**ALLEGATO TECNICO**

**Infrastruttura tecnica di telefonia e risorse tecnologiche**

**STRUTTURE PER L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La struttura tecnologica e le risorse umane necessarie per l’erogazione del servizio dovranno essere messe a disposizione dalla ditta aggiudicataria che dovrà operare in propri locali idonei siti nell’ambito della Regione FVG come previsto dal presente capitolato.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire la continuità del servizio dotandosi delle opportune misure di sicurezza tecniche e organizzative anche inerenti il mantenimento dell'alimentazione elettrica (UPS, gruppi continuità,...) a tutte le componenti attive che permettono lo svolgimento del servizio. La Ditta Aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzioni adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti o malfunzionamenti.

La ditta Aggiudicataria dovrà ospitare i sistemi in locali adeguati a garantire una sicurezza logica e fisica (antincendio, condizionamento aria,...), prevedendo anche un sistema per il controllo degli accessi, in particolare per i locali tecnici.

**RISORSE TECNOLOGICHE**

Gli applicativi di infrastruttura telefonica ed l’applicativo per la di prenotazione delle prestazioni sanitarie e di estrazione di dati a fini statistici sono di competenza di EGAS. per l’intera durata del contratto, in termini di messa a disposizione, conduzione, manutenzione assistenza e aggiornamento.

La Ditta Aggiudicataria metterà a disposizione le seguenti apparecchiature e sistemi tecnologici:

**1)per ciascun operatore l’hardware e software (PdL)** attraverso il quale deve utilizzare un'applicazione web "CUPWEB" messo a disposizione da EGAS allo stato attuale con i seguenti requisiti:

1. sistema operativo windows 7
2. browser Internet Explorer versione 8 (unica versione supportata)

La sostituzione del sistema operativo/browser sarà a carico della ditta aggiudicataria, qualora l’applicativo CUPWEB venisse aggiornato, senza oneri economici aggiuntivi a carico della S.A.

**2) ogni altra attività od attrezzatura non sopracitata ma necessaria allo svolgimento del servizio oggetto di appalto.**

La Stazione appaltante garantirà:

1. I sistemi informativi ed applicativi per la prenotazione (CUP WEB).

L’attività di prenotazione per l’intera durata dell’appalto viene effettuata dall’appaltatore accedendo alle risorse informative del S.I.S.S.R..

L’ applicativo S.I.S.S.R. attualmente in uso è CUPweb e EGAS sarà responsabile di ogni attività connessa alla conduzione e gestione dei sistemi, relazionandosi direttamente con la struttura regionale di governo del S.I.S.S.R.., compresi i costi per l’assistenza, la manutenzione, l’implementazione degli applicativi necessari.

1. Linee telefoniche, canoni e infrastruttura di rete .
2. I costi relativi al servizio telefonico, quali quelli delle linee, dei canoni e del traffico (relativamente al solo traffico inbound, e l’outbound richiesto) saranno a carico di EGAS per le numerazioni telefoniche che la Regione FVG deciderà opportuno attivare.
3. I canoni per la connessione alla rete RUPAR e la relativa assistenza e manutenzione, saranno a carico di EGAS previa valutazione e autorizzazione di qualsiasi modifica rispetto alla configurazione in essere all’atto della cessione dei servizi.

Restano quindi esclusi tutti gli altri costi non previsti o autorizzati quali ad esempio lavori di scavo, lavori murari, canoni vari, lavori di allestimento delle postazioni di lavoro e di accesso alla rete, etc..(che rimangono a carico della ditta affidataria).

**3) L’infrastruttura di telefonia del call center**

L’infrastruttura e la strumentazione telefonica del call center sono forniti dal EGAS per tutta la durata del contratto, durante la quale saranno altresì assicurati l’assistenza, la manutenzione e l’eventuale ampliamento.

I costi relativi al canone di noleggio saranno a carico della S.A. fino al massimo di 60 postazioni.

**4) uno spazio di lavoro condiviso via web, con accesso tramite credenziali**