

1. PREMESSA

La gara 63-2015, indetta da SCR Piemonte, aveva come obiettivo la realizzazione di un sistema regionale omogeneo per la gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale. Il progetto comprendeva tre componenti principali:

1. Contact Center regionale
2. Sistema applicativo CUP (Centro Unico di Prenotazione)
3. Infrastruttura tecnologica

Questa gara è stata aggiudicata a un unico RTI (Raggruppamento Temporaneo di Imprese) composto da Rekeep, Telecom ed Engineering. La convenzione è stata attivata il 20 luglio 2018 e aveva una durata iniziale di 5 anni, con possibilità di rinnovo.

Per garantire la continuità del servizio di prenotazione del CUP regionale ed evitare interruzioni operative, è stata prevista una proroga tecnica attraverso l'avvio di una nuova procedura di gara. In data 17 settembre 2024, SCR Piemonte S.p.A., su incarico conferito con delibera del Direttore Generale di Azienda Zero n. 0000219/02.01/2024 del 24 luglio 2024, ha pubblicato il bando relativo alla gara 66-2024 per l'“Affidamento del Servizio di Contact Center per il Centro Unico Prenotazioni (CUP) della Regione Piemonte” (CIG B30AEF5391).

La gara è stata aggiudicata con Determinazione del Direttore Appalti di SCR Piemonte n. 212 del 7 luglio 2025 e rappresenta il primo passo verso la separazione delle componenti precedentemente unificate nella gara 63-2015, che includeva contact center, applicativo CUP e infrastruttura, affidate a un unico RTI (Rekeep, Telecom, Engineering).

Nuovo assetto contrattuale:

Nella presente procedura, il paragrafo 2 “Contesto gara 63-2015” fornisce una sintesi della fornitura originaria, mentre il paragrafo 3 “Perimetro” definisce l'ambito del nuovo affidamento. Quest'ultimo include **alcuni servizi precedentemente gestiti da Engineering e Telecom**, ora ricompresi nel perimetro del nuovo contratto di contact center.

Inoltre, **alcuni servizi specifici saranno contrattualizzati direttamente dall'ASL Città di Torino**, che, nell'attuale configurazione, assume il ruolo di **ASL capofila** per la gestione del servizio.

2. CONTESTO GARA 63-2015

Il presente documento definisce il contesto tecnico e operativo che caratterizza la gestione del sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale (CUP unico).

L'attuale perimetro del sistema CUP Unico comprende un servizio di call center e un sistema informatico centralizzato comprensivo di hardware e software necessari per l'utilizzo da parte delle Aziende Sanitarie Regionali e dei Privati Accreditati operanti sulla regione Piemonte.

Il sistema è caratterizzato da una gestione multi azienda, da diverse integrazioni con sistemi Regionali e Aziendali, da un controllo e governo centralizzato delle attività inerenti le prenotazioni sanitarie sia da parte della Regione che da parte delle singole Aziende Sanitarie.

L'attuale sistema CUP unico al momento comprende:

- un sistema unico di prenotazione, basato sul prodotto Software AREAS® WBS, utilizzato dagli attori coinvolti nel processo (sportelli delle Aziende, call-center, farmacie, cittadini, ecc.);

- un servizio di call-center (infrastruttura tecnologica e risorse umane);
- un sistema di “recall” automatico;
- un sistema di disdetta automatica;
- un servizio di prenotazione on line, operante attraverso un Portale di prenotazione inserito all’interno del framework “La mia Salute”, di una APP per dispositivi mobili utilizzabile per tutti i principali sistemi operativi, totem ubicati presso le Aziende Sanitarie

Il sistema CUP Unico inoltre prevede:

- integrazioni ai sistemi nazionali, regionali ed Aziendali coinvolti;
- infrastruttura hardware necessaria per il corretto utilizzo dei servizi richiesti (server, centralini e dispositivi telefonici, posti operatore del call-center, etc.);
- infrastruttura di rete e connettività dati, dedicata, dai siti oggetto della fornitura a tutte le Aziende Sanitarie, alla Regione Piemonte, al CSI-Piemonte ed alle sedi del Call Center al fine di garantire un adeguato accesso al sistema;
- servizio di connettività Internet al fine di garantire un adeguato accesso ai servizi al privato cittadino, ai Privati Accreditati e ai presidi equiparati;
- connettività fonia ed sms, con relativo traffico, necessario al corretto funzionamento di call-center, sistema di “recall” e di disdetta;
- licenze d’uso dei componenti software (di base, d’ambiente ed applicativi) necessari alla corretta erogazione del servizio;
- assistenza e manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva dei sistemi oggetto di fornitura;
- sistema di reportistica concordata con il Gruppo Tecnico Regionale di governo;

Per n.9 Aziende Sanitarie Regionali è inoltre attivo il cosiddetto “modulo opzionale” che consente l’estensione dell’utilizzo del sistema software di CUP Unico anche alla fase di accettazione, cassa e consuntivazione.

Il sistema CUP unico attualmente utilizzato è basato sul prodotto AREAS® WBS la cui proprietà intellettuale è di Engineering Ingegneria Informatica che è l’unico operatore economico titolato ad erogare servizi di Assistenza e Manutenzione.

Il sistema CUP Unico garantisce la continuità di un servizio critico e strategico per il SSR, fondamentale nel percorso di riduzione delle Liste d’attesa intrapreso dalla Regione Piemonte nell’ultimo biennio;

L’architettura infrastrutturale e applicativa del sistema presenta un elevato livello di complessità che si può descrivere attraverso i seguenti driver:

- 18 Aziende Sanitarie Pubbliche utilizzano quotidianamente il sistema per la gestione di tutto l’ambito legato alle prenotazioni
- 9 Aziende Sanitarie Pubbliche utilizzano il sistema anche per la gestione di tutto l’ambito legato alla erogazione, rendicontazione e fatturazione, in alcuni casi anche per la Libera Professione
- sulle 18 Aziende Sanitarie Pubbliche sono attualmente attive 184 integrazioni applicative con diversi sistemi dipartimentali e/o amministrativi e/o sanitari (es. cartelle cliniche, sistemi diagnostici, anagrafi, sistemi di autenticazione ecc.)
- 55 strutture private accreditate convenzionate con il SSR, suddivise in 87 strutture operative sul territorio, utilizzano quotidianamente il sistema per la gestione di tutto l’ambito legato alle prenotazioni
- 1.678 farmacie territoriali (per un totale di 4.248 utenti abilitati) utilizzano quotidianamente il sistema per effettuare prenotazioni per i cittadini
- il sistema garantisce alla cittadinanza la disponibilità di canali di prenotazione in modalità “self-service”, ovvero APP, Portale del cittadino inserito all’interno del framework “La mia salute” di CSI Piemonte, totem di prenotazione
- facendo riferimento alle numeriche indicate nella gara del NCUP, presso le Aziende Pubbliche il sistema è utilizzato da (periodo di riferimento dal 01/05/2024 al 30/06/2024):

- Numero degli operatori backend che hanno effettuato operazioni sul sistema: 2.220
 - Numero degli operatori frontend che hanno effettuato operazioni sul sistema: 11.711
 - Numero farmacisti che hanno effettuato operazioni sul sistema: 1.441
 - Numero operatori back end abilitati sul CUP: 3.705
 - Numero degli operatori frontend abilitati sul CUP: 32.512
 - Numero degli operatori abilitati (con utenza attiva) sul CUP: 34.129
 - Numero farmacisti abilitati sul CUP: 3.911
- facendo riferimento alle numeriche indicate nella gara del NCUP, presso le Aziende Pubbliche il sistema gestisce (periodo di riferimento dal 01/07/2023 al 30/06/2024):
 - Numero di impegnative prenotate: 6.992.969
 - Numero di impegnative prenotate tramite front end e back end: 5.289.770
 - Numero impegnative prenotate tramite APP: 475.653
 - Numero di impegnative prenotate tramite Portale del cittadino: 269.398
 - Numero di impegnative prenotate tramite Farmacie: 123.768
 - facendo riferimento alle numeriche indicate nella gara del NCUP, presso i Privati Accreditati il sistema è utilizzato da (periodo di riferimento dal 01/05/2024 al 30/06/2024):
 - Numero degli operatori che hanno effettuato operazioni sul sistema: 1.192
 - Numero degli operatori abilitati sul CUP: 1.718
 - Numero degli operatori front-end che hanno effettuato operazioni sul sistema: 797
 - Numero degli operatori front-end abilitati sul CUP: 1.199
 - facendo riferimento alle numeriche indicate nella gara del NCUP, presso i Privati Accreditati il sistema gestisce (periodo di riferimento dal 01/07/2023 al 30/06/2024):
 - Numero di impegnative prenotate: 845.065
 - Numero di impegnative prenotate tramite front end e back end: 412.516
 - Numero di impegnative prenotate tramite APP: 124.591
 - Numero di impegnative prenotate tramite portale: 71.280
 - Numero di impegnative prenotate tramite Farmacie: 41.901

3. PERIMETRO

Dovranno essere inclusi nel perimetro della presente fornitura tutti i servizi e le componenti SW fruibili sulla Piattaforma CUP Unico attualmente in esercizio. Dovranno altresì essere incluse tutte le attività atte a mantenere in esercizio il CUP Unico, in ottica di continuità di servizio e condizioni di fornitura previste dalla precedente convenzione (Gara 63-2015 e atti aggiuntivi).

La fornitura dovrà essere garantita fino alla fine della migrazione dell'ultima Azienda Sanitaria sul sistema "NCUP" (in ambito AQ – Sanita' Digitale – id 2365 – lotto applicativo n. 1 "Cup e Interoperabilità dati sanitari – Nord") in corso di aggiudicazione e opportunamente rimodulata con una logica "a scalare" sulla base degli ingressi delle ASR sul NCUP.

Le componenti di fornitura sono quelle elencate al paragrafo precedente, ad eccezione di quelle legate al servizio di Call Center e alle integrazioni ad esso correlate, ovvero:

- Sistema unico di prenotazione, AREAS® WBS;
- Sistema AREAS® WBS per le funzionalità di Accettazione Cassa e Consuntivazione (Modulo Opzionale attivo su 9 ASR);
- Servizio SW per "recall" automatico;
- Servizio SW per disdetta automatica;

- Portale di prenotazione inserito all'interno del framework "La mia Salute",
- Servizi SW per la prenotazione via APP e TOTEM
- Servizi di integrazione ai sistemi nazionali, regionali ed Aziendali coinvolti;
- Licenze d'uso dei componenti software (di base, d'ambiente ed applicativi) necessari alla corretta erogazione del servizio;
- Servizi di assistenza e manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva dei sistemi oggetto di fornitura;
- Sistema di reportistica concordata con il Gruppo Tecnico Regionale di governo;

I servizi inclusi nel nuovo contratto di Contact Center saranno attivati secondo una **logica progressiva**, coerente con il piano di subentro. Tale approccio consente una **graduale transizione** dalle componenti precedentemente gestite da Engineering, garantendo la continuità del servizio e l'ottimizzazione delle risorse. Di seguito si elencano i servizi che rientrano in questa casistica:

- Integrazione con barra telefonica;
- Supporto alle attività del Call Center;
- Sistema di reportistica.

I servizi richiesti e le modalità di attuazione sono descritti nella documentazione di gara 63-2015 di cui si allega:

- Capitolato tecnico
- Primo Atto aggiuntivo
- Terzo Atto aggiuntivo
- Quarto Atto aggiuntivo
- Quinto Atto aggiuntivo

Ogni Azienda nominerà un proprio DEC per l'esecuzione del servizio.

4. CORRISPETTIVI DI PAGAMENTO

In ottica di semplificazione, le seguenti componenti:

- Canone per "Integrazione con barra telefonica";
- Canone per "Supporto alle attività del Call Center";
- Canone per "Sistema di reportistica";
- Canone Fisso (comprensivo di 20 quote ovvero 18 aziende sanitarie + quota doppia per ASL CDT e AOU CDSS);
- Canone WEB (portale/app);

verranno remunerate secondo un modello a "canone fisso trimestrale posticipato" nelle % riportate nella tabella seguente, che sono basate sulla incidenza del totale dei consuntivi dei canoni sopra elencati delle singole Aziende nel 2024:

AZIENDA	% INCIDENZA
ASL CN2	4,273%
ASL AL	6,984%
AO AL	3,583%
AO CN	3,562%
ASL BI	4,271%
ASL CN1	5,679%

ASL AT	4,263%
ASL TO	13,246%
ASL TO3	7,154%
ASL TO4	8,538%
ASL TO5	5,238%
AO MAURIZIANO	3,549%
AOU CDSS	7,114%
AOU NO	3,614%
ASL NO	6,178%
ASL VCO	4,780%
AO SAN LUIGI	3,553%
ASL VC	4,420%
100,00%	

Tabella 1

In aggiunta le seguenti componenti saranno remunerate secondo la seguente logica:

- Canone Mensile Fisso per “Modulo opzionale” (ripartito tra le 9 Aziende Sanitarie Regionali aderenti ASL CN2, ASL AL, AO AL, ASL BI, ASL TO4, AOU NO, ASL NO, ASL VCO, ASL VC);
- Canone Mensile per “Primo atto aggiuntivo”, “Terzo atto aggiuntivo”, Quarto atto aggiuntivo” (in carico alla ASL Città di Torino in qualità di “capofila”);
- Canone Mensile per “Cruscotto di monitoraggio liste d’attesa” (in carico alla ASL Città di Torino in qualità di “capofila”);
- Canone Mensile per “Quinto atto aggiuntivo” (in carico alla ASL Città di Torino in qualità di “capofila”) comprensivo di Privati Accreditati con integrazione Base e Privati Accreditati con integrazione Media e Alta.

AZIENDA	% DI INCIDENZA	CANONE FISSO TRIMESTRALE POSTICIPATO	CANONE OPZIONALE TRIMESTRALE	CANONE ATTI AGGIUNTIVI TRIMESTRALE
ASL CN2	4,27%	9.150,36 €	7.301,70 €	
ASL AL	6,98%	14.954,79 €	7.301,70 €	
AOU AL	3,58%	7.672,77 €	7.301,70 €	
AO CN	3,56%	7.627,95 €		
ASL BI	4,27%	9.146,07 €	7.301,70 €	
ASL CN1	5,68%	12.160,35 €		
ASL AT	4,26%	9.128,16 €		
ASL TO	13,25%	28.364,88 €		116.975,00 €
ASL TO3	7,15%	15.319,32 €		
ASL TO4	8,54%	18.282,48 €	7.301,70 €	
ASL TO5	5,24%	11.215,26 €		
AO MAURIZIANO	3,55%	7.599,12 €		
AOU CDSS	7,11%	15.233,58 €		
AOU NO	3,61%	7.738,41 €	7.301,70 €	
ASL NO	6,18%	13.229,94 €	7.301,70 €	
ASL VCO	4,78%	10.235,73 €	7.301,70 €	

AOU SAN LUIGI	3,55%	7.607,13 €		
ASL VC	4,42%	9.465,36 €	7.301,70 €	

Si allega il prospetto con i servizi e i relativi costi annuali con la ripartizione per ciascuna Azienda sanitaria.

Ciascuna Azienda Sanitaria dovrà aderire alla convenzione di Azienda Zero e nominare un DEC per l'esecuzione. Gli ordini e le liquidazioni sono in capo alle singole ASR.

Azienda Zero comunicherà eventuali variazioni degli importi dei canoni che dovranno essere liquidati.

Attività di sviluppo opzionali:

Per il funzionamento dell'ecosistema sanitario si rende necessario inserire delle opzioni per i seguenti servizi:

OPZIONE SVILUPPI	IMPORTO
PRIVATI ACCREDITATI ATTIVITA' CONSUMO Assistenza GTR - Assistenza PA: Giornate di assistenza telefonica dedicata ai Privati Accreditati	66.000,00 €
Sviluppo report fruibile da ASR attraverso la creazione di tabelle di sintesi per la pubblicazione del report relativo: <ul style="list-style-type: none">• "statistica del lunedì", ovvero, la percentuale della disponibilità pubblica e la percentuale di prenotazioni effettuate dai servizi online/call center in riferimento alle visite di controllo• "Attività Privati Accreditati", ovvero, attività erogate dalle strutture Private Accreditate, con indicazione dei riferimenti dell'azienda ove è stato programmato l'appuntamento, delle ricette prenotate, delle date di appuntamento (erogazione) e della tipologia di prenotazione (pubblica, esclusiva, riservata).• "IndicePerformance", ovvero, calcolo dell'indice di performance (IP) delle prestazioni oggetto di monitoraggio, calcolato come percentuale del rapporto tra le prestazioni prenotate in SSN garantite entro i tempi massimi per ciascuna classe di priorità e il totale delle prestazioni prenotate in SSN per ciascuna classe di priorità.	10.000,00 € 2.500,00 € 5.000,00 €
Sostituzione DEMA su appuntamenti prenotati: Funzionalità di sostituzione della ricetta dematerializzata nel caso in cui sia necessario spostare l'appuntamento già prenotato su una DEMA che nel frattempo è scaduta.	10.000,00 €
Integrazione IRT - Infrastruttura Regionale Telemedicina: Implementazione dei flussi di integrazione necessari alla comunicazione tra CUP Regionale e IRT comprensivi di: <ul style="list-style-type: none">• invio appuntamenti CUP > IRT marcati come da erogare in regime di telemedicina;• Invio cambio stato CUP > IRT per la comunicazione dell'erogazione/non erogazione delle prestazioni in telemedicina.	47.500,00 €
Integrazione PNLA (Portale Nazionale Liste d'Attesa): Sviluppo di una interoperabilità del CUP Unico Regionale con la Piattaforma Nazionale Liste di Attesa per: <ul style="list-style-type: none">• l'Invio di prenotazione con cadenza almeno giornaliera attraverso l'utilizzo di web service o adozione di standard e protocolli di interoperabilità internazionali (i.e HL7 FHIR) attraverso l'utilizzo di HL7-FHIR nel caso in cui la regione preveda l'invio ad eventi.• Possibilità di un interscambio bidirezionale delle informazioni.	170.000,00 €
Integrazione SIRMET sistema immunotrasfusionale:	40.000,00 €

Implementazione dei flussi di integrazione necessari alla comunicazione tra CUP Regionale e SIRMET comprensivi di: <ul style="list-style-type: none">Trasmissione delle richieste da SIRMET vs CUP Unico Regionale con ritorno dell'avvenuto pagamento del ticket e la gestione dei lotti di IUV e avvisi analogiciTrasmissione delle richieste da CUP Unico Regionale vs CUP Locali (non opzionali) con ritorno dell'avvenuto pagamento del ticket	
Sviluppo SICOF Flusso Consultori: Sviluppo delle funzionalità e dei campi aggiuntivi per permettere la produzione del nuovo flusso consultori SICOF, ovvero: <ul style="list-style-type: none">Creazione su CUP Unico del Piemonte di una nuova funzionalità di gestione di nuovi campi su anagrafica paziente e su richiesta.Sviluppo del nuovo flusso SICOFServizi professionali per test, configurazioni, adeguamento abilitazioni, collaudo e delivery	50.000,00 €
Giornate di attività a consumo: realizzazioni di sviluppi e funzionalità al momento non prevedibili	80.000,00 €

5. DURATA E CONDIZIONI DI FINE FORNITURA

La Convenzione avrà la durata di 17 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione della stessa. E' facoltà di Azienda Zero, previa comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore, rinnovare il contratto per ulteriori 12 mesi alle medesime condizioni.

6. PENALI

Si applicano le penali di cui al capitolato tecnico della gara 63-2015.

7. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Fornitore si impegna a garantire che l'erogazione dei servizi avvenga nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 così come modificato dal D.Lgs. 101/2018, nonché di ogni altra normativa nazionale e comunitaria applicabile in materia di protezione dei dati personali.

La presente copia e' conforme all'originale depositato presso gli archivi dell'Azienda ASL Citta' di Torino

26-90-A5-3F-28-BA-A7-EA-CA-94-4C-75-9A-AA-C0-51-CE-8A-0C-DF

CAdES 1 di 5 del 18/07/2025 16:15:46

Soggetto: Adriano Leli
S.N. Certificato: 17F6322
Validità certificato dal 05/02/2024 09:34:59 al 05/02/2027 00:00:00
Rilasciato da InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT

CAdES 2 di 5 del 18/07/2025 16:12:41

Soggetto: Alessandro Girardi
S.N. Certificato: 1B32857
Validità certificato dal 30/05/2024 13:28:07 al 30/05/2027 00:00:00
Rilasciato da InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT

CAdES 3 di 5 del 18/07/2025 16:11:06

Soggetto: Patrizia Nebiolo
S.N. Certificato: 1A89D39
Validità certificato dal 06/05/2024 07:44:20 al 06/05/2027 00:00:00
Rilasciato da InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT

CAdES 4 di 5 del 18/07/2025 15:50:44

Soggetto: Alfonso Gualtieri
S.N. Certificato: 152266C
Validità certificato dal 17/10/2023 08:15:29 al 17/10/2026 00:00:00
Rilasciato da InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT

CAdES 5 di 5 del 18/07/2025 15:29:42

Soggetto: Sabrina Slanzi
S.N. Certificato: 1AC24D8
Validità certificato dal 13/05/2024 13:20:58 al 13/05/2027 00:00:00
Rilasciato da InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT