI:

- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni recante "Servizio112 Numero Unico Europeo d'emergenza" relativo all'individuazione del Servizio Numero Unico Europeo di emergenza (NUE 112) quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;
- il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008, recante "Numero unico di emergenza europeo 112";
- il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009, concernente "Disposizioni relativamente al servizio del numero telefonico unico di emergenza europeo 112"; • la Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche che ammoderna e rafforza le previsioni di attuazione del Numero Unico Europeo di emergenza 112 negli Stati membri

RICHIAMATA la delibera AREU n. 400 del 23/12/2020 con la quale è stato deliberato di approvare la convenzione nell'ambito del Servizio Call Center Tramite Centrale Unica di Risposta NUE 1112 in Regione Liguria, tra AREU e l'IRCCS – Ospedale Policlinico San Martino, con durata triennale sino al 1/10/2023;

DATO ATTO 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);

TENUTO CONTO che IRCCS – Ospedale Policlinico San Martino, con nota AREU Prot. n. 16718 del 27.07.2023, ha espresso la volontà di rinnovare la convenzione sottoscritta nel 2020, con decorrenza dal 2.10.2023 al 31.12.2027 chiedendo ad AREU la disponibilità al rinnovo;

DATO ATTO che AREU ritiene utile proseguire la collaborazione e, quindi, è disponibile sottoscrivere una nuova convenzione avente durata dal 02.10.2023 al 31.12.2027;

CONSIDERATO che con note prot. AREU n. 19525 del 05.09.2023, n. 19686 del 06.09.2023, n. 20407 del 15.09.2023, n. 20739 del 20.09.2023 e n. 20862 del 21.09.2023 le parti hanno concordato il testo della nuova convenzione di collaborazione;

CONSIDERATO che il nuovo accordo definito disciplina tutti gli aspetti connessi all'utilizzo del Programma "AREU NUE 112", alla non operatività della CUR, ai brevetti e proprietà intellettuale, alla responsabilità, alle risorse umane, alla possibilità di attivare corsi di formazione per il personale di IRCCS e alle condizioni economiche connesse al rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti da AREU per la realizzazione delle attività previste dalla convenzione;

DATO ATTO, altresì, che le parti hanno stabilito di collaborare con proprio personale esperto alla realizzazione di corsi formativi propedeutici all'Avvio del Numero Europeo Armonizzato NEA 116117 e dei mezzi di soccorso avanzato a leadership infermieristica (MSA-1), da formalizzarsi con specifici separati atti formali nei quali saranno disciplinati gli aspetti connessi al rimborso di tutti i costi sostenuti per il personale che svolgerà la formazione;

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.";

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo F.F. 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 la "Convenzione nell'ambito del Servizio Call Center tramite Centrale Unica di Risposta NUE 112 in Regione Liguria", allegato quale parte integrate e sostanziale del presente atto, tra AREU e IRCCS Ospedale policlinico San Martino, autorizzandone la sottoscrizione;
2. di dare atto che la presente convenzione disciplina tutti gli aspetti connessi all'utilizzo del Programma "AREU NUE 112", alla non operatività della CUR, ai brevetti e proprietà intellettuale, alla responsabilità, alle risorse umane, alla possibilità di attivare corsi di formazione per il personale di IRCCS e alle condizioni economiche connesse al rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti da AREU per la realizzazione della convenzione in parola, definendo l'ambito della collaborazione;
3. di dare atto, altresì, che le parti hanno stabilito di collaborare con proprio personale esperto alla realizzazione di corsi formativi propedeutici all'Avvio del Numero Europeo Armonizzato NEA 116117 e dei mezzi di soccorso avanzato a leadership infermieristica (MSA-1) da formalizzarsi con specifici separati atti formali nei quali saranno disciplinati gli aspetti connessi al rimborso di tutti i costi sostenuti per il personale che svolgerà la formazione;
4. di precisare che la convenzione ha durata che decorre dal 2.10.2023 e sino al

31.12.2027, con esclusione del tacito rinnovo;

5. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento derivano proventi economici non quantificabili da registrare nel Bilancio dell'Agenzia al conto n. 30.10.51.97 (ALTRI PROVENTI PER CONCORSI, RECUPERI, RIMBORSI VARI DA ENTI PUBBLICI) a copertura dei costi sostenuti dall'Agenzia nell'ambito delle attività previste dalla convenzione;
6. di prendere atto che i proventi economici connessi all'attuazione dell'accordo saranno a carico della parte richiedente che si impegna a rimborsare tutte le spese, dirette e indirette, sostenute dall'altra parte a seguito di apposita rendicontazione
7. 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;
8. 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;
9. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, 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 Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

CONVENZIONE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO CALL CENTER TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 IN REGIONE LIGURIA

TRA

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (di seguito per brevità AREU o Amministrazione cedente), con sede in Milano, Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P.IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale

E

IRCCS Ospedale Policlinico San Martino (di seguito per brevità IRCCS o Amministrazione utilizzatrice), con sede in Genova, Largo Rosanna Benzi n. 10, C.F./P.IVA 02060250996, in atto rappresentata dal Dott. Marco Damonte Prioli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale

Se congiuntamente, le Parti

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 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

Copia informatica per consultazione

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

Copia informatica per consultazione

informatici da parte delle pubbliche amministrazioni";

- gli articoli 68 e 69 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) 112 sul territorio lombardo … In riferimento all'attività NUE 112 svolta dall'Agenzia, 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 112, la Giunta regionale, oltre ad assegnare annualmente uno specifico finanziamento secondo quanto previsto dal comma 6, definisce le modalità di collaborazione dell'Agenzia con altre amministrazioni pubbliche per l'implementazione e lo sviluppo del servizio sul territorio nazionale";

- 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 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;
- il Protocollo d'intesa tra Ministero dell'Interno e Regione Liguria per l'attuazione nella stessa del 112 NUE - Numero Unico di Emergenza europeo secondo il modello della CUR;
- il Protocollo di collaborazione in ambito socio-sanitario sottoscritto tra Regione Lombardia e Regione Liguria con l'intento di facilitare, tra l'altro, anche la trasposizione del modello lombardo del Call Center NUE 112 e al cui articolo 3, comma 1, punto n. 7 era prevista la condivisione delle esperienze in tema di "attuazione del nuovo servizio NUE 112 sul territorio ligure e stipula di un Protocollo di collaborazione per l'organizzazione del sistema di Soccorso Sanitario";
- le Deliberazioni della Giunta della Regione Liguria n. 1332 del 30 novembre 2015 e n. 1400 del 23 dicembre 2015, con le quali è stata deliberata l'approvazione dello schema del Protocollo d'Intesa tra Regione Lombardia e Regione Liguria per l'attuazione in Regione Liguria del 112 NUE ed è stato delegato l'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino IST - Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro di Genova (ora IRCCS Ospedale

Copia informatica per consultazione

Policlinico San Martino), quale proprio soggetto preposto alla realizzazione del protocollo d'intesa stesso;

- la Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. X/4607 del 17.12.2015, con la quale è stato preso atto della collaborazione tra Regione Lombardia e Regione Liguria per l'attuazione in Regione Liguria del 112 NUE, secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR), prevedendo, tra l'altro, la delega in capo ad AREU, quale soggetto individuato da Regione Lombardia preposto alla realizzazione del protocollo d'intesa stesso;
- la convenzione per l'attivazione del servizio Call Center tramite Centrale Unica di Risposta NUE 112 in Regione Liguria, sottoscritta rispettivamente in data 11 e 12 agosto 2016, con la quale sono stati formalizzati gli accordi tra AREU e l'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino Ist - Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro di Genova (ora IRCCS Ospedale Policlinico San Martino) in merito al supporto e alla formazione per l'avvio della CUR;
- la convezione fra AREU e l'IRCCS nell'ambito del servizio call center tramite Centrale Unica di Risposta NUE 112 in Regione Liguria, stipulata con deliberazione dell'IRCCS n. 2300 del 23.12.2020;
- la Legge Regionale 10 dicembre 2019 n. 22 che, modificando la legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità), all'art. 1 ha previsto l'istituzione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e la relativa trasformazione è stata disciplinata dalla D.G.R. n. 2701 del 23 dicembre 2019 "Costituzione Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)" e perfezionata dalla D.G.R. n. 4078 del 21 dicembre 2020

Copia informatica per consultazione

"Determinazioni in ordine all'attuazione dell'articolo 11 della legge regionale n. 22/2019 – costituzione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza" e preso quindi atto che dal 1° gennaio 2021 è stata costituita la nuova Agenzia Regionale Emergenza Urgenza che subentra in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi, ivi inclusi i rapporti di lavoro e la titolarità dei beni patrimoniali in capo all'Azienda Regionale Emergenza Urgenza;

CONSIDERATO CHE

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 (91/396/CEE), ha previsto l'introduzione del numero 112 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) 112 – Approvazione Modello Organizzativo" con la quale veniva dichiarato che "Il Sottosegretario ritiene il modello NUE 112 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 "112" 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

Copia informatica per consultazione

Regione Lombardia:

1. Protocollo d'intesa per l'attuazione in Regione Lombardia del NUE 112 - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello del Call Center Laico, sottoscritto in data 04.07.2011;
2. Convenzione per l'attuazione in Regione Lombardia del Numero di Emergenza Unico europeo "112" secondo il modello del call center laico, sottoscritto in data 28.12.2012;
3. 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;
- i verbali della Commissione Consultiva NUE 112, 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 alle riunioni del:

1. 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,"
2. 29.07.2014 nel quale il Prefetto Matteo Piantedosi, Presidente della predetta Commissione e Vice Direttore Generale preposto all'attività di

Copia informatica per consultazione

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 112 (di seguito "Programma");
- l'Amministrazione utilizzatrice, valuta in oggi conveniente utilizzare detto Programma per il soddisfacimento delle proprie esigenze di automazione, pur tenendo conto delle possibili personalizzazioni, e richiede pertanto all'Amministrazione concedente di poter utilizzare il Programma in parola, salvo acquisire altro Programma a seguito di espletamento gara pubblica per l'aggiornamento tecnologico complessivo del sistema NUE regionale;
- l'Amministrazione utilizzatrice ritiene necessario proseguire nella gestione del Servizio Call Center NUE 112 attraverso il modello organizzativo ed infrastrutturale implementato a partire dall'avviamento del servizio, per garantire il livello del servizio reso ai propri cittadini di riferimento e consentire le economie di scala applicabili attraverso un modello fault tolerant supportato attraverso i servizi di AREU;

Tutto ciò visto e considerato 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. L'AREU e l'IRCCS Ospedale San Martino convengono di collaborare per consentire il funzionamento del Servizio NUE 112 in Regione Liguria e le implementazioni evolutive, secondo il modello della CUR, per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento.

Art. 3 - Programma call center NUE 112

1. L'AREU concede all'IRCCS, a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del cedente senza rilascio del codice sorgente, il diritto di utilizzare il Programma, nella versione attuale ovvero in versioni successive ed aggiornate a seguito di future release dello stesso, completo della relativa documentazione, i cui moduli applicativi sono elencati nell'appendice al presente atto.

2. L'Amministrazione utilizzatrice dichiara in esito all'uso pluriennale dello stesso ed alle verifiche effettuate sotto il profilo tecnico, funzionale, organizzativo ed economico di conoscere il Programma e le relative specifiche tecniche e funzionali, e che sulla scorta di dette risultanze detto Programma, nelle sua versione più aggiornata, risulta idoneo a soddisfare le proprie esigenze, anche tenuto conto delle eventuali personalizzazioni e moduli aggiuntivi che dovessero rendersi necessari e che dovranno essere oggetto di negoziazione tra le Parti. Dovranno essere, quindi, garantiti tutti gli aggiornamenti necessari per garantire l'adempimento normativo.

3. Salvo quanto pattuito con il presente atto, i diritti di proprietà, di utilizzazione e di sfruttamento economico del Programma descritto nei suoi componenti nell'allegato "A", parte integrante e sostanziale della presente convenzione, rimangono in via esclusiva in capo all'Amministrazione

Copia informatica per consultazione

concedente.

4. Il Programma viene concesso secondo la modalità del riuso con gestione a carico del cedente, la quale prevede che l'Amministrazione cedente oltre a cedere l'applicativo si fa carico della manutenzione correttiva ed evolutiva dello stesso, con successivo riconoscimento del rimborso degli oneri economici sostenuti, in maniera proporzionale tra le Parti, in relazione al servizio ricevuto da parte dell'Amministrazione utilizzatrice, limitatamente agli interventi concordati formalmente tra le Amministrazioni concedente e utilizzatrice. Tale modalità di riuso mira a capitalizzare, in termini di soluzione globale, le singole esigenze e esperienze a livello italiano, così da poter costantemente mantenere aggiornato e performante il Programma.

5. L'Amministrazione utilizzatrice provvede a rimborsare ad AREU gli oneri economici connessi ai costi di cui al comma precedente entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione contabile da parte della stessa, accompagnata dalla necessaria documentazione giustificativa inerente le spese sostenute (note spese e fatture di acquisto).

6. Tutte le restanti attività connesse all'installazione, alla configurazione, al funzionamento, alla gestione, alla manutenzione e all'assistenza, non rientranti nel precedente comma 4, del Programma sono a esclusivo carico dell'Amministrazione utilizzatrice.

7. Qualora il Programma venga modificato e/o integrato con ulteriori funzionalità a cura all'Amministrazione cedente, anche su istanza formale dell'Amministrazione utilizzatrice, resta sin d'ora pattuito che le stesse saranno concesse in riuso anche a favore delle altre Amministrazioni

utilizzatrici.

8. Nel caso in cui il Programma modificato e/o integrato presenti le caratteristiche di opera nuova, in termini di originalità e innovatività, l'Amministrazione cedente sarà titolare esclusiva di tutti i relativi diritti, nessuno escluso.

9. Le Parti condivideranno le strategie future di procedure ad evidenza pubblica – anche congiunte - che tengano in considerazione la possibilità della prosecuzione della presente convenzione in relazione ai servizi di fault tolerance del sistema NUE 112 come espresso al successivo art. 5.

Art. 4 - Progetto operativo di realizzazione dell'infrastruttura tecnologica

1. L'Amministrazione utilizzatrice, preso atto che il Servizio NUE 112 è pienamente operativo in Regione Lombardia a favore di circa 10 milioni di abitanti, ha ottenuto da AREU il necessario supporto inerente sia le logiche di funzionamento e di sicurezza dell'infrastruttura generale sia l'individuazione di tutta la tecnologia necessaria (a titolo esemplificativo e non esaustivo server, centralini, registratori, rete dati, linee fonia, cablaggi …) all'implementazione della nuova CUR.

2. L'amministrazione utilizzatrice fruisce in oggi di servizi di continuità operativa erogati dai propri fornitori, che sfruttano il disegno architetturale risalente all'istituzione del NUE 112 di Regione Liguria, consentito dall'utilizzo di parte delle infrastrutture tecnologiche ed operative messe a disposizione di AREU per l'implementazione del CUR. È previsto, a seguito di espletamento e aggiudicazione di gara ad evidenza pubblica finalizzata al complessivo aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura NUE 112, che l'architettura dei

servizi di continuità subisca delle modifiche che verranno preventivamente concordate e comunicate ad AREU al fine di consentire la continuità del servizio previsto dalla presente convenzione.

3. AREU si impegna a prestare continuamente, nell'ambito della presente convenzione, all'Amministrazione utilizzatrice la necessaria collaborazione.

Art. 5 - Non operatività della CUR della Regione Liguria

1. L'Amministrazione concedente si impegna a porre in essere quanto necessario affinché possa essere garantito il subentro da parte di una CUR lombarda, che viene all'uopo individuata, a favore della CUR dell'Amministrazione utilizzatrice nel caso la stessa sia dichiarata "non operativa".

2. La CUR viene definita non operativa al verificarsi delle seguenti disfunzioni:

a. fault del sistema di registrazione vocale: il guasto del sistema di registrazione vocale inibisce il corretto tracciamento e registrazione delle operazioni effettuate dall'operatore della CUR NUE 112;

b. fault delle postazioni operatore (escluso il telefono di backup) in numero tale da non permettere all'operatore di cambiare postazione e continuare a gestire normalmente la chiamata;

c. blocco della funzionalità telefonica in ingresso e/o in uscita.

3. Nel caso in cui per garantire il servizio di cui ai precedenti commi si renda necessario adeguare l'infrastruttura tecnologica della CUR NUE 112 lombarda, l'Amministrazione utilizzatrice si impegna a rimborsare ad AREU gli eventuali oneri economici che la stessa dovrà sostenere.

Copia informatica per consultazione

4. Nel caso in cui dovesse attivarsi il servizio di cui ai precedenti commi, per effettiva non operatività della CUR dell'Amministrazione utilizzatrice, quest'ultima si impegna a riconoscere ad AREU il rimborso dei costi sostenuti e connessi all'effettivo impegno del personale, valorizzato ai sensi dell'art. 10 della presente convenzione.

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 precedente art. 3 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 - Responsabilità

1. L'Amministrazione utilizzatrice manleva Regione Lombardia e l'Amministrazione cedente 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 cedente 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 112, l'Amministrazione utilizzatrice sin da ora manleva e si impegna a tenere indenne Regione Lombardia e l'Amministrazione cedente 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 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. 8 - 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. 9 - Risorse umane

1. AREU, per il tramite del proprio personale, si impegna a collaborare

con l'Amministrazione utilizzatrice, con oneri economici rimborsati a cura di quest'ultima, affinché venga prestato tutto il necessario supporto operativo e professionale necessario alle esigenze della CUR NUE 112 ligure.

2. AREU e l'IRCCS si impegnano altresì a collaborare per lo scambio di best practices finalizzato al miglioramento e allo sviluppo della gestione e organizzazione delle reciproche CUR attraverso lo scambio di personale e dei rispettivi konw how.

3. Le Parti stabiliscono, inoltre, di collaborare con proprio personale esperto alla realizzazione di corsi formativi relativi ai Servizi NUE 112, da formalizzarsi con specifici separati atti formali nei quali saranno, altresì, disciplinati gli aspetti connessi al rimborso di tutti i costi sostenuti per il personale che svolgerà la formazione.

Art. 10 - Condizioni economiche

1. L'IRCCS si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenute connesse alla realizzazione di quanto prescritto nella presente convenzione, a seguito di apposita rendicontazione.

2. L'IRCCS versa, con cadenza di norma semestrale, quanto indicato al comma precedente entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione contabile.

3. L'Amministrazione utilizzatrice, inoltre, si impegna a rimborsare all'Amministrazione cedente, previa condivisione e formale accettazione, eventuali oneri economici emergenti che dovessero essere sostenuti per implementare e/o incrementare l'infrastruttura tecnologica (hardware/software) e/o di connettività (rete dati e/o fonia) e inerenti il supporto

formativo/professionale/progettuale necessario per garantire l'erogazione del servizio reso dalla CUR NUE 112.

4. 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 cedente a decorrere dalla data di entrata in vigore delle predette disposizioni.

Art. 11 - Ulteriori attività formative

1 Le parti stabiliscono di collaborare con proprio personale esperto alla realizzazione di corsi formativi propedeutici all'Avvio del Numero Europeo Armonizzato NEA 116117 e dei mezzi di soccorso avanzato a leadership infermieristica (MSA-1), da formalizzarsi con specifici separati atti formali nei quali saranno disciplinati gli aspetti connessi al rimborso di tutti i costi sostenuti per il personale che svolgerà la formazione.

Art. 12 - Durata e risoluzione

1. Il presente accordo decorre dal 02.10.2023 sino al 31.12.2027, con esclusione del tacito rinnovo.

2. Entrambe le Parti potranno recedere dalla presente convenzione con un preavviso scritto di almeno 1 anno, esclusivamente tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata – PEC pubblicato sulla homepage dei rispettivi portali web ufficiali.

3. Nel caso di esercizio del diritto di recesso anticipato da parte dell'Amministrazione utilizzatrice, la stessa si impegna a tenere indenne l'Amministrazione cedente 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 la possibilità di una revisione condivisa della stessa nel caso venissero evidenziate specifiche necessità.

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 - Imposte e oneri

1. Le imposte e gli oneri similari per eventuali registrazioni sono a carico di IRCCS Policlinico San Martino.

2. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Art. 17 - 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. 18 - Piano di prevenzione della corruzione e codice di comportamento

1. Nell'esecuzione del presente accordo, le Parti sono soggette alla normativa italiana (Legge n.190/2012 in materia di prevenzione della corruzione, Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 e s.m.i. inerente il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte delle pubbliche amministrazioni", come da ultimo modificato dal D. Lgs. 25/05/2016 n. 97, e D. Lgs. n. 231 del 08/06/2001 e s.m.i. inerente la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29/09/2000, n. 300” per quanto di rispettiva competenza), e, pertanto, attuano ogni iniziativa nel pieno rispetto dei principi di correttezza, efficienza, trasparenza, pubblicità, imparzialità ed integrità, astenendosi dal porre in essere condotte illecite, attive o omissive, impegnandosi a non tenere alcun comportamento in contrasto con la disciplina anticorruzione.

2. Le Parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione, contenuto nel PIAO, 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, confermato e sottoscritto in modalità digitale, in difetto di contestualità spazio temporale, ai sensi dell'articolo 21 del D. Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.

Agenzia Regionale Emergenza Urgenze

Il Direttore Generale

Dott. Alberto Zoli

IRCCS Ospedale Policlinico San Martino

Il Direttore Generale

Dott. Marco Damonte Prioli

Le Parti specificatamente approvano l'articolo inerente alla definizione del Foro.

Agenzia Regionale Emergenza Urgenze

Il Direttore Generale

Dott. Alberto Zoli

IRCCS Ospedale Policlinico San Martino

Il Direttore Generale

Dott. Marco Damonte Prioli

Allegato "A" Scheda descrittiva dei moduli del Programma oggetto del riuso.

Appendice

Protocollo d'Intesa per la costituzione a titolo gratuito non esclusivo del diritto d'uso del programma applicativo "AREU NUE 112"

N.	Nome	Descrizione	Dati	
			Input	Output
1	MODULO SCHEDA CONTATTO	Permette la raccolta di informazioni relative alla localizzazione del chiamante e alla classificazione dell'evento	CLI del chiamante dal sistema telefonico e Dati di localizzazione dal CED. Tutti gli altri dati raccolti dall'operatore durante l'intervista telefonica	Scatena il processo di dispatch in base alla localizzazione e alla specifica tipologia dell'emergenza
2	MODULO ADAPTER VERSO IL CED INTERFORZE	Componente di integrazione con il Concentratore Interforze esistente presso il CED Interforze del Ministero dell'Interno. Permette la gestione della richiesta dei dati di localizzazione del chiamante sia da utenza fissa sia da utenza mobile e la ricezione di questi dati	CLI (Numero tel chiamante) e OPID (identificativo dell'operatore telefonico che ha trasportato la chiamata).	Posizione del chiamante: • Indirizzo nel caso di chiamata da telefono fisso • Lat-Long e area in caso di chiamata da telefono mobile
3	MODULO ADAPTER VERSO IL PSAP DI 2° LIVELLO	Permette il trasferimento dei dati della scheda contatto ai PSAP 2	Dati provenienti dai moduli precedenti	Trasferimento Minimum Set Data dei dati registrati secondo le specifiche del disciplinare ministeriale sulla scheda contatto
4	MODULO U.U.I.	Il sistema permette di trasferire tramite trasferta telefonica la chiamata al 2° livello unitamente all'identificativo del protocollo	Scheda contatto per identificativo protocollo e CTI per l'invio della telefonata	Stringa dati formattata secondo specifiche CID definite di concerto con il Ministero degli Interni
5	MODULO E-CALL	Ricezione dei dati provenienti dall'apparato di bordo del veicolo incidentato	e-call MSD	Campi specifici e- call della scheda contatto
6	MODULO DISPATCH	Permette in base alla tipologia dell'evento e alla sua localizzazione di attivare la funzione di calcolo per la proposta del PSAP 2 competente per quel tipo di emergenza e il PSAP 2 da informare per conoscenza	Dati di Localizzazione (output del modulo Scheda Contatto)	Attivazione PSAP2 e gestione stato di presa in carico della chiamata
7	MODULO Where ARE U	permette la ricezione dei dati di posizione da parte di smartphone equipaggiati con l'applicazione mobile Where ARE U	Dati provenienti dal server di back-end Where ARE U	Posizione del chiamante così come comunicata dall'APP