



AUSL 4 TERAMO

Il meglio è nel tuo territorio

ORIGINALE

**REGIONE ABRUZZO**  
**AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE TERAMO**

Dipartimento Amministrativo  
 U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

**- 20 OTT. 2019**

Il giorno \_\_\_\_\_, nella sede della ASL di Teramo, il Dott. Vittorio D'ambrosio, nella qualità di Dirigente Responsabile dell'U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi, in forza della Deliberazione n. 388 del 06.04.2017, e nell'esercizio delle funzioni conferite dal Direttore Generale con Deliberazione n. 22 del 17/01/2011 così come successivamente modificata dalla Deliberazione n. 404 del 16/05/2012, ha adottato la seguente:

ORDINANZA N. **1845**

**OGGETTO: DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO "ACCESSO CIVICO" UTILE AGLI ADEMPIMENTI DEGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI TRASPARENZA PREVISTI DAL D. LGS. 33/2013 PER LE ESIGENZE DEL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA. CIG Z5D29D6EBA**

VISTA la richiesta, acquisita con Prot. Nr. 78530 del 01/08/2019, a firma del responsabile della prevenzione della Corruzione e della Trasparenza Dott.ssa Domenica Ruffini, con la quale si richiede l'acquisto di Servizio web based utile al corretto adempimento degli obblighi in materia di Trasparenza previsti dal D. Lgs. 33/2013, in particolare la gestione delle richieste di accesso agli atti (Accesso civico, generalizzato e documentale), e alla creazione e pubblicazione, nell'area "Amministrazione trasparente" del sito web aziendale, del Registro degli Accessi, così come da delibera Anac nr. 1309/2016 e da Regolamento Aziendale, giusta delibera 1180/2017 (All.1);

**DATO ATTO** che, nella stessa nota, la scrivente dichiara di "aver analizzato il servizio "Accesso Civico", rilasciato dalla ditta DigitalPA S.r.l. già fornitrice, per quest'azienda, del software "Trasparenza@PA" con il quale si integra perfettamente, consentendo di raggiungere uno degli obiettivi fondamentali del vigente Piano Triennale Aziendale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza..."

**DATO ATTO** che, nella succitata nota, la scrivente allegava offerta tecnico-economica inviata della ditta DIGITALPA SRL (P. Iva 03553050927) su richiesta dell'URP, ufficio deputato alla gestione degli adempimenti sulle Trasparenza, e indicava come idoneo a soddisfare le succitate esigenze il servizio "Standard" comprensivo di 5 ore di formazione in video conferenza e del servizio di supporto via ticket e telefonico;

VISTI gli artt.:

– 36 comma 2 lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 ai sensi del quale: "...le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35, secondo le seguenti modalità per affidamenti di importo inferiore a 40.000,00 euro, mediante affidamento diretto, anche senza previa consultazione di due o più operatori economici o per i lavori in amministrazione diretta";

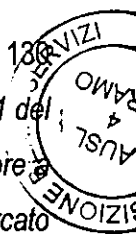
– 32 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 ai sensi del quale: "Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte. Nella procedura di cui all'articolo 36, comma 2, lettera a), la stazione appaltante può procedere ad affidamento diretto tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga, in modo semplificato, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti di carattere generale, nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali, ove richiesti";

– L'Art. 1, comma 450 della legge n. 296 del 2006 così come modificato dall'art. 1, comma 139 della legge 30.12.2018 n. 145 ai sensi del quale: "le altre amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure";

– 9 comma 3-bis della legge n. 89/2014 ai sensi del quale: "Le amministrazioni pubbliche obbligate a ricorrere a Consip Spa o agli altri soggetti aggregatori ai sensi del comma 3 possono procedere, qualora non siano disponibili i relativi contratti di Consip Spa o dei soggetti aggregatori di cui ai commi 1 e 2 e in caso di motivata urgenza, allo svolgimento di autonome procedure di acquisto...";

– 1 comma 548 della legge n. 208/2015 ai sensi del quale: "...gli enti del Servizio sanitario nazionale sono tenuti ad approvvigionarsi, relativamente alle categorie merceologiche del settore sanitario, come individuate dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri di cui all'articolo 9, comma 3, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, avvalendosi, in via esclusiva, delle centrali regionali di committenza di riferimento, ovvero della Consip SpA";

ATTESO che ad oggi non sono attive convenzioni Consip aventi ad oggetto forniture comparabili con quelle di cui alla presente procedura e la categoria merceologica di riferimento non è contemplata



4

nell'ambito di quelle individuate dall'art. 1 del DPCM del 11.07.2018 pubblicato sulla G.U.R.I. del 16.08.2018 per le quali è previsto l'obbligo di approvvigionamento mediante centrale regionale di committenza, ed è quindi possibile procedere autonomamente all'attivazione della procedura, ai sensi della normativa vigente;

**RITENUTO**, in ragione del valore stimato della fornitura, contenuto nel limite di € 5.000,00, potersi prescindere dall'utilizzo degli strumenti di acquisto e negoziazione messi a disposizione da Consip s.p.a. ai sensi di quanto previsto dalla richiamata normativa;

**PRECISATO** che il presente provvedimento vale anche quale determina a contrarre, ai sensi dell'art. 32 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016;

**DATO ATTO** che la ditta DIGITALPA SRL (P. Iva 03553050927), nella summenzionata offerta tecnico-economica, offre il servizio triennale denominato "Standard" comprensivo di 5 ore di formazione in video conferenza e del servizio di supporto via ticket e telefonico (nr. 10 ticket) al prezzo complessivo di € 3.800,00 iva esclusa;

**RILEVATO** che ai fini della tracciabilità dei pagamenti il numero CIG è il seguente: **Z5D29D6EBA**;

**RITENUTO**, inoltre, doversi rendere il presente provvedimento immediatamente esecutivo al fine di procedere con immediatezza al perfezionamento delle successive fasi dell'affidamento;

#### **DISPONE**

*per tutti i motivi esplicitati in narrativa e che debbono intendersi per integralmente riportati e trascritti nel presente dispositivo,*

- 1- **affidare**, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) del D.L. 50/2016, alla ditta DIGITALPA SRL (P. Iva 03553050927) con sede legale in Via San Tommaso D'Aquino, 18/A – 09134 CAGLIARI (CA), FAX. 0707962116, PEC. digitalpa@pec.it, la fornitura, per una durata triennale, del servizio denominato "Standard" comprensivo di 5 ore di formazione in video conferenza e del servizio di supporto via ticket e telefonico (nr. 10 ticket) al prezzo complessivo di € 3.800,00 iva esclusa;
- 2- **precisare** che il presente provvedimento vale anche quale determina a contrarre;
- 3- **prenotare** la spesa di € 4.636,00 IVA inclusa come da prospetto finanziario in calce al presente atto;
- 4- **nominare** come Direttore dell'esecuzione del contratto la Dott.ssa Domenica Ruffini, responsabile della prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- 5- **precisare** che, ai fini della tracciabilità dei pagamenti il numero CIG è il seguente **Z5D29D6EBA**;
- 6- **rendere** il presente atto immediatamente esecutivo in considerazione di quanto riportato in narrativa;

Letto, confermato, sottoscritto.

ALLEGATI ALL'ORDINANZA

---

1. Richiesta Prot. Nr. 78530 del 01/08/2019 (PAGG. 1-2);

Allegati n. fog. 21



Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

(Dott.ssa Domenica Ruffini )

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO  
Posta Interna



Prot. nr. 0078530/19 del 01/08/2019

Al Direttore della  
U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi  
Dott. Vittorio D'Ambrosio  
ASL TERAMO  
Sede

**OGGETTO:** *Richiesta acquisto di servizi per l'utilizzo del software "Accesso Civico PA", per l'adempimento agli obblighi normativi in materia di Trasparenza, Pubblicità e diffusione delle informazioni ai sensi del D. Lgs n° 33/2013*

Gentile Direttore,

con la presente sono a rappresentarLe l'assoluta necessità di utilizzare un software per il corretto adempimento degli obblighi in materia di Trasparenza previsti dal D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., in particolare la gestione delle richieste di accesso agli atti (civico, generalizzato e documentale) e la conseguente creazione e pubblicazione, in area "Amministrazione Trasparente" del sito web aziendale, del Registro degli Accessi, così come da delibera Anac n° 1309/2016 e da Regolamento Aziendale, giusta delibera n° 1180/2017.

Si precisa che la scrivente, insieme all'URP e al Gruppo di Supporto al RPCT, ha analizzato il servizio "Accesso CivicoPA", rilasciato dalla ditta DigitalPA s.r.l. che è già nostra fornitrice per il software "Trasparenza@PA" con il quale "Accesso CivicoPA" si integra perfettamente, consentendo di raggiungere uno degli obiettivi fondamentali del vigente Piano triennale aziendale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, cioè l'informatizzazione del flusso di dati, per alimentarne la pubblicazione obbligatoria nella sezione "Amministrazione Trasparente" sopra citata.

Inoltre, essendo DigitalPA già nostra fornitrice, abbiamo potuto testare il servizio di assistenza tecnica che è risultato essere sempre puntuale ed efficace.

La soluzione "Accesso CivicoPA", è del tipo web based e non necessita di alcuna installazione su server o computer degli utilizzatori; inoltre, non prevede alcun costo di licenza ma esclusivamente un canone di servizio annuale che viene esplicitato, insieme alle funzionalità del software e i servizi connessi, nelle offerte (allegate alla presente) che Digital PA ha inviato su richiesta dell'URP, nella sua qualità di cabina di regia per gli adempimenti di trasparenza.

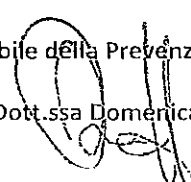
A proposito delle offerte sopra citate, l'acquisto dovrebbe riguardare la versione "Standard" del servizio, per un costo che – per la prima annualità – è di €1.300 (IVA esclusa).

Si rappresenta, altresì, la necessità di poter usufruire di ulteriori 5 ore di formazione in videoconferenza da parte della Ditta, al costo di € 60,00/ora (IVA esclusa) per un totale di € 300 (IVA esclusa) nonché di "supporto prioritario via ticket e telefonico", così come definito al punto 3.1.2 dell'offerta che si allega, per un costo di € 500,00 (IVA esclusa).

In attesa di urgente cortese riscontro, porgo cordiali saluti.

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione

(Dott.ssa Domenica Ruffini )



*Spettabile*  
ASL Teramo  
c.a. Dott.ssa Lidia Bocci

Software di Gestione  
ProntoURP  
Accesso Civico

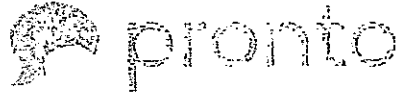
Prot. N. D2960/2019

12/07/2019



# ACCESSO CIVICO PA

CIVICO - GENERALIZZATO - DOCUMENTALE



Gentile Dott.ssa Lidia Bocci,

In riferimento alla Sua richiesta le riportiamo la nostra migliore offerta. Essa è composta dall'offerta economica e dalle funzionalità del sistema descritte nell'allegato alla presente.

Nell'ottica di un sempre maggior coinvolgimento del cittadino nelle attività dell'Ente, lo strumento di gestione dell'URP online è fondamentale per dare la possibilità a chiunque di mettersi facilmente in contatto con l'Amministrazione: il cittadino, tramite un sistema responsive, quindi fruibile anche da dispositivi mobili, può facilmente inviare segnalazioni o quesiti all'Ufficio URP dell'Ente tramite il Portale Istituzionale o dallo smartphone.

Contestualmente, a seguito delle modifiche alla disciplina dell'Accesso Civico introdotte dal FOIA, è altrettanto importante consentire facilmente ai cittadini di trasmettere all'Amministrazione istanze di accesso civico, generalizzato o documentale e contemporaneamente permettere all'Ente di gestire in maniera informatizzata le richieste e pubblicare il registro di accesso civico.

Tramite un sistema di gestione unificato, è ora possibile gestire tramite un software potente ma di facile utilizzo tutte le richieste provenienti dal cittadino, coinvolgendo tutti gli uffici necessari all'erogazione dei diversi servizi.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento, fiduciosa in un positivo riscontro, mi è gradita l'occasione per porgere i miei più cordiali saluti.



Dott.ssa Ilaria Mariotti

Responsabile Commerciale

## 1. SOFTWARE GESTIONE ACCESSO CIVICO E URP ONLINE

Funzionalità Software	Registrazione, invio e gestione richieste tramite area dedicata al cittadino	✓	✓	✓	✓
	Inserimento e gestione richieste da sportello assimilate alle richieste telematiche	✓	✓	✓	✓
	Notifiche automatiche via e-mail per ricezione nuove richieste/aggiornamenti	✓	✓	✓	✓
	Riassegnazione delle richieste ad altro operatore o ad altro servizio	✓	✓	✓	✓
	Monitoraggio delle operazioni da parte del Responsabile	✓	✓	✓	✓
	Definizione e assegnazione priorità	✓	✓	✓	✓
	Navigabilità da dispositivi mobile (responsive)	✓	✓	✓	✓
	Gestione livelli di accesso	✓	✓	✓	✓
	Statistiche di valutazione del servizio	✓	✓	✓	✓
	Gestione richieste di accesso civico, documentale, generalizzato	✓	✓	✓	✓
APP Ilicibile	Gestione segnalazioni e reclami	X	✓	✓	✓
	Applicazione Mobile ProntoURP	X	X	✓	X
	Applicazione Mobile Inform@Cittadino	X	X	X	✓
Servizi	Assistenza via ticket	✓	✓	✓	✓
	N° ore di formazione in videoconferenza	1 ora	1 ora	2 ore	2 ore
	Oneri di startup	€ 400,00	€ 800,00	€ 1.500,00	€ 2.250,00
	Canone annuale SCONTO 10%	€ 1.000,00	€ 1.500,00	€ 2.500,00	€ 3.500,00
		€ 900,00	€ 1.350,00	€ 2.250,00	€ 3.150,00
	<b>Totale prima annualità</b>	<b>€ 1.300,00</b>	<b>€ 2.150,00</b>	<b>€ 3.750,00</b>	<b>€ 5.400,00</b>
	<b>Costo di rinnovo per il secondo anno</b>	<b>€ 900,00</b>	<b>€ 1.350,00</b>	<b>€ 2.250,00</b>	<b>€ 3.150,00</b>
	✓ Incluso    X Non incluso				





## 2. ATTIVITÀ FORMATIVE

	Costo IVA esclusa
2.1.1 Costo per giornata di formazione presso sede dell'ente <i>Prevede minimo una giornata o più giornate di formazione da concordare</i>	Richiedere valutazione
2.1.2 Costo orario per formazione in videoconferenza (su prenotazione)	€ 60,00/ora

## 3. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

	Costo IVA esclusa
3.1.1 Supporto prioritario via ticket <i>Il servizio include fino a un massimo di 10 richieste di supporto tecnico specialistico, alle quali verrà dato riscontro entro 8 ore lavorative. Le richieste possono essere inoltrate tramite ticket.</i>	€ 300,00
3.1.2 Supporto prioritario via ticket e telefonico <i>Il servizio include fino a un massimo di 10 richieste di supporto specialistico, alle quali verrà dato riscontro immediato. Le richieste possono essere inoltrate anche per via telefonica.</i>	€ 500,00



#### 4. CONDIZIONI GENERALI

IVA	I prezzi indicati si intendono IVA esclusa
Modalità di pagamento:	30 gg. data fattura con emissione a far data dalla consegna del prodotto/servizio.  I canoni pluriennali scontati si intendono con pagamento anticipato non frazionato  I servizi di supporto a consumo si intendono prepagati
Versione Software:	5.5.0 del 29/05/2018
Assistenza:	I servizi di assistenza ricompresi nel canone sono regolamentati nell'allegato <i>Assistenza, Help desk di supporto e Consulenza</i> , se non diversamente indicati e pattuiti.
Consegna:	Installazione software: entro 15 gg. lavorativi accettazione Vs. ordine Configurazione software: entro 10 gg. lavorativi dalla ricezione dei file di configurazione correttamente compilati
VALIDITA' dell'offerta:	90 gg.
MEPA:	Offerta personalizzata inseribile a richiesta su <a href="http://acquistinretepa.it">acquistinretepa.it</a>
Note aggiuntive:	Eventuali spese contrattuali a carico del richiedente. I prodotti sono garantiti ai sensi delle normative vigenti.

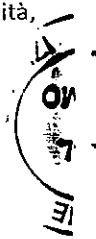
#### 5. TERMINI E CONDIZIONI PER ABBONAMENTO E MANUTENZIONE SOFTWARE DIGITALPA

- 1) Il canone annuale di manutenzione e assistenza comprende:
  - a. L'utilizzo del sistema
  - b. Gli aggiornamenti di legge emessi dalla Regione/Stato che non prevedano la revisione strutturale degli archivi
  - c. La manutenzione evolutiva del software (aggiornamenti tecnologici e migliorativi)
  - d. L'Assistenza agli operatori del Cliente tramite ticket (canale prioritario) come da condizioni generali di contratto
  - e. Hosting dedicato gestito con backup giornalieri
- 2) Durata e decorrenza: Durata annuale o pluriennale, con decorrenza dalla data di installazione del Software, ove non diversamente pattuito
- 3) Rinnovo e/o proroga non in forma tacita. Il rinnovo contrattuale ha validità di mesi 12 se non diversamente pattuito. In caso di rinnovo tardivo, la data delle successive scadenze sarà calcolata in base alla data di prima attivazione.

Oltre a quanto su indicato, si vedano le Condizioni Generali di Contratto e termini di assistenza e supporto in corso di validità, pubblicate al seguente indirizzo: <https://digitalpa.it/condizioni-general-di-contratto.html>

#### 6. REGOLAMENTO UE 2016/679

Con l'accettazione della presente offerta, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dalla normativa vigente in materia, il Cliente, in qualità di Titolare dei dati personali da questo trattati mediante il Servizio prescelto tra quelli oggetto della presente offerta, nomina DigitalPA, con sede legale in Cagliari (CA), Via San Tommaso D'Aquino n° 18/A, P.IVA 03553050927, Responsabile del trattamento dei dati personali, come meglio specificato nelle su citate Condizioni Generali di Contratto.



## 7. SERVIZI NON CONTEMPLATI

Eventuali prestazioni non comprese nel presente Abbonamento saranno oggetto di offerta integrativa, salvo diverse pattuizioni scritte.

Per accettazione, ritrasmettere il presente documento all'indirizzo [info@digitalpa.it](mailto:info@digitalpa.it) o [digitalpa@pec.it](mailto:digitalpa@pec.it) compilando i seguenti campi:

Indicare i moduli prescelti:

	Standard	Advanced	Premium	Enterprise
Annuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicare i servizi opzionali prescelti:

CIG: \_\_\_\_\_

Split payment: sì  no

Codice ufficio/destinatario: \_\_\_\_\_

Rif. Determina n° \_\_\_\_\_ del \_\_/\_\_/201\_\_

Rif. Ordine MePA n°: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA CLIENTE

\_\_\_\_\_



# ACCESSO CIVICO PA

CIVICO - GENERALIZZATO - DOCUMENTALE

Rev. 2 del 22/11/2017

SEMPRE SERVIZIO

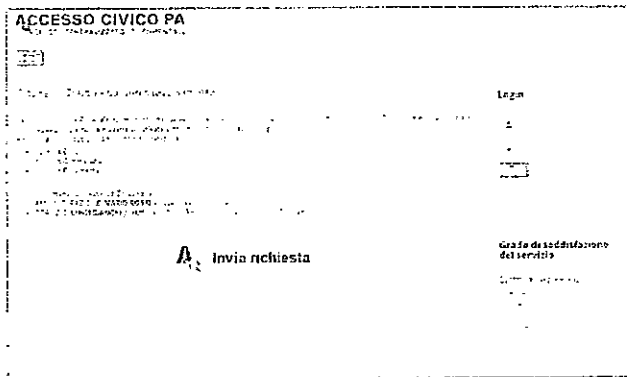
## Sommario

---

<b>Il Software</b>	<b>3</b>
<i>Architettura del sistema</i>	3
<b>Il pannello di gestione</b>	<b>5</b>
<i>Configurazione struttura organizzativa e livelli di accesso</i>	5
<i>Canali di inoltro delle richieste</i>	5
<i>Flusso di gestione dell'istanza di Accesso Civico</i>	5
<i>Elenco delle istanze</i>	7
<i>Monitoraggio e statistiche</i>	8
<b>L'area pubblica</b>	<b>9</b>
<i>Registrazione</i>	9
<i>Inviare una richiesta</i>	9
<i>Notifiche automatiche</i>	10
<b>Integrazione con software ProntoURP</b>	<b>10</b>
<b>Sicurezza fisica ed applicativa del sistema</b>	<b>10</b>
<i>Standard di affidabilità e sicurezza informatica</i>	11
<i>Disaster recovery</i>	11
<i>SLA (Service Level Agreement) garantiti</i>	12
<b>Servizi</b>	<b>13</b>
<i>Installazione e configurazione</i>	13
<i>Formazione</i>	13
<i>Assistenza e supporto</i>	14
<i>Manutenzione</i>	14



## Il Software



A seguito delle modifiche alla disciplina dell'Accesso Civico introdotte dal FOIA, è diventato di fondamentale importanza dotarsi di uno strumento informatizzato per la gestione delle istanze di accesso civico, al fine di consentire al cittadino di trasmettere facilmente le proprie richieste e, contestualmente, di poterle gestire in maniera rapida e immediata, con il coinvolgimento di tutti i soggetti preposti.

Il software, completamente online e accessibile via browser, è utilizzabile con qualsiasi dispositivo grazie all'interfaccia responsive, che ne consente l'utilizzo non solo da pc ma anche da smartphone. Il sistema è utilizzabile tramite i browser più diffusi, e garantisce il massimo livello di accessibilità.

Il software può essere facilmente integrato o linkato all'interno di una pagina nel sito web dell'Ente oppure utilizzato tramite l'APP mobile ProntoURP o Inform@Cittadino.

### I principali vantaggi e funzionalità

La piattaforma consente di gestire tre tipologie di richieste:

- Accesso Civico semplice
- Accesso Civico Generalizzato
- Accesso Civico Documentale

Di seguito, i principali vantaggi:

- Interfaccia immediata ed intuitiva sia per il cittadino che per l'amministrazione
- Agevola e semplifica i rapporti tra i cittadini e le Amministrazioni
- Promozione della comunicazione istituzionale on line
- Multi-canale: il cittadino può inviare le proprie richieste via web, via mobile o più tradizionalmente recandosi presso lo sportello dell'Ente o con una telefonata
- Favorisce l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini
- Gestione interventi più immediata e rapida
- Garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione
- Promuove i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti
- Monitoraggio della gestione delle richieste da parte dei responsabili
- Inserimento e gestione richieste anche da sportello
- Riassegnazione delle richieste tra operatori
- Definizione di categorie e priorità
- Stampa del registro di accesso civico

### Architettura del sistema

Il software è interamente on-line e, una volta configurato, subito operativo: non è necessaria alcuna installazione sui PC client, né tantomeno sui Server dell'Ente, ove non sia appositamente richiesto.



10

10

Il software è diviso in due macro-aree: l'area di "front-end", ad accesso pubblico, dedicata ai cittadini e agli operatori economici, e l'area di "back-end", ad accesso riservato per gli operatori interni.

Nell'area pubblica, visualizzabile senza accreditamento, vengono resi disponibili:

- Dati e riferimenti dell'Amministrazione o degli uffici preposti alla gestione dell'Accesso Civico ("Chi siamo", eventuali documenti o ulteriori contenuti che si desiderino rendere pubblici)
- Informazioni e documenti utili per la registrazione al sistema
- Ogni altro documento o informazione che l'Amministrazione desideri pubblicare, con la possibilità di gestire ulteriori pagine di contenuto tramite un CMS di semplice utilizzo

Tramite la stessa area pubblica, il cittadino può registrarsi in completa autonomia, inserendo i propri dati identificativi, accedendo alla propria area riservata. In questo modo, il cittadino può inviare richieste e gestire/monitorare le richieste già trasmesse.

L'operatore interno all'Amministrazione accede tramite un pannello gestionale riservato con le credenziali fornite dall'amministratore del sistema. Il pannello di gestione non è in alcun modo accessibile né visibile ai cittadini.

#### Accesso al sistema

La sicurezza nell'accesso del sistema, è garantita con l'implementazione del protocollo Secure Socket Layer (SSL) a cifratura forte (256 bit).

Non sono previsti limiti né al numero di utenti (interni o esterni) né alle postazioni concorrenti che possono accedere al sistema. In fase di prima configurazione della piattaforma, verrà creato a sistema l'organigramma dell'Ente, con l'individuazione dei diversi reparti o servizi che dovranno poter gestire le richieste, in base a quanto indicato dall'Amministrazione stessa.

Ogni utente sarà identificabile attraverso personali credenziali di autorizzazione, da inserire in fase di autenticazione, e verrà "profilato" in base al proprio ruolo e ai diritti di accesso alle funzionalità che devono essergli assegnate, grazie alla gestione del "profiling" (costruzione di profili autorizzativi) e della "segregation of duties" (segregazione funzionale dei compiti tra più individui).

Il sistema di autenticazione all'accesso ottempera a quanto stabilito dal D.lgs. 196/2003, Allegato B, Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, con le seguenti modalità completamente configurabili:

- Credenziali di autorizzazione individuali;
- Parola chiave di lunghezza minima di 8 caratteri di cui maiuscole, minuscole, caratteri speciali e numeri;
- Memorizzazione storico password;
- Obbligo modifica password al primo utilizzo;
- Possibilità di limitare la validità di una parola chiave ad un periodo massimo;
- Blocco password dopo un numero configurabile di tentativi di accesso non andati a buon fine;
- Combinazione di caratteri permessi per la password configurabile in fase di parametrizzazione;
- Procedura per la gestione degli accessi "in emergenza" in caso di prolungata indisponibilità del titolare.

#### Registrazioni sui log di sistema

La piattaforma prevede un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite da utenti del sistema, sia interni che esterni, attraverso registrazioni sui log di sistema. Vengono tracciate tutte le operazioni effettuate sia a livello sistemistico che applicativo ed associate all'utente che le ha compiute.

## Il pannello di gestione

### Configurazione struttura organizzativa e livelli di accesso

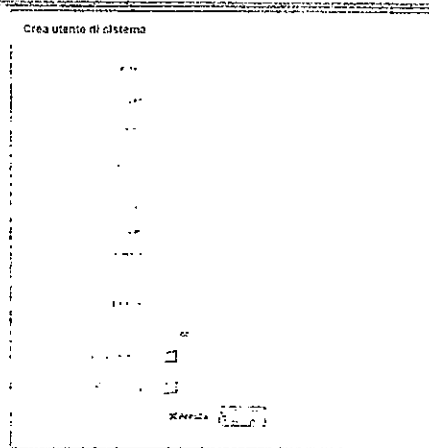
Al pannello di gestione può essere dato accesso ad uno o più operatori e ad uno o più servizi/reparti, senza alcun limite di numero postazioni o numero utenti.

Possono essere gestiti diversi livelli di accesso, in modo tale da poter individuare differenti ruoli che potranno interagire all'interno del sistema. Saranno quindi configurati:

- I reparti o servizi
- Gli utenti:
  1. Operatore semplice, che può gestire i ticket ad esso assegnati
  2. Referente di servizio, che può assegnare i ticket del proprio reparto ai propri collaboratori
  3. Amministratore della piattaforma, che può gestire le opzioni di configurazione e la creazione di utenti e servizi

In base alle necessità dell'Amministrazione, sarà inoltre possibile configurare un ruolo o un reparto di "Accettazione ticket", che si potrà occupare dello smistamento delle richieste ai corretti reparti.

A seguito della prima configurazione del sistema, attuata da DigitalPA, sarà l'amministrazione stessa a poter gestire, in completa autonomia, la profilazione degli utenti e l'assegnazione di nuove credenziali di accesso.



### Canali di inoltro delle richieste

Le richieste potranno essere trasmesse dal cittadino, a seguito di una breve registrazione, tramite:

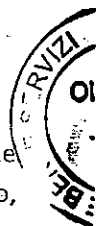
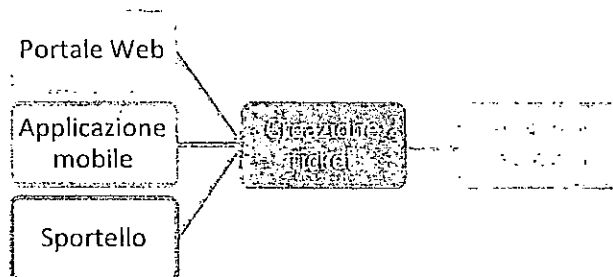
- Il portale Web
- L'APP mobile

Inoltre, qualora un'istanza sia trasmessa tramite un canale differente (ad esempio, telefono, e-mail, sportello URP), l'operatore interno ha la possibilità di aprire una richiesta per conto del cittadino, al fine di gestirla al pari di tutte le altre.

Per ogni richiesta vengono generate e inviate automaticamente all'utente interessato email di conferma e di notifica, che consentono di avere la situazione facilmente sotto controllo.

### Flusso di gestione dell'istanza di Accesso Civico

Creazione del ticket: la richiesta può essere trasmessa via web o tramite l'APP dal cittadino, ma anche dall'operatore dell'ente tramite pannello di gestione per le istanze ricevute su altri canali (e-mail, telefono, sportello, ecc.).





- **Apertura del ticket:** il ticket aperto dal cittadino utente risulterà immediatamente visibile dagli operatori di backend nell'area di "accettazione" dei ticket. Verrà inoltre trasmessa una notifica via e-mail agli indirizzi definiti in fase di configurazione.

Nella configurazione degli utenti è possibile indicare quali saranno gli operatori a gestire l'accettazione dei ticket e il relativo smistamento.

- **Smistamento e assegnazione:** Il ticket, per poter essere gestito, deve essere assegnato ad uno specifico reparto e/o operatore. L'assegnazione ad un reparto può essere automatica oppure manuale. È possibile indicare a quale reparto inoltrare automaticamente i ticket afferenti ad una data categoria. Qualora invece non sia previsto uno smistamento automatico, saranno gli operatori preposti all'accettazione dei ticket a riassegnarli al reparto corretto.



**Reparti/Servizi:** la struttura del software consente di organizzare gli utenti preposti alla gestione dei ticket suddividendoli in reparti. Ogni reparto ha un responsabile, che si occupa di assegnare i ticket ai propri collaboratori e monitorare la gestione del ticket stesso. Il responsabile ha inoltre il compito di approvare la chiusura dei ticket o, ove fosse necessario, riaprirli.

**Lavorazione:** la richiesta, che risulti assegnata almeno ad un servizio o operatore, viene posta in stato "in lavorazione". L'utente che ha aperto la richiesta vede, nel proprio cruscotto, che questa è stata presa in carico. L'operatore assegnatario può riassegnare il ticket ad altro operatore o ad altro servizio (dandone motivazione), tornando allo stato precedente. Tutte queste operazioni sono registrate e visibili nello "Storico attività".

Per facilitare la collaborazione tra più operatori o semplicemente per tenere traccia del lavoro svolto, è possibile inserire note interne allegate ad ogni fascicolo.

In questa fase, è inoltre possibile modificare alcuni dettagli relativi al ticket, quali la priorità, la scadenza, la categoria, l'oggetto, la posizione, ecc.

- **Dialogo con il richiedente:** è possibile scambiare ulteriori comunicazioni con il richiedente, al fine ad esempio di ottenere maggiori informazioni o richiedere l'invio di ulteriore documentazione. Le notifiche via mail segnaleranno sempre immediatamente la presenza di un nuovo messaggio.

**Sospensione:** è possibile mettere in pausa la lavorazione di un ticket, ad esempio dopo aver trasmesso una comunicazione all'utente o in attesa che venga conclusa un'attività esternamente al sistema, utile alla lavorazione del ticket.

**Ticket risolto:** l'operatore che ha lavorato il ticket può modificarne lo stato a sistema, indicandolo come "risolto".

**Chiusura:** Il responsabile del reparto o l'operatore preposto può decidere se chiudere i ticket in stato "Risolto" oppure, eventualmente, riaprirli. Il ticket può essere riaperto anche qualora l'utente segnalatore trasmetta un'ulteriore risposta relativa alla medesima problematica.

**Stati di chiusura:** la richiesta chiusa può essere archiviata nelle seguenti modalità:

- Accolta
- Accolta parzialmente
- Rigettata

Tali indicazioni verranno stampate anche nel registro di Accesso Civico.

Riepilogando, l'operatore preposto all'accettazione dei ticket, per ogni richiesta inserita può:

- Visionare le informazioni trasmesse (testo del messaggio, allegati, georeferenziazione, dati del segnalatore, ecc.)
- Correggere eventuali informazioni non esatte (oggetto, categoria, ecc.)
- Modificare la priorità dell'intervento (nulla, bassa, normale, alta, emergenza)
- Assegnare una scadenza, ovvero una data entro la quale il ticket deve essere gestito
- Rigirare la richiesta a un altro servizio e operatore
- Inoltare la richiesta via mail ad un ente terzo
- Rispondere all'utente richiedente
- Sospendere la lavorazione del ticket in attesa di ulteriori informazioni
- Visionare lo storico delle attività associate
- Risolvere/chiusure l'istanza di Accesso Civico, rispondendo al richiedente e indicando lo stato di conclusione della richiesta.

### Elenco delle istanze

Le richieste sono suddivise in diversi elenchi in base allo stato di lavorazione. Ogni operatore potrà quindi visionare l'elenco di:

- Nuovi ticket
- Ticket in lavorazione
- Ticket presi in carico dallo stesso operatore
- Ticket chiusi

Tale suddivisione consente una gestione più intuitiva, snella e organizzata.



ACCESSO CIVICO PA		Ente di Esempio			
TICKET CHIUSI					
Accesso Civico	Servizio Anticorruzione e Traspar.	Operatore Alberto Mammi	21/06/2017	Pino Paolo	10101
Accesso Civico	Servizio Anticorruzione e Traspar.	Operatore Alberto Mammi	21/06/2017	Roberto Marone	10101
Accesso Generalizzato	Servizio Lavori Pubblici	Operatore Stefano Ortu	18/06/2017	Wanda Pizzoli	10101

Inoltre, accedendo al sistema, sarà visualizzato il "Cruscotto utente", nel quale si visualizzerà, in un colpo d'occhio, la propria situazione (ticket assegnati, ticket in scadenza, statistiche, ecc.).

### Monitoraggio e statistiche

Il pannello di gestione consente ai responsabili di monitorare l'andamento della gestione delle richieste, verificando immediatamente i ticket più urgenti e controllando che i ticket vengano gestiti entro la data di scadenza. Le ricerche possono essere effettuate mediante completi filtri (categoria, nominativo segnalante, reparto di assegnazione, data di inserimento, data di scadenza, ecc.). Inoltre, possono essere visualizzate complete statistiche relative ai tempi medi di gestione delle richieste, per servizio, operatore o categoria.

I report sono visionabili in formato tabellare da apposita sezione riservata e sono esportabili su foglio elettronico o in formato pdf.

CC AGC

3

15

## L'area pubblica

### Registrazione

I cittadini, tramite un breve iter di iscrizione, possono accedere alla propria area riservata. Per la registrazione al servizio è sufficiente indicare un indirizzo email, un nome utente e una password, inserire alcuni dati anagrafici (nome, cognome, numero di telefono e indirizzo) e sottoscrivere i termini di utilizzo della piattaforma.

La registrazione non è obbligatoria per l'invio di una richiesta; l'utente potrà inviare una richiesta anche indicando soltanto pochi dati minimi (nome, cognome ed e-mail).

L'Amministrazione potrà comunque decidere, nella configurazione, se limitare l'accesso agli utenti iscritti.

### Inviare una richiesta

Il cittadino potrà inviare un ticket dal portale web o dall'APP. Per ogni ticket è possibile:

- Selezionare la categoria/sottocategoria
- Scrivere l'oggetto e il testo della richiesta
- Allegare una o più foto o documenti

All'invio di ogni richiesta e per ogni successiva comunicazione relativa, l'utente riceverà una notifica al proprio indirizzo e-mail. Contestualmente, verrà sempre inviata una notifica agli utenti preposti dell'amministrazione.



## Gestione richieste inviate

Ove sia consentito l'invio di istanze da parte di utenti non registrati, tale tipologia di utente può seguire lo svolgimento della propria richiesta tramite un codice univoco, che viene automaticamente associato ad ogni ticket e inviato alla mail indicata dall'utente stesso.

L'utente registrato, invece, può visualizzare i ticket aperti dal proprio cruscotto, nel quale può monitorare lo status di ogni ticket trasmesso, inviare nuove richieste o integrare quelle già trasmesse. È inoltre possibile esprimere il proprio grado di soddisfazione sulle richieste già espletate.

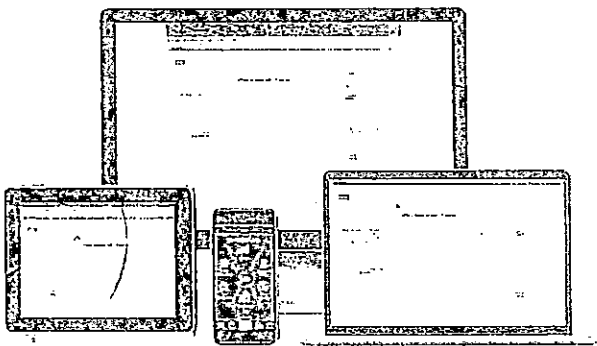
- Ogni ticket è contraddistinto da un numero progressivo univoco che lo rende immediatamente identificabile e individuabile.

Le mie richieste		Pagina 1 di 1	
Titolo	Posa	Data	Stato
Richiesta di accesso al servizio	Accesso al servizio	11/09/2017 10:43	In attesa
Richiesta di accesso al servizio	Accesso al servizio	11/09/2017 10:37	In attesa
Richiesta di accesso al servizio	Accesso al servizio	22/09/2017 15:01	In attesa
Richiesta di accesso al servizio	Accesso al servizio	23/09/2017 11:24	In attesa

## Notifiche automatiche

Il sistema invia notifiche automatiche via e-mail sia al cittadino che agli operatori interni, ogni qual volta sia presente una nuova richiesta o una nuova risposta/attività associata al ticket.

## Integrazione con software ProntoURP



L'utilizzo di Accesso Civico PA, con le proprie specifiche categorie, può essere esteso per ricevere, da parte degli utenti cittadini, qualsiasi tipologia di segnalazione o reclamo, allargando l'utilizzo anche ad altri servizi o soggetti da coinvolgere nella gestione dei ticket.

L'upgrade alla versione ProntoURP consentirà di gestire contestualmente le richieste di Accesso Civico e ogni altra categoria di segnalazione, in maniera

completamente configurabile.

Il sistema ProntoURP può inoltre essere integrato con un'applicazione mobile dedicata e disponibile per i

- maggiori sistemi operativi, che consente di inviare richieste di accesso o segnalazioni (anche georeferenziate) ovunque ci si trovi, tramite il proprio Smartphone.
- Per saperne di più, contattaci o visita il sito: <https://www.prontourp.it/>

## Sicurezza fisica ed applicativa del sistema

A livello di applicazione, la sicurezza delle informazioni è garantita su vari livelli:

1. Credenziali personali utente:
  - a. La password è cifrata con un algoritmo one-way, rendendo quindi impossibile risalire alla password in chiaro da quella cifrata.

- b. Per evitare che in caso di furto delle password cifrate si possa far ricorso ad uno dei numerosi database di password presenti in rete, non viene cifrata esclusivamente la password ma una stringa formata dalla combinazione e manipolazione della password più una sequenza alfanumerica generata casualmente al momento della creazione dell'utente (salt).
  - c. Blocco degli accessi: In caso di accesso errato ripetuto cinque volte consecutive l'accesso viene bloccato per 15 minuti.
  - d. Permessi e Ruoli: L'accesso alle varie funzionalità è gestito da un sistema di controllo di privilegi sia a livello utente che di gruppo.
2. Antivirus: è presente un antivirus a livello di firewall che controlla tutti i file caricati a sistema. Il medesimo controllo viene effettuato a livello di applicazione impedendo che i file virati possano essere scaricati nel pc di un utente di backend.

### Standard di affidabilità e sicurezza informatica

Le funzionalità della piattaforma si basano su un'infrastruttura collaudata, estremamente stabile, performante e sicura.

La soluzione garantisce:

1. L'azzeramento dei rischi di avviamento;
2. Il dimensionamento ottimale, bilanciato in base alle esigenze della singola amministrazione cliente, di tutti i sottosistemi che andranno a comporre l'architettura, in quanto tutte le parti costitutive saranno già testate per l'erogazione ottimale della specifica tipologia di servizi;
3. L'aumento del livello di sicurezza infrastrutturale complessivo, con eliminazione di potenziali elementi di debolezza che andranno a comporre la catena di sicurezza già identificati e corretti.

Il servizio è basato sulla piattaforma proprietà di DigitalPA, strettamente aderente alle normative vigenti.

Il servizio garantirà inoltre:

1. Un'adeguata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia;
2. Il rispetto dei requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio;
3. Un ambiente sicuro e affidabile in grado di supportare appieno le esigenze del cliente.

### Disaster recovery

Il reparto sistemistico ha valutato tutte le casistiche possibili che possano intervenire nella continuità del servizio ed ha applicato ad ognuna di esse, per crescenti livelli di gravità, le soluzioni, come indicato nel BCP della DigitalPA, parte integrante dell'adeguamento alla norma ISO IEC 27001/2013.

Sono già attualmente poste in essere le procedure ed infrastrutture adeguate per ripristinare la piena operatività della piattaforma nel caso di blocchi fatali ed inattesi dei sistemi informativi del centro elaborazione dati primario.

Il servizio di Disaster Recovery sarà disponibile in base ai seguenti livelli di servizio:

- RPO (Retention Point Objective) atteso: 12 ore,
- RTO (Retention Time Objective) atteso: 6 ore.

*I tempi stimati si intendono come tempi massimi. La media dei tempi di ripristino è generalmente più bassa.*



2

18

Il sistema di Clustering in generale previene da interruzioni di "single point of failure" e garantisce alta affidabilità. In caso di indisponibilità dei server cluster per periodi prolungati, sono disponibili diverse strategie di ripristino del servizio.

La prima attraverso il ripristino dei servizi su nuovo server sulla stessa web farm (attualmente n° 12 server dedicati disponibili), attraverso il ripristino dei set di backup e attraverso una connessione dedicata in grado di permettere al team sistemistico il ripristino completo.

Nell'evenienza remota di una indisponibilità totale della web farm primaria, è possibile ripristinare i set di backup sulla seconda web farm di Milano o su server Interno, attraverso il secondo set di backup, effettuato giornalmente sui nostri nas attraverso protocollo rsync e contenuto criptato da password per una ulteriore sicurezza sulla inaccessibilità ai dati durante i trasferimenti.

Il team sistemistico monitora regolarmente con apposite check list programmate la congruità dei backup e il buon stato di salute hardware e l'hardening dei sistemi.

### SLA (Service Level Agreement) garantiti

- **Adeguamenti del Portale alla vigente normativa:** vengono immediatamente pianificati alla pubblicazione di una nuova disposizione normativa e hanno azione prioritaria.
- **Disponibilità del Portale:** le statistiche degli ultimi 3 anni riportano un uptime del 100%.
- **Manutenzione programmata del Portale:** vengono pianificati rilasci di aggiornamenti con cadenza mensile o, ove necessario, con maggiore frequenza, per nuove implementazioni, miglioramenti tecnologici. Tali rilasci vengono ampiamente testati su piattaforme di test da addetti specializzati. Ogni nuova versione è preceduta da una comunicazione che elenca le novità in rilascio.
- **Interventi su guasto occorso al Portale:** sia per problemi bloccanti che non bloccanti, l'intervento è pressoché immediato.
- **Disaster recovery:** i nostri sistemi di clustering rendono remota l'evenienza di un disaster recovery; nel caso di intervento, come da BCP interno, l'intervento prevede il tentativo di risoluzione sul server in produzione. In caso di intervento che dovesse protrarsi oltre le 4 ore, sono a disposizione numerosi server su cui reinstallare in massimo un'ora la piattaforma con gli ultimi set di dati disponibili.

Risoluzione problemi bloccanti	4 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori	5 giorni lavorativi
Allineamento normativo	30 giorni lavorativi



3

19

## Servizi

---

Riteniamo fondamentale offrire ai nostri clienti un valore aggiunto ai servizi, quali:

- ✓ Consulenza
- ✓ Installazione
- ✓ Assistenza
- ✓ Manutenzione

Per far questo ci avvaliamo della professionalità di nostri tecnici specializzati negli applicativi gestionali.

Le figure che sono a disposizione dei clienti Istituzionali pre e post acquisto sono:

- ✓ 5 responsabili commerciali, con mansioni di coordinamento generale e consulenziale
- ✓ 20 commerciali
- ✓ Studio di consulenza legale specialistica
- ✓ 4 tecnici sistemisti per l'assistenza diretta telefonica, via ticket e remota
- ✓ 4 tecnici sviluppatori senior, per assistenza specialistica
- ✓ 3 tecnici sviluppatori junior, per assistenza e formazione
- ✓ 4 tecnici sistemisti senior
- ✓ Numerosi partner qualificati capillari nel territorio

### Installazione e configurazione

L'installazione del software avverrà a cura dei nostri tecnici sistemisti; successivamente, i tecnici software provvederanno alla configurazione e personalizzazione della piattaforma a voi dedicata.

Il coinvolgimento dell'amministrazione sarà minimo e consisterà esclusivamente nel fornire i dati necessari alla configurazione del gestionale (dati PEC, utenti utilizzatori, permessi, categorie di richiesta, ecc.).

Le tempistiche di installazione e configurazione sono indicate nell'offerta sottoscritta.

La consegna e l'attivazione con la visibilità al Pubblico sarà sempre concordata con l'Amministrazione, nel rispetto dei tempi di consegna previsti.

### Formazione

La formazione è la base imprescindibile per un utilizzo appropriato e approfondito degli applicativi. Non è un aspetto secondario, infatti, poter usufruire al 100% delle potenzialità di un software, conoscendone tutti gli aspetti e le possibilità che esso offre.

Le statistiche riportano che le potenzialità medie sfruttate dei software più conosciuti sono valutate intorno al 20-25%. Ciò è dovuto alla carenza di formazione, manualistica e talvolta alla non facile esperienza d'uso.

I nostri software abbattano la difficoltà di "user experience" in quanto sono pensati e realizzati tenendo conto della fruibilità da parte degli operatori della PA, senza inficiare in alcun modo tutta la potenzialità che essi offrono.

La manualistica viene aggiornata e curata attentamente e segue di pari passo le novità introdotte in ciascun software.

Consapevoli del ruolo strategico che assume la formazione per lo sviluppo delle competenze del personale, è possibile richiedere specifici progetti formativi che siano adeguati alle esigenze dell'Amministrazione.



3

20



Le caratteristiche principali delle attività di formazione sono:

- La semplicità del linguaggio delle metodiche e della manualistica di supporto;
  - La rapidità con cui rispondiamo alle esigenze di aggiornamento che ogni nuova disposizione normativa impone agli addetti ai lavori;
  - La concretezza.
- I nostri formatori sono consulenti con consolidata esperienza applicativa, dialogano con i partecipanti, perché dall'interattività possano derivare contributi a misura di ogni esigenza.
  - Il mix tra formazione, modulistica di supporto, assistenza, garantisce un livello di autonomia adeguato a far fronte alle sfide operative che un sistema software richiede.

### Assistenza e supporto

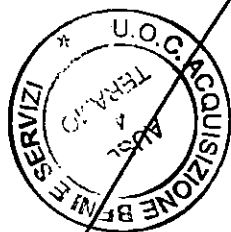
I servizi di assistenza e supporto sono meglio dettagliati nell'allegato *Assistenza, Help desk di supporto e Consulenza*.


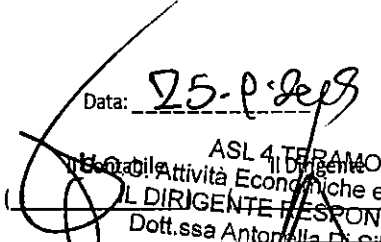
### Manutenzione

Il servizio di manutenzione prevede:

- ✓ L'aggiornamento del software e della relativa documentazione in relazione a nuove funzionalità introdotte.
- ✓ L'aggiornamento del software e della relativa documentazione, in relazione a nuove implementazioni e migliorie.
- ✓ L'adeguamento dei gestionali e della relativa documentazione in relazione ad adeguamenti legislativi.

Operativamente gli aggiornamenti saranno disponibili nell'immediato e implementati dal nostro staff tecnico. L'installazione degli stessi non è in alcun modo demandata al Cliente al quale non si richiedono conoscenze di tipo tecnico.



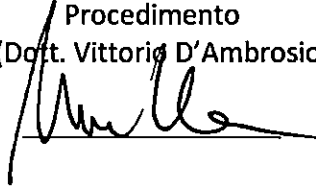
U.O.C. Proponente Acquisizione Bene e Servizi			U.O. Gestione Econ. Fin.	
Lotto 1 CIG. Z5D29D6EBA	Ditta:	DIGITALPA SRL		
Sottoconto	07.02.02.012700	Spesa anno 2019	€ 4.636,00	Prenotazione n. <u>2255</u> /2019
altri servizi nn sanitari d/privati			Settore:	
<p>Fonte di Finanziamento : FSN</p> <p>Referente U.O.C. proponente: Dott. Vittorio D'Ambrosio</p> <p>Utilizzo prenotazione: <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> S</p> <p>Data: <u>20.3.2019</u></p> <p style="text-align: center;">           Il Dirigente            (Dott. Vittorio D'Ambrosio)   </p> <p style="text-align: right;">           Data: <u>25.9.2019</u>              ASL 4 TERAMO            Contabile Attività Economiche e Finar.            IL DIRIGENTE RESPONSABILE            Dott.ssa Antonella Di Silvestro         </p>				

ORIGINALE

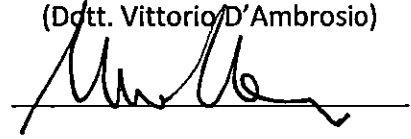
Il Responsabile dell'Istruttoria  
(Dott. Emiliano Capasso)



Il Responsabile del  
Procedimento  
(Dott. Vittorio D'Ambrosio)



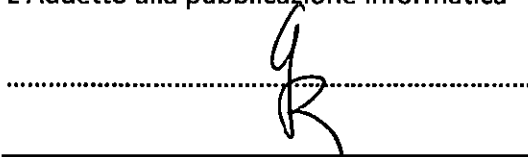
Il Dirigente Responsabile dell'UOC  
Acquisizione Beni e Servizi  
(Dott. Vittorio D'Ambrosio)



**PUBBLICAZIONE**

Si attesta che il presente provvedimento è stato affisso in apposito spazio presso l'Albo Aziendale informatico in data.....**- 20.11.2019**.....e che vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

L'Addetto alla pubblicazione informatica



Inviata al Collegio Sindacale in data.....