



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA  
POLICLINICO "G. Rodolico - San Marco"**

CATANIA

**ATTO DEL SETTORE RISORSE TECNICHE E TECNOLOGICHE**

N° 1000006 DEL 13/03/2023

**OGGETTO:** Presa d'atto ripartizione attività contrattuali convenzione CT8 per l'affidamento dei servizi aggiuntivi di Contact Center

**Settore Risorse Tecniche e Tecnologiche**

*N. 09 del 06/03/2023*

**IL DIRETTORE DEL SETTORE**

**Dott. Ing. Sergio Lo Presti**

Su delega del Direttore Generale Dott. Gaetano Sirna,  
giusta deliberazione n. 3 del 30/10/2020

**Settore Risorse Economiche e Finanziarie**

**Bilancio 2023** : VED. DELIB. D.G. N. 2656/2022

Registrazione n° - (PRESA NOTA) -

ADOTTA IL SEGUENTE ATTO

Si attesta la compatibilità economica della spesa

Il presente atto non comporta spesa

Il Funzionario *[Signature]*

**Il Direttore Settore Risorse  
Economiche e Finanziarie  
(Dott.ssa Monica Castro)**

*[Signature]*

**PREMESSO** che in data 29/11/2022 con nota protocollo n. 62291 si acquisisce offerta economica da parte di Wind s.p.a. che prevede:

- L'erogazione del servizio di Centro Unico Prenotazioni avviene con impegno di operatori specializzati, certificati e formati nella gestione dei servizi di contact center sanitario, e potrà essere erogato dalle 8.00 alle ore 19.00, dal lunedì al venerdì e il sabato fino alle 14.00 in particolari esigenze espresse dall'Amministrazione, chiamando il numero verde individuato dall'Azienda Ospedaliera;
- I livelli di servizio garantiti prevedono l'evasione di dette chiamate con un'attesa media mensile non superiore ai 3 minuti nel 90% dei casi;
- Verifica preliminare dell'esistenza del nominativo in anagrafe assistiti o creazione di nuovo record con acquisizione dei dati identificativi minimi necessari previsti dal software di prenotazione;
- Conclusione della procedura di prenotazione registrando i seguenti dati:
  - Prestazione richiesta secondo nomenclatore;
  - Indicazione di 1° visita/ 1° accesso;
  - Classe di priorità;
  - Indicazione di eventuale diritto d'esenzione al ticket;
  - Eventuale altra indicazione richiesta dalla Struttura Sanitaria;

**PRESO ATTO** che con Deliberazione n. 2656 del 02/12/2022 si aderiva all'Accordo Quadro CT8 per erogazione servizi di gestione delle centrali telefoniche e del sistema di prenotazione tramite call center delle prestazioni ambulatoriali;

**RILEVATO** che in data 16/01/2023 si acquisisce verbale di collaudo e inizio attività e che con mail il referente del RTI comunica le modalità di esecuzione dei servizi di che trattasi individuando la ripartizione tra le ditte componenti l'RTI dei servizi di che trattasi;

#### **RITENUTO**

- Di poter prendere atto della suddetta ripartizione provvedendo all'attuazione dei relativi contratti informatizzati che garantiscano l'esecuzione dell'adesione all'Accordo Quadro CT8;
- Di poter prendere atto della bozza di progetto per i servizi aggiuntivi di contact center pervenuta via mail in data 14/02/2023;

**DISPONE**

- Di prendere atto della suddetta ripartizione provvedendo all'attuazione dei relativi contratti informatizzati che garantiscano l'esecuzione dell'adesione all'Accordo Quadro CT8;
- Di prendere atto della bozza di progetto per i servizi aggiuntivi di contact center pervenuta via mail in data 14/02/2023

**Il Direttore del Settore Risorse  
Tecniche e Tecnologiche**  
*(Dott. Ing. Sergio Lo Presti)*

