

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.

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 infrastrutturali e di servizio 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” su infrastruttura cloud (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.

Di seguito sono indicate le componenti di fornitura e relativi servizi di assistenza:

- **Infrastruttura Cloud (Hosting Evoluto):** Infrastruttura Cloud dedicata che ospita la soluzione applicativa CUP su Data Center Primario a Roma e Secondario a Milano (Disaster Recovery);
- **Servizi TLC (SMS Infotim + Rete Mpls):** Infrastruttura di rete dati geografica (WAN) dedicata che collega le infrastrutture nei Data Center con tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche, progettata con opportune caratteristiche di banda trasmissiva, affidabilità (via ridondanza linee fibra su percorsi diversificati) e sicurezza (VPN/VRF distinte per ogni azienda); Connettività Internet con banda riservata sui Data Center, al fine di garantire un adeguato accesso ai servizi al privato cittadino, alle Farmacie, ai Privati Accreditati e ai presidi equiparati; sms per sistema di “recall”, disdetta automatica e notifiche inviate dagli operatori CUP;
- **Cybersecurity:** Protezione WAF e DDOS su accessi Internet portale e APP; monitoraggio via SIEM; Sicurezza Perimetrale; Vulnerability Assessment e Penetration Test;
- **Servizi Help Desk su infrastruttura Cloud e WAN:** Assistenza e manutenzione dei sistemi oggetto di fornitura;
- **Manutenzione HW e SW su Totem:** Totem multimediali per prenotazione automatica, ubicati presso le Aziende Sanitarie Pubbliche;
- **Sistema Recall:** Infrastruttura in Cloud di Recall automatico per notifica appuntamenti agli assistiti;

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 Telecom, garantendo la continuità del servizio e l’ottimizzazione delle risorse. Di seguito si elencano i servizi che rientrano in questa casistica:

- **Servizio VoIP + Numero Verde + Rete Mpls per sedi Call Center:** Connettività dati e fonia, con relativo traffico, necessario al corretto funzionamento delle sedi call-center, del sistema di “recall”, di disdetta automatica e delle notifiche inviate dagli operatori CUP;
- **Servizi Help Desk su Voip e Call Center;**
- **Call Center Avaya + Fee:** Sistema di Contact Center in Cloud configurato in business continuity su due Data Center a Milano e Roma, con ripartizione di traffico sui due DC in logica active.-active;
- **Gestione, Manutenzione, Servizi su LAN e Postazioni di Lavoro Call Center:** Infrastruttura LAN e sicurezza (FW, protezione endpoint) sulle due sedi Call Center con gestione postazioni operatore, dotate di PC e telefoni con cuffie.

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, tutte le componenti oggetto della fornitura, 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 variabili, fissi e web delle singole Aziende nel 2024:

AZIENDA	INCIDENZA %	CANONE TRIMESTRALE IVA ESCLUSA
ASL CN2	2,68%	12.205,13 €
ASL AL	13,62%	61.968,95 €
AOU AL	0,82%	3.751,00 €
AO CN	0,68%	3.078,57 €
ASL BI	3,08%	14.000,58 €
ASL CN1	6,80%	30.945,76 €
ASL AT	2,63%	11.978,38 €
ASL TO	18,84%	85.676,49 €
ASL TO3	10,19%	46.341,34 €
ASL TO4	13,93%	63.369,68 €
ASL TO5	5,22%	23.730,19 €
AO MAURIZIANO	0,58%	2.646,30 €
AOU CDSS	1,29%	5.875,66 €
AOU NO	1,04%	4.735,62 €
ASL NO	8,40%	38.221,74 €
ASL VCO	6,25%	28.432,68 €
AOU SAN LUIGI	0,61%	2.766,37 €
ASL VC	3,32%	15.123,36 €
TOTALE	100,00%	454.847,79 €

Tabella 1

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

Gli ordini e le liquidazioni sono in capo alle singole ASR.

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

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

1C-95-B9-10-B7-24-9A-01-29-CF-8A-34-CF-E1-59-BA-53-7E-9E-B7

CAdES 1 di 5 del 18/07/2025 16:02:34

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 16:01:00

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 15:59:29

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 15:11:41

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 15:05:06

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