

OGGETTO: ADESIONE ACCORDO QUADRO CT9 per erogazione dei servizi di gestione delle centrali telefoniche e del sistema di prenotazione tramite call center.

CIG B24CF3DF011

DELIBERAZIONE N. 1402/DC

Dimostrazione della compatibilità economica

Bilancio Anno	Importo	C.E.
2024	186.412,97	1020701 C.P.
2024	162.627,36	3011112
2025	390.305,67	
2026	390.305,67	
2027	390.305,67	
2028	225.639,76	

Adottata nella seduta del 15/10/2014
dal Direttore Generale
Dott. Salvatore GIUFFRIDA

con l'intervento dei sigg.ri

Direttore Amministrativo Dott.ssa Monica M.A. Castro

Direttore Sanitario Dott.ssa Diana Cinà

Settore Economico Finanziario

Si attesta che il costo di cui al presente atto sarà registrato in contabilità generale alla ricezione della fattura di riferimento. si attesta altresì che i costi sopra specificati sono stati annotati ai fini dell'assegnazione di budget dei bilanci interessati

L'addetto al riscontro
Il Dirigente Amministrativo

e con l'assistenza, quale segretario
della Dott.ssa Giuliana Cardone
Sig. Carmelo Sciuto

Il Funzionario dell'Istruttoria

(Ing. Riccardo Papaleo)

Firma



Li _____

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che questa Azienda Ospedaliera aveva attivo un sistema di prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali svolto in maniera mista, ovvero una parte telefonica alla quale rispondeva il personale dell'Ufficio Unico Gestione Rapporti con l'Utenza ed in parte il personale della società Televita S.p.A. con sede in Trieste, aggiudicataria di una procedura telematica per l'affidamento del servizio di supporto al CUP aziendale, definita con deliberazione n. 403 del 04.03.2022, per l'affidamento del servizio e-mail e prenotazione ALPI, integrata da successiva delibera n. 1834 del 22.11.2022 con la quale l'Azienda ha affidato anche la gestione dei flussi eccedenti le prestazioni convenzionate e l'estensione oraria nella fascia dalle 13 alle 19

Che il 26 Giugno 2024 con nota del Responsabile f.f. dell'Ufficio Unico per la Gestione dei Rapporti con l'Utenza, dott. Orazio VECCHIO, lo stesso riportava l'andamento del servizio di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali dell'AOE Cannizzaro, evidenziando come il servizio telefonico era stato dimensionato e calibrato su volumi complessivi di telefonate inferiori rispetto a quelli attuali, *"... che risultano incrementati a seguito della sospensione delle prenotazioni agli sportelli, attive fino al 26 aprile. infatti la comparazione del mese di giugno 2024 con lo stesso mese dell'anno precedente..... mostra un incremento da 8.358 a 10.051 (pari a circa il 20%) di telefonate totali in entrata"*

Che nella stessa relazione viene rappresentato che *"... nonostante il marginale aumento dei dipendenti complessivamente assegnati al servizio telefonico, anziché agli sportelli, le chiamate risposte sono rimaste pressoché invariate , mentre le chiamate perse sono passate da 2040 a 3764 e il tempo medio di attesa in coda da 5'15" a 13'55"*.

Evidenziato che dalla relazione del dott. Vecchio emerge la difficoltà da parte dell'utente a raggiungere il CUP e che questo conseguentemente ha come risultato la difficoltà di disdire eventuali appuntamenti, con il risultato di una mancata presentazione di utenti prenotati che in alcuni ambulatori si avvicina ad una percentuale complessiva del 20% delle prenotazioni.

Che quindi emerge una insufficiente capacità di gestione del traffico telefonico, che dovrebbe tendere a conseguire parametri migliorativi nella durata complessiva delle chiamate, intorno ai 180 secondi, nella percentuale complessiva di risposta rispetto alle chiamate ricevute pari a circa l'80% delle chiamate entranti (come target minimo) al tempo di attesa in coda da parte dell'utente in attesa dell'accesso al servizio.

Premesso che il servizio di risposta via mail, oltre a determinare un potenziale rischio in termini di gestione dei dati personali non consente in modo chiaro ed evidente il confronto con l'utente che chiede la prenotazione di una prestazione e che pertanto, nonostante l'appuntamento, talvolta rischia di non presentarsi alla data indicata e/o non legge la risposta alla mail perché potrebbe, per problemi del client di posta dell'utente finire nell'area degli spam o perché la stessa casella di posta risulta saturata.

Che in conformità a quanto previsto dall'art 7, comma 2, del Decreto Legge 52/2012, convertito in legge 94/2012 e dall'art 15 comma 13, lettera d), del D.L. 95/2012, convertito in legge n. 135/2012, è stato consultato il portale www.acquistiinretepa.it per gli acquisti tramite CONSIP e si è constatata la presenza di un Accordo Quadro denominato Centrali Telefoniche 9, con un lotto unico ad ordine diretto identificato tramite il CIG 9227920589 con una modalità di acquisto a catalogo, in grado di fornire piattaforme telefoniche a servizio e supporto del CUP dell'AOE Cannizzaro.

Che questa Azienda, come precedentemente descritto, necessitava di attivare una nuova Piattaforma Telefonica a servizio e supporto del CUP Territoriale e che nello stesso tempo, al fine di migliorare sia il servizio di prenotazione, che il servizio di supporto ai pazienti e caregiver era intenzione dell'AOE Cannizzaro implementare contestualmente soluzioni basate su algoritmi di intelligenza artificiale a supporto degli operatori fisici del Servizio CUP

Che la soluzione VPCOM è l'unica soluzione tra quelle presenti nell'Accordo Quadro CT9 (Centrali telefoniche 9) in grado di fornire API specifiche e personalizzabili per l'interfacciamento della piattaforma telefonica verso applicazioni esterne.

Che per tale ragione il fornitore, come previsto all'art 4.2 del Capitolato Generale di gara della procedura CONSIP aggiudicata, è individuato nell'RTI WIND TRE S.p.A. (DELO INSTRUMENTS Srl) e che la Capofila dell'RTI è Wind Tre S.p.A, con sede legale in Largo Metropolitana 5 20017 RHO (Milano) – Partita IVA 13378520152

Che in data 27.06.2024 WIND TRE ha inviato la proposta di piano dei fabbisogni per l'implementazione di una piattaforma telefonica su accordo quadro Centrali Telefoniche 9 a servizio e supporto del C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione) Territoriale e che nello specifico prevede la fornitura di un sistema telefonico VPCOM, basato su tecnologia VoIP oper source, che permette l'utilizzo di API specifiche e personalizzabili per l'interfacciamento della piattaforma telefonica verso applicazioni esterne come i sistemi di assistenza virtuale basati su algoritmi di intelligenza artificiale di cui questa AOE Cannizzaro si vuole dotare al fine di fornire un supporto agli operatori fisici del Servizio CUP, riducendo il traffico telefonico in entrata ed aumentando la capacità dell'Azienda Ospedaliera di rispondere alle richieste del Cliente.

Che la fornitura comprende sia una componente HW necessaria per adattare il sistema di assistenza telefonico alle prenotazioni ai nuovi standard ed una componente di risorse umane e di assistenza necessaria a garantire la continuità del servizio ed il raggiungimento del target previsto dall'Azienda e riportato nella relazione del Dott. Orazio Vecchio;

Vista la peculiarità della soluzione proposta, ovvero la possibilità tramite API (Application Programming Interface) di poter implementare algoritmi di intelligenza artificiale a supporto delle attività degli operatori telefonici, nella proposta è previsto lo sviluppo di:

- un sistema di "assistente virtuale" che permetterà, dal sito web dell'Azienda Ospedaliera di poter avere tutte le informazioni relative alla stessa Azienda. La piattaforma di intelligenza artificiale avrà come vantaggio quella di potersi migliorare in modo continuo mediante sistemi di machine learning evoluti.
- una piattaforma di supporto ai caregiver al fine di gestire il percorso comunicativo dei pazienti ricoverati ai Pronto Soccorso di questa Azienda Ospedaliera, permettendo di avere una costante informazioni relativamente allo stato di salute del paziente

Che il piano operativo proposto è stato valutato e ritenuto coerente da parte del responsabile del CUP, dott Orazio Vecchio, con quelli che sono gli obiettivi di questa Azienda sia in termini di piattaforma per il supporto alle prenotazioni telefoniche sia in termini di piattaforme di assistenza virtuale a supporto degli operatori telefonici e piattaforma di comunicazione per i caregiver dei pazienti presenti nei PS dell'AOE Cannizzaro.

Ritenuto di individuare l'ing Riccardo PAPALEO, Dirigente di questa AOE Cannizzaro, come Responsabile Unico di Progetto, ai sensi dell'art 15 del D.lgs 36/2023.

Ritenuto di individuare nel dott. Orazio Vecchio, responsabile del CUP di questa AOE Cannizzaro, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 32 comma 2 dell'allegato II.14 del codice, per la commessa oggetto della presente delibera.

Ritenuto che al dott. Orazio VECCHIO potranno essere riconosciuti, con successivo atto deliberativo, in funzione del regolamento vigente sugli incentivi tecnici, gli incentivi previsti dall'art 45 del D.lgs 36/2023;

Visto che in data 01 luglio si è proceduto con l'emissione dell'ordine su MEPA n° 7954018, avente CIG B24CF3DF011, del valore complessivo di euro 1.430.817,3 IVA esclusa, pari a 1.745.597,10 IVA inclusa, per una durata di anni 4 dalla data di aggiudicazione

• **Che** l'ordine su CONSIP prevede la fornitura dell'HW precedentemente indicato oltre alla realizzazione delle due piattaforme (supporto di operatore virtuale basato su AI per gli operatori telefonici e sistema di comunicazione / informazione per i caregiver dei pazienti ricoverati presso l'AOE Cannizzaro), oltre alla presenza di n. 6 operatori telefonici per una durata complessiva di anni 4 dalla data di stipula dell'ordine, così come di seguito rappresentato

AUDICODES M500-V-1ET	2
SERVCT2/3HPE DL20 Gen10	2
DZ01G	10
OMNIPBX OPI	6
VPCOM OMNIPBX Base 4	4
OMNIPBX-IVR	2
Intervento su chiamata - Gold	123
IP21	10
VPCOM OMNIPBX Licenza SIP TRUNK	60
Addestramento per addetto posto operatore	6
Presidio - Silver	24
OMNIPBX-MGM	2
Supporto sistemistico	572

che per i servizi primari sopra indicati sono previsti, da capitolato, servizi secondari di assistenza e manutenzione per la durata complessiva di 4 anni.

che vista la necessità di attivare in tempi brevi il servizio al fine di permettere la fase di affiancamento con il sistema presente in azienda, durante il mese di agosto 2024, che per statistica risulta essere il mese con meno richieste e quindi nell'ottica di ridurre al minimo eventuali problematiche inerenti l'inserimento di una nuova piattaforma e la conseguente presenza di nuovi operatori, si è deciso di autorizzare la fornitura del materiale e l'avvio del servizio con la presenza iniziale di 4 operatori telefonici, inclusa la team leader.

Su proposta del Responsabile Unico di Progetto;

Attestata la legittimità dell'atto, nonché la correttezza formale e sostanziale dello stesso;

Con il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo;

D E L I B E R A

per le motivazioni sopra descritte, che qui si intendono integralmente riportate e trascritti di:

Prendere atto

che questa AOE Cannizzaro nell'ambito dell'Accordo Quadro "Centrali Telefoniche 9" ha identificato la soluzione dell'ATI WIND TRE – DELO Instruments Srl quale soluzione tecnologica adatta alle esigenze della Azienda Sanitaria al fine di implementare un sistema di prenotazioni telefonico a supporto del Centro Unico di Prenotazioni (CUP) Territoriale dal momento che la soluzione VPCOM è l'unica soluzione tra quelle presenti nell'Accordo Quadro CT9 (Centrali telefoniche 9) in grado di fornire API specifiche e personalizzabili per l'interfacciamento della piattaforma telefonica verso applicazioni esterne

che l'ATI WIND TRE – DELO Instruments ha inviato in data 27.06.2024 il piano dei fabbisogni comprensivo dell'offerta tecnica e dell'offerta economica

che a seguito di una disanima interna da parte del responsabile del CUP, dott. Orazio Vecchio, l'offerta è stata ritenuta coerente con gli obiettivi dell'Azienda Ospedaliera per l'Emergenza Cannizzaro per sostituire l'attuale gestione mista del sistema di prenotazioni tramite sistema telefonico e mail

che in data 01 luglio 2024 si è provveduto ad effettuare l'ordine MEPA n. 7954018, MEPA n° 7954018, avente CIG B24CF3DF01 I, del valore complessivo di euro 1.430.817,3 IVA esclusa, pari a 1.745.597,10 IVA inclusa

che vista la necessità di attivare in tempi brevi il servizio al fine di permettere la fase di affiancamento con il sistema presente in azienda, durante il mese di agosto 2024, che per statistica risulta essere il mese con meno richieste e quindi nell'ottica di ridurre al minimo eventuali problematiche inerenti l'inserimento di una nuova piattaforma e la conseguente presenza di nuovi operatori, si è deciso di autorizzare la fornitura del materiale e l'avvio del servizio con la presenza iniziale di 4 operatori telefonici, inclusa la team leader.

che l'ing Riccardo Papaleo, dirigente di questa AOE Cannizzaro, è individuato quale Responsabile Unico di Progetto ai sensi dell'art 15 del D.lgs 36/2023;

che il dott. Orazio VECCHIO, responsabile del CUP di questa AOE Cannizzaro, è individuato quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto secondo quanto previsto dall'art. 32 comma 2 dell'allegato II.14 del D.lgs 36/2023, e che allo stesso potranno essere riconosciuti, con separato atto deliberativo, gli incentivi tecnici ai sensi dell'art. 45 del D.lgs 36/2023 secondo quanto previsto nel regolamento aziendale degli incentivi per le funzioni tecniche;

che l'importo complessivo della fornitura è pari ad euro 1.745.597,10 IVA inclusa così suddiviso, per i 4 anni solari dall'inizio dell'attività:

Anno Solare	C.P.1020701 Importo IVA inclusa	C.E. 3011112 "Servizi di prenotazione telefonica" Importo IVA inclusa
2024 (II semestre)	186.412,97	162.627,36
2025		390.305,67
2026		390.305,67
2027		390.305,67
2028 (I semestre)		225.639,76

Munire la presente deliberazione della clausola di immediata esecutività.

La presente delibera viene pubblicata all'albo dal 20/10/ al 03/11/2024

Il Responsabile Unico di Progetto
Ing. Riccardo PAPALEO

Il Direttore Amministrativo
Dott.ssa Monica M. A. Castro

Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Diana CRIPA

Il Direttore Generale
Dott. Salvatore GIUFFRIDA

Il Segretario Verbalizzante:
Dott.ssa Giuliana CARDONE

Sig. Carmelo Sciuto