



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO DEL GOVERNO  
PER LE PERSONE SCOMPARE

Roma, 7 ottobre 2015

All. 2

Personae Scomparse  
Prot. Ingresso del 07/10/2015  
Numero: **0007401**  
Classifica: D.01.10



AI SIG.RI PREFETTI DELLA REPUBBLICA  
LORO SEDI

AL SIG. COMMISSARIO DEL GOVERNO  
PER LA PROVINCIA DI  
TRENTO

AL SIG. COMMISSARIO DEL GOVERNO  
PER LA PROVINCIA DI  
BOLZANO

AL SIG. PRESIDENTE DELLA REGIONE  
AUTONOMA VALLE D'AOSTA  
Servizi di Prefettura  
AOSTA

e.p.c.

AL MINISTERO DELL'INTERNO  
GABINETTO DEL MINISTRO

ALL'UFFICIO DEL VICE MINISTRO  
DELL'INTERNO  
*Sen. Filippo Bubbico*

ALL'UFFICIO DEL SOTTOSEGRETARIO  
DI STATO ALL'INTERNO  
*Dott. Domenico Manzione*

ALL'UFFICIO DEL SOTTOSEGRETARIO  
DI STATO ALLA SALUTE  
*Dott. Vito De Filippo*

ALL'UFFICIO DEL SOTTOSEGRETARIO  
DI STATO AL LAVORO E ALLE POLITICHE  
SOCIALI  
*Sen. Massimo Cassano*

AL DIPARTIMENTO DI PUBBLICA SICUREZZA  
Segreteria del Dipartimento  
ROMA

OGGETTO: Direttiva per favorire il rapido rintraccio delle persone scomparse malate di Alzheimer.



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO DEL GOVERNO  
PER LE PERSONE SCOMPARSE

-2-

Dal 1974 al 30 giugno 2015 risultano scomparsi 9.949 persone di età superiore ai 65 anni, 8.151 sono state ritracciate, risultano ancora da ricercare **1.298** persone. La maggior parte di queste è scomparsa a causa di problemi neuro degenerativi che danno origine a perdita di memoria o disorientamento spaziale o perché affette dalla malattia di Alzheimer.

Allo scopo di favorire il rapido rintraccio di persone scomparse affette da patologie neuro degenerative, sono stati sperimentati positivamente alcuni sistemi di geo-localizzazione volti ad assicurare la tempestività e l'efficacia delle ricerche in caso di scomparsa dei predetti soggetti.

A tale riguardo, si informa che, anche in ossequio alla Risoluzione del Parlamento Europeo del 19 gennaio 2011 che invita le istituzioni degli Stati membri a dotarsi di strumenti per la prevenzione del fenomeno, **in data 21 settembre 2015 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa con il Viceministro dell'Interno, i Sottosegretari di Stato della Salute e del Lavoro e lo scrivente.**

Tale intesa ha coinvolto il Ministero dell'Interno che si adopererà per sensibilizzare tutte le Forze dell'Ordine affinché collaborino attraverso le sale operative al rintraccio delle persone dotate di sistema di geo-localizzazione. Il Ministero della Salute oltre a potenziare le attività di prevenzione delle patologie in questione per il tramite delle strutture sanitarie regionali vorrà incentivare le sinergie tra operatori pubblici e privati anche per fare fronte ai costi derivanti dalla messa a disposizione degli apparati, mentre il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali coinvolgerà le competenti strutture territoriali operanti nel suo settore e le organizzazioni del privato sociale iscritte al Registro generale delle organizzazioni di volontariato.

Al fine di consentire l'applicazione su tutto il territorio nazionale del suddetto protocollo, si pregano le SS.LL di volere avviare le seguenti operazioni:

- individuare in ciascun territorio di competenza l'entità del fenomeno d'intesa con le ASL da cui dipendono i Centri Disturbi Cognitivi e Demenze-CDGD (ex Unità Valutative Alzheimer-UVA);
- avvalersi del contributo sussidiario delle associazioni di volontariato competenti presenti sul territorio il cui coinvolgimento sarà oggetto di specifici protocolli d'intesa con codeste Prefetture;



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO DEL GOVERNO  
PER LE PERSONE SCOMPARSE

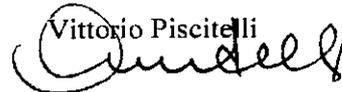
-3-

- individuare con procedure ad evidenza pubblica la società fornitrice del supporto di geo-localizzazione e della corrispondente centrale di allarme, rispondente ai requisiti richiesti secondo il Disciplinare tecnico operativo allegato;
- mettere a punto le procedure per la integrazione operativa tra la centrale di allarme e le Forze di Polizia, prevedendo il raccordo con i sistemi informatici già esistenti presso le Centrali/Sale Operative delle Forze di Polizia e delle Centrali Uniche di Risposta dove presenti;
- promuovere reti di sostegno locale e comunitario attraverso il coinvolgimento delle organizzazioni del terzo settore accreditate (in base alla normativa vigente) coinvolte operativamente sul tema, per migliorare le attività di prevenzione delle patologie in questione e favorire la formazione degli operatori addetti al sostegno delle famiglie degli scomparsi.

Quanto sopra rappresentato, in considerazione dell'entrata in vigore della legge n. 203 del 14 novembre 2012, recante "Disposizioni per la ricerca delle persone scomparse" con la quale si è inteso assicurare il coordinamento delle ricerche a livello locale coordinate dal Prefetto, si invitano le SS.LL, anche in concorso con le cennate istituzioni locali attive sul territorio, ad individuare specifiche iniziative per accrescere l'impegno istituzionale a sostegno delle suddette categorie di ammalati per innalzare i livelli della risposta pubblica alle loro istanze e a quelle dei familiari.

Si allegano, all'uopo, il Protocollo d'intesa con annesso Disciplinare tecnico-operativo.

Nel rimanere a disposizione per ogni utile approfondimento, si resta in attesa di un cortese cenno di riscontro.

Vittorio Piscitelli  




*Ministero dell'Interno*

*Ministero della Salute*

*Ministero del Lavoro e delle  
Politiche Sociali*

*Commissario straordinario del  
Governo per le persone scomparse*

## PROTOCOLLO D'INTESA

L'anno 2015, addì 21 settembre, in Roma

### TRA

il Vice Ministro Sen. Filippo Bubbico per il Ministero dell'Interno

il Sottosegretario di Stato Dott. Vito De Filippo per il Ministero della Salute

il Sottosegretario di Stato Sen. Massimo Cassano per il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Il Prefetto Dott. Vittorio Piscitelli, Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse,

### VISTI

- l'articolo 32 della Costituzione che garantisce il rispetto della dignità e della libertà della persona umana, attraverso il Servizio sanitario nazionale, istituito con legge n. 833 del 1978, per fornire l'assistenza sanitaria a tutti i cittadini senza distinzioni di genere, residenza, età, reddito e lavoro;
- il decreto del Presidente della Repubblica del 31 luglio 2007 con il quale, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, si è provveduto alla nomina di un Commissario straordinario del Governo per favorire la ricerca di persone scomparse, con i poteri di cui all'art.11 della legge 23 agosto 1988, n. 400;
- che il predetto decreto attribuisce al Commissario, tra l'altro, il compito di assicurare il necessario coordinamento operativo tra le amministrazioni dello Stato interessate a vario titolo al fenomeno delle persone scomparse, curando il raccordo con le pertinenti strutture tecniche, nonché il compito di monitorare le attività istituzionali dei soggetti impegnati nell'attività di ricerca delle persone scomparse e quello, conseguente, di analizzare le informazioni acquisite al fine di proporre alle



*Ministero dell'Interno*

*Ministero della Salute*

*Ministero del Lavoro e delle  
Politiche Sociali*

*Commissario straordinario del  
Governo per le persone scomparse*

- autorità competenti eventuali soluzioni per migliorare l'azione amministrativa e l'informazione di settore;
- il protocollo d'intesa sottoscritto dal Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse ed il Capo della Polizia il 21 aprile 2008 allo scopo di promuovere la collaborazione tra il Dipartimento della Pubblica Sicurezza e il Commissario, per favorire il raccordo informativo tra quest'ultimo e le competenti Direzioni e Uffici Centrali del Dipartimento con il fine di fornire al Commissario gli elementi utili per l'espletamento dei compiti attribuiti allo stesso;
  - la Legge n.203 del 14 novembre 2012, recante "Disposizioni per la ricerca delle persone scomparse" che all'art.1c.4 prevede "...ferme restando le competenze dell'autorità giudiziaria, l'ufficio di polizia che ha ricevuto la denuncia promuove l'immediato avvio delle ricerche e ne dà contestuale comunicazione al Prefetto per il tempestivo e diretto coinvolgimento del Commissario straordinario per le persone scomparse nominato ai sensi dell'articolo 11 della legge 23 agosto 1988, n.400, e per le iniziative di competenza, da intraprendere anche con il concorso degli enti locali, del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e del sistema di protezione civile, delle associazioni del volontariato sociale e di altri enti, anche privati, attivi nel territorio...";
  - la risoluzione del Parlamento europeo del 19 gennaio 2011 relativa ad un'iniziativa europea sulla malattia di Alzheimer e alle altre forme di demenza (2010/2084(INI)) che esorta fortemente gli Stati membri a sviluppare piani strategici nazionali e strategie per il morbo di Alzheimer, volti ad affrontare le conseguenze sociali e sanitarie della demenza ed a fornire servizi e sostegno alle persone afflitte da demenza e alle loro famiglie.

### CONSIDERATO

- che in Italia circa 800.000 persone sono affette da demenza, con un'incidenza annuale di circa 150.000 casi; che molte di queste persone si allontanano da casa senza essere ritrovate a causa della perdita di memoria e del disorientamento spaziale e spesso restano vittime di cause accidentali che possono causarne il decesso;
- che secondo i dati forniti dal CED Interforze del Ministero dell'Interno al 30 giugno 2015 le persone ultrasessantacinquenni scomparse in Italia, ancora da rintracciare, a partire dal 1974 (anno di inizio delle statistiche dei dati registrati), sono pari a 1.298; di queste 967 denunce sono prive della motivazione della scomparsa, mentre 112 sono classificate come scomparse a causa di "possibili disturbi psicologici".



*Ministero dell'Interno*

*Ministero della Salute*

*Ministero del Lavoro e delle  
Politiche Sociali*

*Commissario straordinario del  
Governo per le persone scomparse*

- che ai sensi del predetto decreto, il Commissario cura, altresì, i rapporti tra le realtà pubbliche e private interessate a vario titolo al fenomeno per promuovere adeguate sinergie a garanzia di un efficace coordinamento degli interventi;

### **RITENUTO**

- opportuno definire e disciplinare la collaborazione tra il predetto Commissario, il Ministero dell'Interno, il Ministero della Salute e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in materia di soggetti con gravi patologie neuro degenerative, con particolare riferimento alle persone affette da demenza, ivi compresa la malattia di Alzheimer, allo scopo di individuare tutte le iniziative utili per assicurarne la maggiore tutela in caso di scomparsa;
- valido il periodo di sperimentazione del "Progetto Diogene realizzato a Roma nel corso dell'anno 2012, su proposta dell'Ufficio del Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse, consistente nell'applicazione di un supporto elettronico alle persone affette da Alzheimer per la loro rapida ricerca e soccorso, per il quale è stato realizzato dall'Ufficio di Coordinamento e Pianificazione Forze di Polizia del Dipartimento della Pubblica Sicurezza un Disciplinare Tecnico Operativo, che regola gli aspetti tecnici riguardanti la gestione dell'allarme tra il Centro di Controllo e le Sale Operative delle Forze di Polizia;
- doveroso incoraggiare l'applicazione di metodologie scientifiche per la vigilanza e la localizzazione di tali soggetti, ricorrendo alle tecnologie avanzate per favorire il loro ritrovamento in caso di scomparsa.

### **SI CONVIENE QUANTO SEGUE:**

#### **Art. 1 Finalità**

Il presente Protocollo d'intesa ha la finalità di promuovere la collaborazione tra il Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse, il Ministero dell'Interno, il Ministero della Salute e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nei seguenti settori di interesse:

- promozione a livello nazionale, in linea con le indicazioni del Parlamento Europeo, di una conoscenza e sensibilità istituzionale al fenomeno delle persone con gravi



*Ministero dell'Interno*

*Ministero della Salute*

*Ministero del Lavoro e delle  
Politiche Sociali*

*Commissario straordinario del  
Governo per le persone scomparse*

patologie neuro degenerative, con particolare riferimento alle persone affette da demenza, ivi compresa la malattia di Alzheimer;

- individuazione, coinvolgimento e coordinamento inter-istituzionale delle realtà pubbliche, private e delle organizzazioni di terzo settore interessate;
- adozione di linee guida comuni per favorire il monitoraggio del fenomeno e la tempestività e l'efficacia delle ricerche in caso di scomparsa dei soggetti di cui ai punti precedenti;
- individuazione di soluzioni tecnologiche idonee per assicurarne la vigilanza e la localizzazione;
- promozione di iniziative per favorire l'informazione pubblica ed il coinvolgimento e coordinamento anche delle organizzazioni del terzo settore interessate;
- prevenzione delle scomparse di persone anziane affette da malattie neurodegenerative, interagendo anche con gli enti territoriali e le organizzazioni del terzo settore interessate.

## **Art. 2 Impegni**

**Il Ministero dell'Interno si impegna a :**

- sensibilizzare tutte le Forze dell'Ordine perché collaborino attraverso le sale operative al rintraccio delle persone dotate di sistema di geo-localizzazione, secondo quanto indicato nel Disciplinare Tecnico Operativo allegato, parte integrante del presente protocollo d'intesa.

**Il Ministero della Salute e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ciascuno per le rispettive competenze, si impegnano a:**

- promuovere e adottare, di concerto con le Regioni, linee guida per favorire azioni di coordinamento con le Prefetture UTG, in caso di scomparsa dei soggetti di cui al presente Protocollo;
- favorire l'applicazione di tecnologie scientifiche avanzate per la localizzazione, in caso di scomparsa, dei soggetti soprarichiamati, incentivando le sinergie tra operatori pubblici e privati anche per fare fronte ai relativi costi;
- promuovere e sviluppare l'implementazione di reti di sostegno locale e comunitario, attraverso il coinvolgimento delle organizzazioni di terzo settore accreditate (in base alle normative vigenti in ambito nazionale e regionale) coinvolte operativamente sul tema, per migliorare le attività di prevenzione delle patologie in questione da parte



*Ministero dell'Interno*

*Ministero della Salute*

*Ministero del Lavoro e delle  
Politiche Sociali*

*Commissario straordinario del  
Governo per le persone scomparse*

- delle strutture sanitarie locali e per favorire la formazione degli operatori addetti al sostegno delle famiglie degli scomparsi;
- promuovere l'organizzazione di seminari e dibattiti pubblici, a livello nazionale ed europeo, per accrescere l'informazione, la consapevolezza e l'attenzione, anche mediatica, sul tema delle persone affette da demenza, tra cui l'Alzheimer, promuovendo, altresì, iniziative di confronto metodologico con i Paesi membri dell'Unione Europea.
  - promuovere le attività di formazione finalizzate all'utilizzo dei dispositivi di geolocalizzazione indossati dai pazienti e favorire la formazione degli operatori addetti al sostegno delle persone interessate.

### **Art. 3**

#### **Validità**

Il presente Protocollo di intesa ha durata biennale e s'intende tacitamente rinnovato, salvo disdetta o richiesta di modifica dei contenuti da una delle parti.

*Ministero dell'Interno*

*Ministero della Salute*

*Ministero del Lavoro e delle  
Politiche Sociali*

*Commissario Straordinario del  
Governo per le persone scomparse*

*Viceministro  
Sen. Filippo Bubbico*

*Sottosegretario/  
Dott. Vito De Filippo*

*Sottosegretario  
Sen. Massimo Cassano*

*Prefetto  
Dott. Vittorio Piscitelli*



**Polizia di Stato**



**Arma dei Carabinieri**

**Disciplinare Tecnico Operativo  
per la ricerca ed il soccorso  
di persone affette da Alzheimer**

**Roma, 28 luglio 2015**



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

## 1. PREMESSA

La malattia di Alzheimer interessa le cellule cerebrali di persone anziane, che, a causa di un processo degenerativo, si deteriorano progressivamente, conducendo inevitabilmente la persona alla perdita dell'autonomia.

I disturbi cognitivi più evidenti, come il calo della memoria e il disorientamento temporo-spaziale mettono la persona a rischio di perdersi nella prima fase di malattia, durante la quale ancora si muovono da soli; il pericolo diventa più grave in fase avanzata, quando si manifesta spesso il fenomeno della "fuga" che può veramente mettere a repentaglio la stessa vita della persona malata, come già più volte è accaduto. Infatti alcune, ogni anno, non vengono più ritrovate o vengono ritrovate troppo tardi.

Il presente *Disciplinare Tecnico Operativo*, parte integrante del Protocollo d'Intesa tra l'Ufficio del Commissario Straordinario del Governo per le Persone Scomparse, il Ministero della Salute, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Ministero dell'Interno, segue le indicazioni generali delle "Linee guida al processo e gestione delle emergenze tra la centrale di monitoraggio e le Sale/Centrali Operative della Polizia di Stato e quelle dell'Arma dei Carabinieri di Roma e provincia", stabilite con documento dell'8 giugno 2011 nel corso dei lavori preparatori alla sperimentazione di 3 mesi, condotta in Roma e



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

provincia nel periodo gennaio- marzo 2012. Tale periodo di prova, proposto dall'Ufficio del citato Commissario Straordinario, ha coinvolto un gruppo di persone affette da Alzheimer mediante l'applicazione di un supporto elettronico che ne ha consentito il monitoraggio attraverso un centro di controllo dedicato.

Il servizio è offerto da associazioni di volontariato presenti sul territorio, attivamente coinvolte sul tema ed accreditate in base alle normative vigenti in ambito nazionale e regionale, con il coordinamento interistituzionale delle realtà pubbliche e private, al fine di favorire l'applicazione di tecnologie scientifiche avanzate per la localizzazione dei soggetti sopra richiamati, di concerto con gli operatori pubblici per fare fronte ai relativi costi. Le società di vigilanza che attueranno il costante monitoraggio degli apparati destinati ai malati dovranno garantire adeguati livelli di qualità, sicurezza e continuità operativa nonché rispetto della normativa sulla privacy, con specifico riferimento ai dati sensibili trattati.

Il dispositivo, fornito dalle associazioni di volontariato alla persona affetta da Alzheimer, deve permettere di localizzare la sua posizione con un GPS e fornire tutte le informazioni necessarie, attraverso una *sim*, al centro di controllo, ai familiari e al/ai *caregiver/caregivers*.

Il presente *Disciplinare* potrà essere aggiornato per esigenze tecnico-operative direttamente dalle amministrazioni interessate senza incidere sulla validità del "Protocollo d'Intesa".



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

Nessun onere economico è a carico delle Forze di Polizia.

## 2. PROCESSO E GESTIONE DEGLI ALLARMI

La procedura prevede che, in caso di scomparsa (anche connessa ad un allontanamento volontario) di una persona malata di Alzheimer sul territorio di competenza, l'operatore del centro di monitoraggio venga attivato da un allarme generato dal sistema di controllo. Qualora il familiare e/o il *caregiver*, che ha l'incarico di controllare il malato, non fosse, per vari motivi, in grado di rintracciarlo provvederà a comunicare al centro di monitoraggio lo stato di allerta, fornendo eventuali ulteriori informazioni utili per le ricerche.

Qualora le prime ricerche non sortiscano esito, si genera, da parte del centro di monitoraggio, l'attivazione della Centrale/Sala Operativa della Forza di Polizia competente, in base ai seguenti principi e criteri:

- *principio di prossimità*, secondo il quale la Forza di Polizia che prende in gestione l'intervento è individuata in quella che ha il proprio presidio localizzato in posizione più prossima al luogo in cui è stata segnalata la presenza del paziente, ovvero del PCCT (*Piano di Controllo Coordinato del Territorio*) ove esistente;
- *principio di sussidiarietà*, secondo il quale la Forza di polizia che ha preso in gestione l'intervento può chiedere l'attivazione dell'altra Forza di Polizia qualora ciò corrisponda alla necessità operativa del



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

recupero del paziente, anche allo scopo di evitarne l'eccessivo allontanamento;

- *criterio della ripartizione* al 50 % tra le Forze di Polizia come criterio residuale relativo ai pazienti con grado di rischio di fuga manifestato, avuto riguardo al principio della prossimità del presidio delle Forze di Polizia più vicino al domicilio del paziente.

Nelle province dove risulta già attivo il modello cosiddetto della "Centrale Unica di Risposta", o "PSAP (*Public Safety Answering Point*) di primo livello", il centro di monitoraggio, previsto nel sistema Diogene, provvederà ad attivare la "Centrale Unica di Risposta", che si occuperà del successivo inoltro della richiesta di intervento alle Forze di Polizia. Il suindicato schema di flusso informativo sarà, altresì, operativo anche nelle aree del territorio nazionale alle quali sarà estesa la "Centrale Unica di Risposta".

Allo stato di emergenza è associata una scheda notizie predefinita che viene trasmessa alla Forza di Polizia attivata, di seguito riportata, con tutte le informazioni ritenute esaustive ed utili per condurre ricerche tese a rintracciare l'utente scomparso.

	<i>Foto della persona scomparsa</i>
Dati anagrafici	Cognome _____ Nome _____, data nascita _____



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

	luogo nascita _____ residenza _____ recapiti telefonici _____
Dati somatici, connotati e contrassegni salienti	Statura, Peso, Colore capelli, Segni particolari Caratteristiche somatiche (europeo, asiatico, ecc...)
Informazioni aggiuntive	Abiti indossati al momento della scomparsa
Ultima posizione geografica (GPS) rilevata	Coordinate geografiche (LAT, LON) visualizzate su mappa Localizzazione stradale corrispondente alle coordinate geografiche
Recapiti telefonici del centro di monitoraggio e di familiari/ <i>caregiver</i> o associazione di volontariato	Telefoni fissi Cellulari

La Centrale/Sala Operativa della Forza di Polizia, ad avvenuto rintraccio e soccorso del malato, ne dà comunicazione al centro di monitoraggio/familiare o *caregiver* che ha generato l'allarme.

### 3. CONSEGNA/GESTIONE DEL MALATO

La Forza di Polizia che ha rintracciato il malato procederà a riaffidarlo ai familiari o al *caregiver*, se reperibili in tempi brevi. Qualora necessiti di soccorso sanitario attiverà il 118 o le ASL competenti, attraverso l'istituenda "rete nazionale" di assistenza ai malati o i Centri Disturbi Cognitivi e Demenze, in sigla C.D.C.D. (ex Unità Valutative Alzheimer,



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

in sigla U.V.A.). In via sussidiaria si potrà far ricorso anche ad associazioni di volontariato presenti sul territorio il cui coinvolgimento sarà oggetto di specifici protocolli d'intesa stipulati dalle competenti Prefetture – Uffici Territoriali del Governo. L'affidamento del malato alle strutture di assistenza summenzionate, determina la cessazione dell'intervento della Forza di Polizia e la esonera da ogni altra incombenza o formalità.

#### **4. INTEGRAZIONE TECNICA CON LE SALE/CENTRALI OPERATIVE DELLE FORZE DI POLIZIA**

In fase di attuazione del sistema in argomento sul territorio nazionale sarà necessario prevedere l'integrazione con i sistemi informatici già esistenti presso le Centrali/Sale Operative delle Forze di Polizia e delle "Centrali Uniche di Risposta" dove presenti, in particolare è da ritenersi auspicabile l'integrazione con le postazioni "soft console"/CC 112NG", lasciando in via residuale l'installazione di postazioni "stand alone".

Le specifiche tecniche di tale integrazione tra i sistemi saranno definite mediante preventivi accordi tra i referenti del centro di monitoraggio e le Forze di Polizia, con il coinvolgimento dei referenti delle "Centrali Uniche di risposta" ove presenti.

#### **5. INSTALLAZIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE**

Ogni installazione hardware o software presso le Centrali/Sale Operative delle Forze di Polizia dovrà essere sottoposta a preventiva verifica di



Polizia di Stato



Arma dei Carabinieri

funzionalità da parte dei competenti Uffici/Comandi provinciali della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri, congiuntamente ai tecnici dell'impresa fornitrice.

Per le apparecchiature assegnate in comodato d'uso alla singola Amministrazione, corredate di idonea documentazione tecnica relativa all'architettura e alle specifiche tecniche del sistema, dovrà essere fornito un servizio di assistenza e manutenzione correttiva, preventiva ed evolutiva per il quale sarà individuato un servizio di *help desk*.