

REGIONE ABRUZZO  
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO  
Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 1462 del 30 SET. 2020

U.O.C.: ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

OGGETTO: COVID 19: acquisto piattaforma evoluta per Contact Center per le esigenze dell'ASL di Teramo. CIG 84497309C6.

Data 25/09/2020 Firma Maria Teresa D'Eugenio Data 25/09/2020 Firma Maria Teresa D'Eugenio  
 Il Responsabile dell'Istruttoria Il Responsabile del Procedimento  
 Dott.ssa Maria Teresa D'Eugenio Dott.ssa Maria Teresa D'Eugenio

Il Direttore della U.O.C. proponente con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

Data 25.8.2020 Firma [Signature]  
 VISTO: Il Direttore del Dipartimento Il Direttore UOC: Dott. Vittorio D'Ambrosio  
 (Dott.ssa Rossella Di Marzio)

**PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

favorevole  
 non favorevole  
 (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 30/08/2020 Firma [Signature]  
 Il Direttore Amministrativo f.f.: Dott. Franco Santarelli

**PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO**

favorevole  
 non favorevole  
 (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 30/9/2020 Firma [Signature]  
 Il Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Mattucci



**REGIONE ABRUZZO**  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**  
Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

*Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia*

**IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI, Dott. Vittorio D'Ambrosio**

**Premesso** che con apposita nota acquisita agli atti della proponente UOC, protocollo aziendale n. 81702/2020, il Dott. Giandomenico Pinto, Coordinatore dell'Unità di Coordinamento di Assistenza Territoriale (U.C.A.T.) istituita dall'ASL di Teramo per fronteggiare l'emergenza sanitaria Covid-19 a livello territoriale, e il Dott. Giovanni Di Antonio, Direttore dell'UOC Sistemi Informativi dell'ASL di Teramo, hanno richiesto con urgenza, per le esigenze dell'ASL di Teramo, l'installazione di una piattaforma evoluta di Contact Center per la tracciatura e gestione intelligente delle code attraverso un sistema di servizi telefonici automatici da destinare all'U.C.A.T. e all'U.O.S.D. CUP e Liste d'Attesa dell'ASL di Teramo;

**Vista** la Delibera n. 326 del 27/02/2020, agli atti della proponente U.O.C., adottata dall'ASL di Teramo avente ad oggetto: "Adesione alla convenzione CONSIP "Telefonia Fissa 5", lotto unico, relativa alla prestazione di servizi di telefonia fissa in favore delle Pubbliche Amministrazioni. Fornitore: FASTWEB SPA";

**Considerata** la peculiarità dell'acquisizione richiesta e ritenuto che la fattispecie sopra descritta integra il dispositivo dell'art. 63 comma 2) lettera c) e comma 3) lettera b) del D. Lgs. 50/2016, per cui è consentito il ricorso alla procedura negoziata con un operatore economico predeterminato, che, nello specifico, si individua nella Società FASTWEB SPA con sede legale in Via Caracciolo – Milano – P.I. 12878470157, come da documentazione in atti (deliberazione n. 326/2020)

**Dato atto** che, in ragione di quanto sopra, per la fornitura della piattaforma CCCoP (Customized Contact Center on Premises) e relativi servizi professionali, le unità operative richiedenti, in esito alla riunione tenutasi presso la Direzione Generale dell'ASL, hanno contattato la Società FASTWEB SPA, la quale ha presentato l'offerta di seguito sinteticamente riportata:

Descrizione	Una Tantum	Canone mese	Durata	Totale offerta
Piattaforma CCCoP on Premise per CUP	€ 5.000,00	€ 2.000,00	24 mesi	€ 53.000,00

**Considerato** che il presente intervento non è incluso nella programmazione biennale di beni e servizi adottata dall'Azienda USL di Teramo ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. n. 50/2016 con deliberazione n. 276 del 18.2.2020, trattandosi di forniture che si rendono necessarie per effetto della sopravvenuta imprevista e imprevedibile situazione di emergenza determinata dal diffondersi del virus SARS-CoV -2;

**Visti** gli artt.:

- 7, comma 9 del D.M. 16 gennaio 2018 n. 14 che prevede che un servizio o una fornitura non inseriti nell'elenco annuale della programmazione possono essere realizzati quando siano resi necessari da eventi imprevedibili o calamitosi o da sopravvenute disposizioni di legge o regolamentari;
- 8, comma 1 lett. d) del D. L. n. 76 del 16.7.2020 che consente l'avvio di procedure di affidamento anche in mancanza di una specifica previsione nei documenti di programmazione già adottati, a condizione entro trenta giorni decorrenti dalla data di entrata in vigore del decreto, si provveda ad un aggiornamento in conseguenza degli effetti dell'emergenza COVID-19;

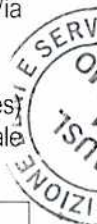
**Ritenuto** di aggiornare il programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020/2021 adottato con deliberazione n. 276 del 18.2.2020 e s.m.i., con inserimento della presente procedura di gara individuata al CUI n. F00115590671202000060;

**Rilevato** che ai fini della tracciabilità dei pagamenti il CIG che identifica la presente procedura è: 84497309C6;

**Ritenuto**, per quanto sopra espresso:

- affidare, ai sensi dell'art. 63 comma 2) lettera c) e comma 3) lettera b) del D. Lgs. 50/2016, alla Società FASTWEB SPA con sede legale in Via Caracciolo – Milano – P.I. 12878470157, fornitura della "piattaforma CCCoP (Customized Contact Center on Premises) e relativi servizi professionali" per le esigenze dell'ASL di Teramo, per un importo complessivo pari ad € 53.000,00 iva esclusa;

*D'Ag*



- doversi nominare, ai sensi della vigente normativa, il Direttore dell'esecuzione del contratto (D.E.C.) di cui al presente provvedimento nella persona del Dott. Giovanni Di Antonio, Direttore dell'UOC Sistemi Informativi dell'ASL di Teramo, e quale Assistente al DEC, il Dott. Giandomenico Pinto, Coordinatore dell'Unità di Coordinamento di Assistenza Territoriale (U.C.A.T.);
- dover rendere immediatamente esecutiva la presente deliberazione in considerazione delle necessità di dare tempestivo avvio alle attività oggetto del presente affidamento stante il perdurare della situazione di emergenza epidemiologica da Covid-19,

#### PROPONE di

- 1) **Aggiornare** il programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020/2021 adottato con deliberazione n. 276 del 18.2.2020 e s.m.i., con inserimento della presente procedura di gara individuata al CUI n. F00115590671202000060.
- 2) **Affidare**, ai sensi dell'art. 63 comma 2) lettera c) e comma 3) lettera b) del D. Lgs. 50/2016, alla IASI SRL con sede legale in Viale dell'Industria 6 – 67039 Sulmona (AQ) – P.I 01114770660, la fornitura della "piattaforma CCCoP (Customized Contact Center on Premises) e relativi servizi professionali" per le esigenze dell'ASL di Teramo, per un importo complessivo pari ad € 53.000,00 iva esclusa come da proposta allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale.
- 3) **Precisare** che il CIG che identifica la presente procedura è: 84497309C6.
- 4) **Nominare** ai sensi della vigente normativa, quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto il Dott. Giovanni Di Antonio, Direttore dell'UOC Sistemi Informativi dell'ASL di Teramo, e quale Assistente al DEC, il Dott. Giandomenico Pinto, Coordinatore dell'Unità di Coordinamento di Assistenza Territoriale (U.C.A.T.).

**Prenotare** la spesa complessiva di € 64.660,00 (iva inclusa) al Bilancio dell'Ente – Fondi COVID-19, come da specchietto finanziario in calce.

**Dichiarare** il presente atto immediatamente eseguibile, stante l'urgenza di dare tempestivo avvio alle attività oggetto del presente affidamento a causa del perdurare della situazione di emergenza epidemiologica da Covid-19 .

Letto, confermato, sottoscritto.

#### IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto:

- che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, ha attestato che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza, legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- che il Direttore Amministrativo facente funzioni e il Direttore Sanitario hanno espresso formalmente parere favorevole,

#### DELIBERA

- di approvare e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata.



IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Maurizio Di Giosia

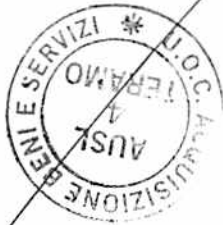
*D. Giosia*

Regione Abruzzo  
Azienda Unità Sanitaria Locale 4  
Teramo  
Dipartimento Amministrativo – U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi

ALLEGATI ALLA DELIBERAZIONE

---

- proposta tecnico/economica FASTWEB SPA



*D. De...*

**FASTWEB**  
un passo avanti

Fornitura piattaforma CCCoP  
Amministrazione: ASL4 TERAMO  
Protocollo numero:  
Revisione: 1.0  
Data : 31/03/2020



**OFFERTA PIATTAFORMA  
CUSTOMIZED CONTACT CENTER ON PREMISES  
"CCCoP" AS A SERVICE – ASL4 ABRUZZO**

*D. P.*

## INDICE

1	Piattaforma Customized Contact Center.....	3
2	Architettura della soluzione Customized Contact Center.....	5
3	Modulo Register SIP.....	7
3.1.1	Funzionalità IVR.....	7
4	Modulo CRM-AOC.....	15
	Modulo Business Intelligence.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
	Prerequisiti minimi a carico Cliente.....	18
5	Offerta economica.....	20
	Condizioni generali di fornitura.....	Errore. Il segnalibro non è definito.



*Deby*

## 1 PIATTAFORMA CUSTOMIZED CONTACT CENTER

La soluzione CCCoP (Customized Contact Center on Premises) rappresenta una soluzione totalmente personalizzabile per l'erogazione di servizi di Contact Center integrabili con sistemi di terze parti altamente scalabili.



Sulla base della richiesta da parte della ASL di gestire i contatti inbound relative al Covid-19 e le campagne di comunicazione tramite canale SMS per notifiche legate alla consegna dei referti per i pazienti viene proposta la nostra piattaforma CCC come soluzione per la gestione di tale necessità.

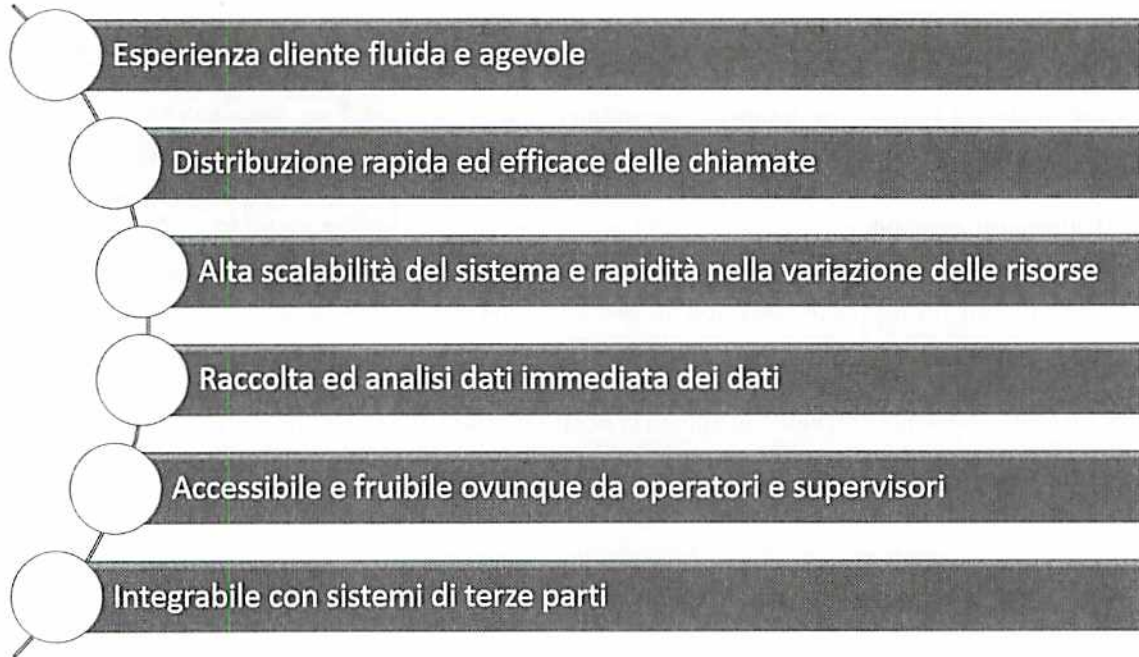
La nostra soluzione CCC (Customized Contact Center) rappresenta una soluzione totalmente personalizzabile per l'erogazione di servizi di comunicazione avanzata multicanale.

CCC permette la gestione di comunicazione massiva in modalità automatizzata in uscita tramite voce ed SMS con la possibilità di avere una reportistica completa tramite interfaccia utente completa di statistiche circa l'esito delle comunicazioni.

CCC consente una configurazione personalizzabile della modalità di gestione dei messaggi e delle chiamate rendendo disponibili una serie di funzioni in grado di soddisfare le più disparate esigenze

*DBuy*

applicative.



*Day*



## 2 ARCHITETTURA DELLA SOLUZIONE CUSTOMIZED CONTACT CENTER

La soluzione prevede l'implementazione di una piattaforma CCCoP composta come segue:

- REGISTER SIP - Modulo per la gestione del call routing SIP in ingresso e uscita
- CRM-AOC - Modulo dedicato alla gestione ed automazione di tutti i processi di comunicazione legati alla piattaforma. Presenta un'interfaccia amministratore ed interfaccia operatore, completamente personalizzabili. Offre funzionalità utili alla gestione delle campagne di comunicazione massiva outbound tramite voce ed SMS. La gestione di campagne outbound automatiche consente la schedulazione della campagna e la visualizzazione di dashboard utili alla supervisione dei processi, le campagne outbound interagiscono con applicazioni terze parti in modalità bidirezionale, andando a popolare e raccogliere dati utile alla gestione del servizio per la gestione interfacce operatore, supervisore e admin per la componente CRM e campagne automatiche di comunicazione voce e SMS.  
È presente un'interfaccia per la gestione delle chiamate inbound con il riconoscimento del chiamante tramite l'anagrafica, con la possibilità di visualizzare in automatico la scheda cliente o crearne di nuove. La scheda utente permette all'operatore di inserire note e commenti relativi alla chiamata offrendo statistiche con dati a corredo personalizzabili.
- GATEWAY THIRD PARTY - Modulo dedicato all'integrazione con applicazioni esterne, in questo caso l'applicazione o database utilizzato dalla ASL, utile al recupero di tutte le anagrafiche
- PLATFORM MONITOR (opzionale) - Modulo dedicato al monitoraggio di tutte le componenti hardware e software attive

Tutte le componenti della soluzione CCC sono virtualizzate. Nel presente progetto è prevista l'installazione di tutte le macchine su infrastruttura Datacenter messa a disposizione dalla ASL.

Di seguito verranno riportati i requisiti computazionali delle singole macchine richieste.

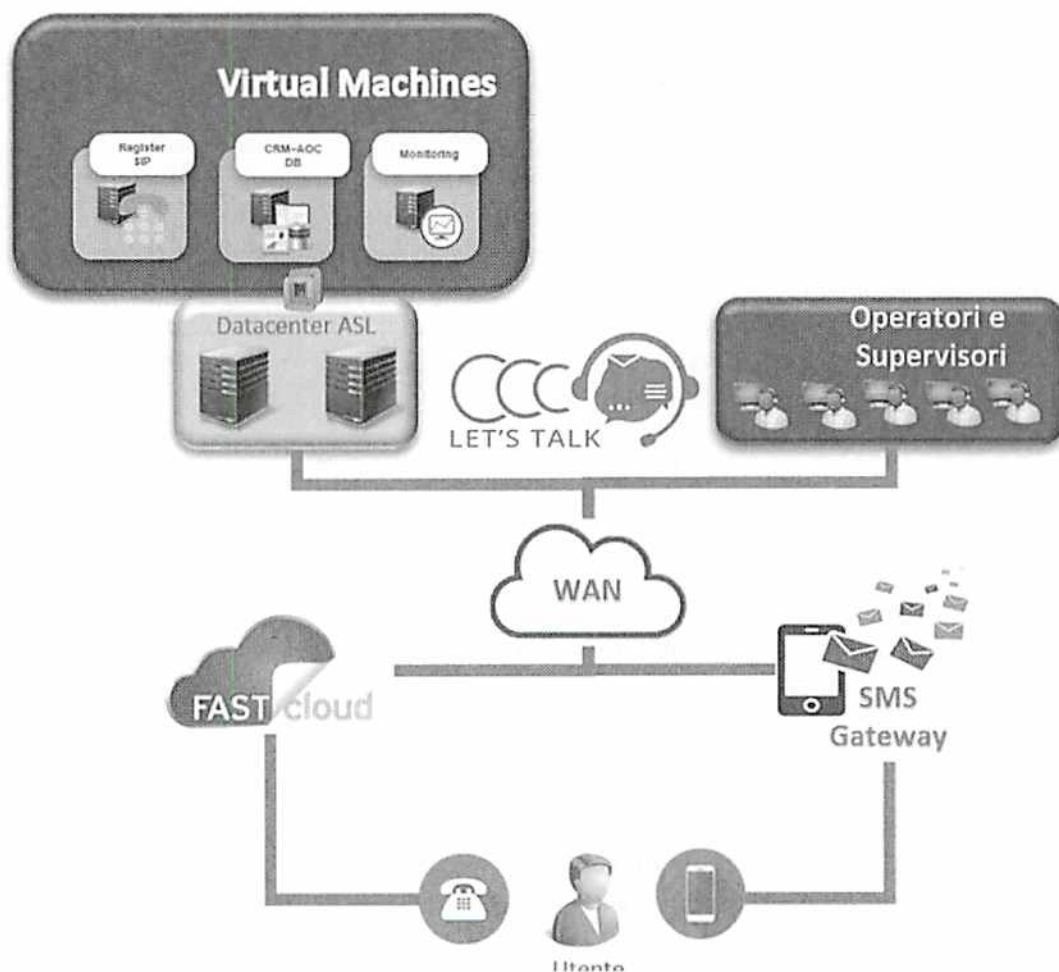
Gli operatori e supervisori del sistema potranno accedere al sistema sia dall'interno della rete ASL che dall'esterno tramite accesso sicuro in VPN accedendo all'interfaccia Web del modulo CRM-AOC.

Il Modulo Register SIP sarà interfacciata mediante Trunk SIP direttamente al servizio Unigate su FastCloud permettendo il traffico voce in ingresso uscita sulla rete pubblica PSTN, in questo modo il sistema potrà erogare campagne campagne outbound di comunicazione automatica verso gli utenti ASL per gestire servizi quali la conferma, posticipo, cancellazione, di prestazioni prenotate in modo automatizzato.

Il modulo CRM-AOC sarà interfacciato ad un provider per invio massivo di SMS in modo da poter gestire l'invio massivo di SMS con possibilità di riceverne l'esito per campagne di comunicazione massiva legate al ritiro referti.

Di seguito viene riportato uno schema che sintetizza l'architettura proposta:

*D. Bui*



Il modulo CRM-AOC verrà implementato e personalizzato seguendo le linee guida condivise con il personale della ASL, relativo alle campagne automatiche per ritiro referti.

Il modulo CRM-AOC, partendo da una lista di anagrafiche e numeri telefonici dei pazienti, consentirà, grazie al modulo di integrazione Gateway Third Party di importare le anagrafiche degli utenti da contattare dall'applicazione ASL tramite API.

A questo punto verrà schedulata una campagna automatica di SMS / chiamate verso tali numerazioni, sulla base delle politiche specificate nella fase di schedulazione definita dal Cliente.

Le informazioni raccolte saranno salvate su database e rese fruibili tramite delle dashboard preconfigurate disponibili sul CRM e fruibili da utenti abilitati.

Oltre i dati relativi alle campagne automatiche la soluzione CCC gestisce completamente tutte quelle che sono le informazioni relative alle chiamate storicizzando tutti i dati relativi a parametri quali esito della chiamata, durata, tempi di attesa, ecc.

In questo modo sarà possibile gestire automatismi, quali ad esempio il tentativo automatico di richiamata in caso di esito negativo dovuto ad una qualunque motivazione.

*Drey*

### 3 MODULO REGISTER SIP

#### 3.1.1 Funzionalità IVR

Tra le molteplici funzionalità offerte dalla soluzione CCCoP sicuramente la funzionalità IVR è la soluzione ideale per creare, configurare e personalizzare servizi telefonici automatici in grado di velocizzare l'interazione con il chiamante / chiamato.

In questo specifico caso il sistema si occuperà prevalentemente di gestire il routing delle chiamate creando dei flussi univoci affinché la piattaforma risponda con messaggi e funzioni preimpostate in base all'input dell'utente oppure alle impostazioni dell'ora o a qualsiasi altra specifica personalizzabile.

Tra le principali caratteristiche tale sistema offre:

- Gestione automatizzata per richieste semplici
- Risoluzione tempestiva di domande ricorrenti
- Servizi disponibili / Processi attivi sempre e ovunque
- Passaggio a operatore umano solo per effettivo valore aggiunto

Offre inoltre funzionalità avanzate attivabili a richiesta quali:

- Identificare il chiamante (se censito in una rubrica)
- Individuare il soggetto cercato all'interno di una rubrica di contatti
- Identificare dipartimenti e responsabili relativi
- Associare particolari argomenti alla ricerca di un dipartimento o di una persona
- Eseguire policy di contatto personalizzate (es.: inviare email in caso di mancato contatto)
- Permettere alla persona cercata di rifiutare la chiamata e di chiedere di essere richiamata in un altro momento
- Permettere all'utente di specificare la motivazione della chiamata se non trova la persona cercata
- Rispondere a domande personalizzabili
- Associare la generazione automatica delle statistiche sullo specifico servizio



### 3.1.1.1 CDR (Call Detailed Record) avanzato

La piattaforma CCCoP, utilizzata con operatori su postazioni fisse, consente di recuperare dettagli specifici sulle singole chiamate ricevute dalle code d'attesa, in modo da offrire KPI per la misurazione dello SLA offerto dagli operatori. In particolare con il CDR avanzato è possibile visualizzare per ciascuna chiamata:

- Esito della chiamata (servita, non servita)
- L'operatore che ha servito la chiamata
- Il numero chiamate
- Il numero geografico che è stato chiamato dall'utente
- Data, ore, minuti e secondi dell'arrivo della chiamata, della risposta da parte dell'operatore e della chiusura della chiamata
- Il nome della Coda d'attesa coinvolta
- Il Tempo Totale di Attesa (TTA)
- Il Tempo di Conversazione efficace (TC)
- Causa d'uscita

Il CDR avanzato è pienamente esportabile in formato CSV o Excel, anche tramite API Rest messa a disposizione del CCCoP.

Corrente	Dicembre 2014	Novembre 2014	Ottobre 2014	Settembre 2014	Agosto 2014	Unico ID	Id	Tipo	Stato	TTA	TC	Operatore	Inizio	Risposta	Fine	Chiamante	Chiamato	Gateway
						1420733556	4772	78	📞	28	39	502	2015-01-08 17:12:06	2015-01-08 17:13:32	2015-01-08 17:14:12	0507295***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420733493	4762	77	📞	21	63	503	2015-01-08 17:11:34	2015-01-08 17:12:24	2015-01-08 17:01:57	050544***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420730555	4729	76	📞	22	2324	503	2015-01-08 16:22:05	2015-01-08 16:23:13	2015-01-08 16:24:08	050544***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420731136	4736	75	📞	29	23	206	2015-01-08 16:32:16	2015-01-08 16:33:45	2015-01-08 16:18:30	059951***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420729573	4722	74	📞	20	707	503	2015-01-08 16:06:13	2015-01-08 16:06:42	2015-01-08 16:01:43	059951***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420729208	4715	73	📞	20	54	503	2015-01-08 16:00:00	2015-01-08 16:00:49	2015-01-08 15:58:56	059951***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420728344	4707	72	📞	19	819	503	2015-01-08 15:45:44	2015-01-08 15:46:17	2015-01-08 15:44:05	059951***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420728162	4691	71	📞	42	29	107	2015-01-08 15:42:42	2015-01-08 15:43:35	2015-01-08 15:35:54	3667891***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420724866	4639	70	📞	19	2747	503	2015-01-08 14:49:26	2015-01-08 14:50:07	2015-01-08 15:28:27	050544***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420721307	4600	69	📞	15	15	206	2015-01-08 15:20:17	2015-01-08 15:20:12	2015-01-08 15:20:16	***	1009	...
						1420727287	4678	68	📞	8	0		2015-01-08 15:20:07		2015-01-08 15:22:55	anonymous	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420726906	4664	67	📞	13	20	107	2015-01-08 15:21:46	2015-01-08 15:22:04	2015-01-08 14:58:18	0575***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420725444	4647	66	📞	43	0		2015-01-08 14:57:24		2015-01-08 14:48:32	3667891***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420724915	4638	65	📞	2	0		2015-01-08 14:48:35		2015-01-08 14:47:56	3667891***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420724654	4625	64	📞	25	173	503	2015-01-08 14:44:14	2015-01-08 14:45:03	2015-01-08 14:44:09	0461997***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420724403	4611	63	📞	3	233	503	2015-01-08 14:40:03	2015-01-08 14:40:16	2015-01-08 14:38:40	0461997***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420724263	4596	62	📞	15	31	107	2015-01-08 14:37:43	2015-01-08 14:38:00	2015-01-08 14:36:24	0575***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420723294	4579	61	📞	20	16	202	2015-01-08 14:35:24	2015-01-08 14:36:05	2015-01-08 13:01:29	0906510***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420718175	4569	60	📞	20	280	503	2015-01-08 12:56:15	2015-01-08 12:56:46	2015-01-08 12:56:36	0906510***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420712113	4561	59	📞	2	41	503	2015-01-08 12:55:19	2015-01-08 12:55:55	2015-01-08 12:51:31	3667891***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420717601	4551	58	📞	20	235	503	2015-01-08 12:46:41	2015-01-08 12:47:35	2015-01-08 12:47:34	0906510***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420717277	4544	57	📞	21	345	503	2015-01-08 12:41:17	2015-01-08 12:41:49	2015-01-08 12:39:25	3667891***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420717131	4535	56	📞	24	0	503	2015-01-08 12:38:51	2015-01-08 12:39:24	2015-01-08 12:24:40	0575***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420716133	4524	55	📞	21	114	503	2015-01-08 12:32:13	2015-01-08 12:32:45	2015-01-08 12:20:11	0906510***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420715962	4517	54	📞	19	16	503	2015-01-08 12:19:22	2015-01-08 12:19:54	2015-01-08 11:57:16	0906510***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420714876	4494	53	📞	33	10	202	2015-01-08 11:56:16	2015-01-08 11:57:05	2015-01-08 11:55:30	070255***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420714128	4485	52	📞	33	341	206	2015-01-08 11:48:48	2015-01-08 11:49:46	2015-01-08 11:52:04	0906510***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420713930	4448	51	📞	32	2441	503	2015-01-08 11:20:50	2015-01-08 11:21:22	2015-01-08 11:48:46	0575***	0503163650	9001 Patton SNA120 DTA
						1420714023	4476	50	📞	24	64	202	2015-01-08 11:47:03	2015-01-08 11:47:42	2015-01-08 11:40:15	3667891***	0508068028	voip3.voipves.it
						1420713574	4461	49	📞	26	15	202	2015-01-08 11:39:14	2015-01-08 11:39:55				



*Deleg*

### 3.1.1.2 Ruoli "Operatore" e "Supervisor" e raccolta statistiche

Il modulo Call Center consente la definizione dei ruoli "Operatore di coda" e "Supervisor". Ciascun operatore può essere associato a più code d'attesa che lo impegneranno in base a dei pesi di priorità impostabili dall'amministratore del sistema. All'arrivo di una chiamata l'operatore potrà distinguere la coda di provenienza tramite il callerId sul display del telefono oppure tramite l'ascolto di un file audio associato alla coda e riprodotto dal sistema (udibile solo dall'operatore) all'atto della risposta.

Gli operatori possono prendere visione delle statistiche generali delle code di appartenenza (numero di utenti in coda, tempo medio di attesa, numero complessivo di chiamate perse e lavorate) e quelle personali (numero di chiamate lavorate e riferimento temporale dell'ultima chiamata lavorata). Agli operatori è inoltre offerta la possibilità di mettersi in pausa su una specifica coda.

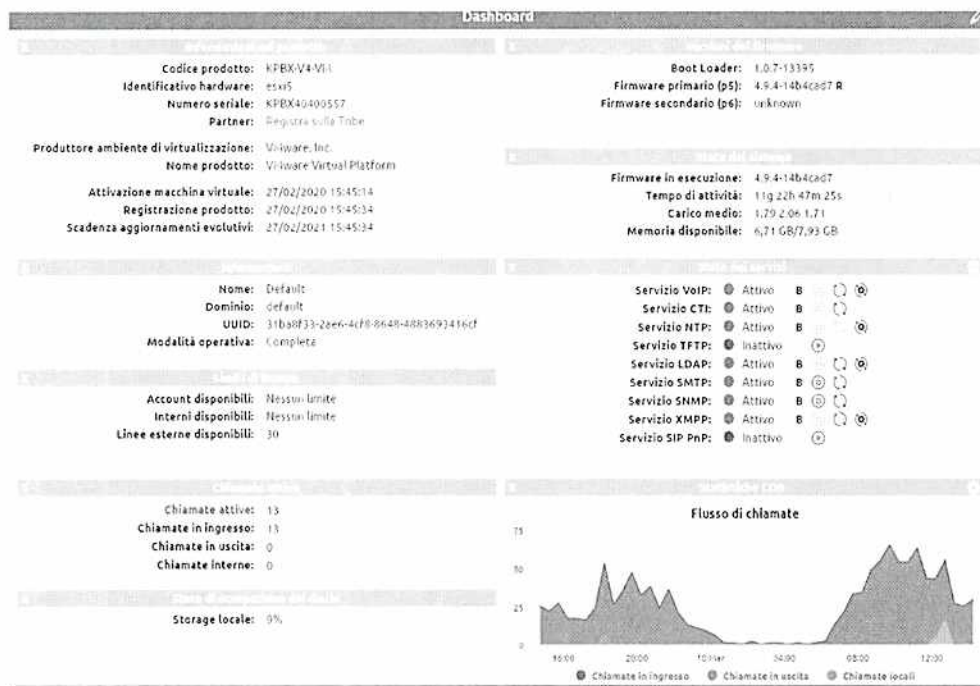
I Supervisor oltre ad accedere alle statistiche generali delle code, possono visionare le statistiche personali di ciascun operatore e lo stato di pausa degli operatori (che possono anche forzare). Inoltre i supervisor hanno la possibilità di effettuare il "Join" dinamico di un interno su una specifica coda, ad esempio per venire incontro ad esigenze temporanee di sovraccarico sulla coda.

Il Supervisore ha a disposizione i seguenti servizi:

- Accesso alle statistiche generali delle code e a quelle personali di ciascun operatore.
- Visualizzare/modificare lo stato di pausa degli operatori.
- Aumentare il numero di operatori effettuando l'aggiunta dinamica di un interno su una specifica coda, ad esempio per venire incontro a esigenze temporanee di sovraccarico sulla coda.
- Servizi "Ascolto passivo", "Suggeritore" e "Intrusione" per il monitoraggio qualità.

*Doy*

Di seguito viene riportata una cattura della Dashboard di sistema.



Le statistiche delle code sono rappresentate su un apposito pannello software Supervisor, installabile in ambiente Windows.

La schermata principale di CCCoP Supervisor Panel può essere suddivisa in tre sezioni:

- Barra logo e ora
- Pannello statistiche
- Pannello operatore

La prima ha dimensioni fisse e non può essere nascosta, mentre le restanti due hanno un layout modificabile e possono essere ingrandite o ridotte fino ad occupare completamente la schermata principale. Ciò può risultare comodo, per esempio, quando si voglia mostrare pubblicamente solo la parte riguardante i dati aggregati senza visualizzare i nomi dei singoli operatori.

La schermata principale visualizzata cambia a seconda che l'utente loggato abbia il ruolo di Supervisor o di Operatore.

*Devy*

L'utente Supervisor visualizzerà le informazioni relative a tutte le code attive sul CCCoP e avrà i diritti di messa in pausa e di assegnazione alle code su tutti gli operatori. L'utente operatore, al contrario, visualizzerà solo le code e le statistiche di sua competenza.

### 3.1.1.3 Pannello Supervisore

Questa schermata fornisce informazioni utili riguardo alle code attive sul CCCoP (colonne).

	CODA1	CODA2	CODA3	CODA4	CODA5	CODA6	CODA7	CODA8	CODA9	CODA10
Utenti in coda	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ch. più antica							00:02			
T.M. attesa	00:00	00:00	00:00	00:00	00:07	00:00	00:19	00:00	00:00	00:00
Op. attivi	6/1/0/2	5/0/0/0	1/0/0/0	1/0/0/0	4/1/0/0	8/1/0/1	6/1/0/1	1/0/0/2	4/0/0/0	4/0/0/0
Ch. perse (periodo)	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0
Ch. servite (periodo)	12	0	0	5	4	0	5	0	0	0
T.M. attesa (periodo)	00:26	00:00	00:00	00:11	00:11	00:00	00:35	00:00	00:00	00:00
T.M. conv. (periodo)	0:05:14	0:00:00	0:00:00	0:02:06	0:03:10	0:00:00	0:00:18	0:00:00	0:00:00	0:00:00

I dati riportati nelle singole righe sono:

- **Utenti in coda**, si aggiorna dinamicamente quando un utente entra o esce da una coda
- **Chiamata più antica**, riporta, in secondi, il tempo di permanenza nella coda della chiamata più antica
- **Tempo media di attesa**, questa statistica si riferisce sempre all'ultima ora e si aggiorna ogni 5 minuti scaricando e analizzando automaticamente il CDR del mese. Non varia al cambiare dell'intervallo temporale selezionato
- **Operatori attivi**, è riportato real-time lo stato degli operatori assegnati alle code: il primo numero si riferisce agli operatori registrati ed attivi (BLF verde), il secondo agli operatori registrati ma in conversazione (BLF rosso), il terzo agli operatori registrati ma in pausa (BLF arancione) ed il quarto agli operatori il cui stato non è disponibile (BLF grigio)
- **Chiamate perse (nel periodo selezionato)**, varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina

*D. Day*

- **Chiamate servite** (nel periodo selezionato), varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina
- **Tempo medio di attesa** (nel periodo selezionato), varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina
- **Tempo medio di conversazione** (nel periodo selezionato), varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina

#### 3.1.1.4 Pannello Operatore

Di seguito viene riportata la schermata principale del pannello operatore



Dog

ZIONE  
L'ENI E  
I



Questa schermata fornisce informazioni utili riguardo alle code attive sul CCCoP.

Operatore	T	CODA1	CODA2	CODA3	CODA4	CODA5	CODA6	CODA7	CODA8	CODA9	CODA10
(102)		Pausa 0					Pausa 0			Pausa 0	
(103)		Pausa 0				Pausa 1	Pausa 0				Pausa 0
(104)		Pausa 2D	Pausa 0		Pausa 4						Pausa 0
(105)									Riattiva 0		
(107)		Pausa 0	Pausa 0			Pausa 0	Pausa 0	Pausa 1		Pausa 0	
(114)		Riattiva 0									
(102)		Pausa 3	Pausa 0					Pausa 0	Pausa 2		Pausa 0
(203)		Pausa 0				Pausa 0	Pausa 0	Pausa 0			
(204)										Pausa 0	
(205)								Pausa 0			
(206)		Pausa 2				Pausa 1	Pausa 0	Pausa 0			
(302)		Pausa 0				Pausa 1	Pausa 0	Pausa 1			
(503)		Pausa 5				Pausa 2	Pausa 0	Pausa 1			
(504)		Riattiva 0D		Pausa 0							Pausa 0
(505)		Pausa 0							Pausa 0		Riattiva 0D
(507)										Pausa 0	
(510)					Pausa 0D				Pausa 0		Pausa 0D

Come per il pannello statistiche, ad ogni colonna è associata una coda d'attesa, mentre le prime due colonne riportano gli operatori registrati sul CCCoP ed il relativo stato BLF. Ad ogni riga corrisponde, invece, un operatore ed i relativi dati per ogni coda alla quale è assegnato (staticamente o dinamicamente). Questa matrice permette di avere immediatamente un'idea grafica dello stato delle code. La cella che si trova all'intersezione tra un operatore ed una coda sul quale è registrato fornisce al Supervisor importanti informazioni.

Pausa 5	Riattiva 0D
23g 16:32:07 -	26g 9:13:23 -

Il colore della cella cambia a seconda dello stato dell'operatore. Quando l'operatore è attivo la cella sarà verde, mentre sarà arancione se l'operatore è in pausa. Allo stesso modo il pulsante passerà da Pausa a Riattiva a seconda dei casi.

Oltre allo stato dell'operatore, in ogni cella sono riportate le seguenti informazioni:

- Chiamate servite nel periodo selezionato, in alto a destra

*Dez*

- Operatore statico o dinamico per quella coda, quest'ultimo caso è indicato dalla presenza della lettera D affianco al numero delle chiamate servite
- Tempo di operatività sulla coda, indica da quanto tempo lo stato
- dell'operatore non subisce variazioni, si azzera alla messa in pausa o al ritorno dalla pausa.
- Orario dell'ultima chiamata servita.

#### 3.1.1.5 *IVR dinamico e interrogazione DataBase esterni*

La piattaforma CCCoP offre la possibilità di aumentare l'interattività dell'IVR aggiungendo oltre alla tradizionale selezione multipla, la possibilità di chiedere all'utente l'inserimento di codici numerici, interrogare database esterni e instradare la chiamata in base all'esito delle query.

#### 3.1.1.6 *Prenotazione del posizionamento in coda e richiamata automatica*

La piattaforma CCCoP consente di abilitare una particolare funzionalità avanzata che consente all'utente accodato, dopo aver ascoltato il messaggio di tempo stimato di attesa e posizionamento in coda, di 'prenotare' la richiamata tramite la digitazione di un codice DTMF. Il sistema memorizzerà il posizionamento dell'utente ed il numero chiamante e provvederà a richiamare automaticamente l'utente non appena gli utenti davanti a lui nella coda saranno stati serviti, girando la chiamata all'operatore riservato dal sistema.



*Deuy*

D. G. G.

CRM-AOC presenta un'interfaccia utente web completamente personalizzabile, rendendo la soluzione particolarmente flessibile ed accessibile, potendo coprire qualsiasi esigenza specifica del cliente. Tutte le chiamate gestite dalla piattaforma CCOP saranno completamente tracciate, andando a raccogliere tutti i dati utili a definire statistiche e KPI relativi all'esercizio del sistema, permettendo ad amministratori e supervisori di mantenere sempre sotto controllo i dati critici ottimizzando e semplificando tutto il processo gestionale.

CRM mette a disposizione degli operatori funzionalità quali il riconoscimento del chiamante, tramite l'anagrafica interna al CRM con la possibilità di visualizzare in automatico la scheda cliente o crearne di nuove. La scheda cliente consentirà all'operatore di inserire note e commenti durante o a seguito della

- servizi personalizzati
- campagne di alerting in situazioni di emergenza
- raccolta informazioni massive indirizzate a determinate fasce di utenza
- supervisione assunzione terapia farmacologica domiciliare
- supporto al servizio di assistenza domiciliare integrata
- monitoraggio della qualità del servizio offerto
- gestione di Continuità Assistenziale e Assistenza Domiciliare (attività/stato di servizio)
- gestione digitalizzata di campagne Screening e Vaccinali (senza inviti cartacei)
- conferma, posticipo, cancellazione, di prestazioni prenotate
- servizi di recall e promemoria al paziente per la riduzione delle liste di attesa
- comunicare il numero NRE della ricetta medica elettronica
- comunicare la disponibilità del referto e la data del possibile ritiro
- monitoraggio continuativo dello stato di pazienti alle cure domiciliari



sanitario quali:

Il modulo CRM-AOC rende possibile una moltitudine di funzionalità utili alla gestione di processi in ambito piattaforma CCOP.

La componente CRM-AOC nasce per ottimizzare ed automatizzare i processi di comunicazione legati alla

#### 4 MODULO CRM-AOC

<b>FASTWEB</b> un passo avanti!	Fornitura piattaforma CCOP Amministrazione: ASL4 TERAMO Protocollo numero: Revisione: 1.0 Data : 31/03/2020
------------------------------------	---

telefonata definendone anche l'esito in modo da tener traccia di tutte le attività degli operatori e migliorare le statistiche con dati a corredo.

Il sistema sarà di supporto agli operatori nella gestione delle chiamate, agli amministratori per capire come procede l'operatività del servizio e come procedono le attività di supporto in quanto si tratta di uno strumento utile per l'analisi delle chiamate e per gestire il lavoro degli operatori in conformità con la gestione e la privacy dei dati trattati.

Di seguito una possibile interfaccia CRM per creazione utente e dashboard.

The image displays two screenshots of the CCCoP CRM system. The top screenshot shows the 'Contatti > Creare' (Contacts > Create) form. The form includes fields for Name (Nome, Cognome), Account (Selezione), Email, Telephone (Mobile), Address (Via, Città, Provincia, Codice Postale, Nazione), and Description. A sidebar on the left lists navigation options like Account, Contatti, Leads, Opportunità, Tickets, Email, Calendario, Riunioni, Chiamate, and Compiti. The bottom screenshot shows the dashboard with two charts: 'Leads by Source' (a pie chart) and 'Leads by Status' (a horizontal bar chart). The dashboard also features a search bar and navigation tabs for 'My Espo', 'Statistics', and 'Sales'.

**Leads by Source Data:**

Source	Percentage
None	12.50%
Existing Customer	12.50%
Web Site	18.75%
Call	18.75%
Partner	18.75%
Campaign	18.75%
Email	18.75%
Public Relations	18.75%

**Leads by Status Data:**

Status	Count
New	6
Assigned	5
In Process	5

*DBey*

CCCoP mette a disposizione tutti gli strumenti necessari per implementare le campagne di contatto con parametri di gestione separata per ogni singola campagna (orari di funzionamento, modalità di contatto, quote di completamento del lavoro svolto).

Il sistema gestisce le campagne e si fa carico di elaborare i tentativi di chiamata stabilendo, sulla base di policy definite, se vi siano le condizioni opportune per un nuovo lancio della chiamata automatizzata oppure con presa in carico direttamente da parte di un operatore.

Tramite un'apposita interfaccia l'amministratore potrà caricare le anagrafiche e pianificare i principali aspetti della campagna (fasce orarie, numero di tentativi di richiamata, ecc.)

Tutti i dati raccolti saranno acquisiti e storicizzati all'interno di un database per essere poi elaborati e analizzati dal CRM e dal sistema di Business Intelligence per essere poi presentati in modo strutturato sotto forma di grafici su dashboard ed esportati per report statistici.



*DBey*

## Prerequisiti minimi a carico Cliente (Soluzione ON Premise)

Si richiedono le seguenti macchine virtuali su sistema VMWare Esxi 6.5 o superiore

### 4.1.1.1 VM1 – REGISTER SIP

- 4 vCPU (minimo 2,4Ghz)
- 4GB RAM
- Storage 100Gb
- 2 Ethernet 1GBE

### 4.1.1.2 VM2 – CRM-AOC + DB

- 6 vCPU (minimo 2,4Ghz)
- 8GB RAM
- Storage 200Gb
- 1 Ethernet 1GBE

### 4.1.1.3 VM3 – PLATFORM MONITORING (Opzionale)

- 2 vCPU (minimo 2,4Ghz)
- 2GB RAM
- Storage 50Gb
- 1 Ethernet 1GBE

### 4.1.1.4 Requisiti PC Client

- SO Windows 7 pro o superiore
- Intel Core i3 o superiore
- RAM DDR4 4 GB o superiore
- Lan 1GBE

Tali informazioni sono applicabili alla sola soluzione ON-PREMISE

### 4.1.1.5 Connettività, rete e occupazione di banda

- Connessione costante delle VM CCCoP a Internet (i dettagli relativi alla QoS e BMG saranno definiti in fase esecutiva)
- Connessioni al PABX o alla rete pubblica Interfacce ISDN PRI/BRI o Trunk SIP (esistenti)
- Lan/Wan

*Day*



Ogni postazione dovrà essere dotata di rete locale equipaggiata con minimo un punto di categoria 5E (o superiore), è richiesta la presenza di VLAN dedicata e la gestione del QoS in lan/wan.

Non si prevedono modifiche sostanziali alla connettività WAN.

E' previsto che il traffico ip generato avrà un impegno di banda calcolato tenendo conto dell'overhead legato alla pacchettizzazione IP (20 bytes), UDP (8 bytes) e RTP (12 bytes).

Le relazioni tra i vari elementi in gioco sono le seguenti:

- $Dim\ pacchetto = (40 + dimensione\ del\ payload\ del\ codec\ scelto) * 8$
- $Pacchetti\ per\ secondo = (bitrate\ del\ codec) / payload\ del\ codec$
- $Banda = Pacchetti\ per\ secondo * Dim\ pacchetto$
- Utilizzando il CODEC G.729 il consumo di banda per singola chiamata è pari a 48Kbit/s, mentre l'utilizzo del CODEC G.711 impegnerà circa 120Kbit/s.
- Per sistemi ridondati è necessario configurare il DNS aziendale con le entry che verranno fornite per la gestione del nuovo dominio SIP.
- Eventuali router con QoS e priorità pacchetti VoIP sono già utilizzati dal cliente tramite SPC-CONN

#### 4.1.1.6 Mail

Indirizzo mail da associare al sistema per invio delle informazioni di servizio, disponibilità server SMTP, Porta, account di accesso e tipo di autenticazione.

Disponibilità di accesso tramite VPN, o comunque di un accesso GARANTITO ALLE COMPONENTI ATTIVE con un account amministratore per le attività d'installazione e manutenzione del sistema

#### 4.1.1.7 Accesso Remoto

Disponibilità di accesso tramite una linea ADSL o a mezzo VPN, o comunque di un accesso GARANTITO ALLE COMPONENTI ATTIVE con un account amministratore per le attività d'installazione e manutenzione del sistema.

#### 4.1.1.8 Integrazione

Disponibilità di esporre ed inviare, da parte del software di gestione dei referti e delle anagrafiche ASL, i dati tramite API in modo da consentire l'integrazione con la piattaforma CCC. Tali modalità di comunicazione bidirezionale dovranno essere definite in fase esecutiva.



## 5 OFFERTA ECONOMICA

Di seguito offerta economica per la fornitura ed i relativi servizi professionali necessari all'implementazione della piattaforma CCCoP precedentemente descritta modalità di fornitura as a service con canone mensile per una durata di 12 mesi.

### OPZIONE ON PREMISE

Descrizione Componenti in fornitura "CCCoP"	Quantità
Bundle licenze comprensivo di: Modulo Register SIP licenziato per 10 operatori inbound/outbound e 30 canali voce contemporanei Modulo CRM-AOC Modulo gateway integrazione applicazioni terze parti (opzionale) Modulo PLATFORM MONITORING	1
Pachetto n.40.000 SMS	2
Descrizione Servizi professionali in fornitura "CCCoP"	
Analisi e progettazione workflow servizio Register SIP Installazione e personalizzazione modulo Register SIP Installazione ed interfacciamento modulo Register SIP verso Fastweb Unigate Analisi e progettazione workflow servizio per campagne AOC (max. 5 campagne predefinite) Installazione e personalizzazione moduli Core CRM-AOC Installazione e personalizzazione moduli Client CRM-AOC Installazione e configurazione Business Intelligence Installazione e configurazione Gateway Third Party per acquisizione anagrafiche utenti ASL Implementazione struttura e code campagne AOC	

*D. Dey*



**Descrizione Servizi professionali in fornitura "CCCoP"**

Installazione e configurazione Platform monitoring  
Training max 5 gg tramite piattaforma FAD  
Servizio teleassistenza 24 mesi – H24 con intervento entro 2 h dall'apertura del ticket

Offerta economica	UT	Canone Mese	Durata	Totale offerta
Piattaforma CCCoP ON PREMISE PER CUP	€ 5.000,00	€ 2.000,00	24	€ 53.000,00

In qualsiasi momento successivo potranno essere attivati i seguenti moduli/servizi aggiuntivi:

Servizi Opzionali aggiuntivi	UT	Canone Mese	Durata	Totale offerta
Upgrade Piattaforma CCCoP ON PREMISE PER Covid	€ 0,00	€ 1.300,00	24	€ 31.200,00
Predisposizione infrastruttura di rete passiva (max 50 pdl completi di quanto necessario)		€ 800,00	24	€ 19.200,00

Nota: la contrattualizzazione per tale offerta si intende per un minimo di 24 mesi.

*Dej*



*D. Day*

U.O.C. (proponente)  
ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

U.O.C. Programmazione e Gestione Attività  
Economiche e Finanziarie

Spesa anno 2020 € 13.420,00 sottoconto 07 02 02 010900  
Spesa anno 2021 € 29.280,00 sottoconto 07 02 02 010900  
Spesa anno 2022 € 21.960,00 sottoconto 07 02 02 010900

CIG 84497309C6

Fonte di Finanziamento:  
Fondo Sanitario Nazionale – COVID 19

Referente U.O.C. proponente: Dott.sa Maria Teresa D'Eugenio

Data: 25.9.22

Il Dirigente Responsabile  
UOC Acquisizione Beni e Servizi  
Dott. Vittorio D'Ambrosio

Prenotazione n. 2171 /2020  
Prenotazione n. 2171 /2021  
Prenotazione n. 2171 /2022

Settore: B40

Data: 28.9.2020

Il Contabile

Il Dirigente

ASL 4 TERAMO  
U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie  
IL DIRIGENTE RESPONSABILE  
Dott.ssa Antonella Di Civita

D'Eugenio

Della suestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 01/07/20 con prot. n. 5140/20 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.

La suestesa deliberazione diverrà esecutiva a far data dal quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione.

La suestesa deliberazione è stata dichiarata "immediatamente eseguibile"



Firma \_\_\_\_\_

L'Addetto alla pubblicazione informatica

La trasmissione al Collegio Sindacale è assolta mediante pubblicazione sull'Albo Aziendale.

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:

Coordinamenti/Dipartimenti e Distretti		Unità Operative		Staff	
Coordinamento Staff di Direzione		Segreteria Generale e Affari Legali		UOC Controllo di gestione	
Dipartimento Amministrativo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Acquisizione Beni e Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOC Formazione, Qualità e Comunicazione Strategica	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Tecnico-Logistico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Economiche e finanziarie	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Assistenza Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Personale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Servizio Prevenzione e Protezione Sicurezza Interna	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Coordinamento Assistenza Ospedaliera	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Amministrative Assistenza Territoriale e Distrettuale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD CUP Aziendale e monitoraggio Liste di attesa	
Dipartimento Emergenza Urgenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Patrimonio, Lavori e manutenzioni	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Chirurgico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve Dipartimenti Prevenzione e Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		
Dipartimento Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve dei Presidi Ospedalieri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Oncologico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e gestione complessiva del PO di Teramo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Medico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Atri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento dei Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Giulianova	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	<b>altre Funzioni di Staff</b>	
Dipartimento di Prevenzione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Sant'Omero	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Comitato Unico di Garanzia	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Materno-Infantile	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Adriatico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Resp.le Prevenzione Corruzione e Trasparenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Distretto di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Gran Sasso - Laga	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Internal Audit	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Farmaceutico Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Organismo indipendente di valutazione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Medicina Penitenziaria	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Ufficio Procedimenti Disciplinari	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Dipendenze Patologiche	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Rischio	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Farmacia Ospedaliera di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Relazioni Sindacali	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	U.O. di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		