



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Area Provveditorato

Via Enrico Toti, n. 81 – 90128 Palermo
e-mail: area.provveditorato@policlinico.pa.it
PEC: protocollo@cert.policlinico.pa.it

AVVISO

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO

Oggetto: consultazione preliminare di mercato indetta dell'art. 66 del D.lgs n. 50/2016

Il presente avviso è propedeutico all'indizione di una procedura sulla piattaforma MEPA per l'affidamento, per 18 mesi, del "servizio per la gestione e l'utilizzo di Chatbot su web e su App, sviluppo nuova interfaccia web e e nuova App per cup.policlinico.pa.it, integrata con App SovraCUP", presso l'A.O.U.P. "Paolo Giaccone" di Palermo, nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022, da aggiudicarsi col criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 95 del citato codice.

La S.A. ritiene opportuno esperire, prima dell'avviso della procedura di gara, una verifica delle attuali potenzialità del mercato di riferimento garantendo, tra l'altro, la pubblicità all'iniziativa di affidamento e l'osservanza dei principi di trasparenza e massima partecipazione degli operatori economici.

Pertanto, la presente consultazione preliminare va intesa come una semplice pre – fase di gara, non finalizzata all'aggiudicazione di alcun contratto ma volta a:

- Agevolare la preparazione dell'appalto e lo svolgimento della relativa procedura;
- Informare gli operatori economici dell'intendimento della S.A. di volere indire l'appalto programmato;
- Consentire eventuali osservazioni su soluzioni o elementi;
- Verificare la spesa orientativa sul mercato nazionale e comunitario.

1. Descrizione dell'oggetto dell'iniziativa

L'affidamento, per 18 mesi, del "servizio per la gestione e l'utilizzo di Chatbot su web e su App, sviluppo nuova interfaccia web e e nuova App per cup.policlinico.pa.it, integrata con App SovraCUP - presso l'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo, nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022".

2. Presa d'atto

Gli operatori economici, all'atto della dichiarazione della risposta alla consultazione, dichiarano altresì di essere consapevoli che il presente avviso non costituisce, in alcun modo, invito a presentare offerte.



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

3. Modalità di presentazione della manifestazione di interesse

Ai fini suddetti, previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, gli operatori interessati sono invitati a fornire la propria risposta e/o le proprie osservazioni.

Nell'oggetto della PEC, da inviare a protocollo@cert.policlinico.pa.it, dovrà essere riportata la seguente dicitura: *“consultazione preliminare di mercato per l'affidamento, per 18 mesi, del “servizio per la gestione e l'utilizzo di Chatbot su web e su App, sviluppo nuova interfaccia web e e nuova App per cup.policlinico.pa.it, integrata con App SovraCUP” per l'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo, nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022.*

4. Tutela della privacy

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatizzati, e /o automatizzati, ai sensi della normativa vigente normativa nazionale, esclusivamente nell'ambito dell'indagine di cui la presente avviso esplorativo.

5. Altre informazioni

Tutte le richieste di informazioni devono pervenire entro il 26/09/2022 alle ore 12:00 e dovranno essere inviate via PEC al RUP all'indirizzo protocollo@cert.policlinico.pa.it

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale dell'A.O.U.P. “P. Giaccone” all'indirizzo web <https://www.policlinico.pa.it/portal/index.php?option=displaypage&Itemid=83&op=page&SubMenu=>

Palermo lì, 16/09/2022

Il R.U.P.

(Dott. Massimo Giuseppe Tartamella)

Il Dirigente

(Dott.ssa Chiara Giannobile)



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

ELENCO DEI BISOGNI DA SODDISFARE

L'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo ha necessita di individuare un operatore economico cui affidare il **“servizio per la gestione e l'utilizzo di Chatbot su web e su App, sviluppo nuova interfaccia web e e nuova App per cup.policlinico.pa.it, integrata con App SovraCUP” – per l'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo, per almeno 18 mesi nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022”**.

In particolare si intende avere fornito, come servizio della durata di almeno un anno e 6 mesi, quanto di seguito elencato.

- Fornitura di servizi aggiuntivi al CUP (Centro Unico di Prenotazione) aziendale che permettano l'effettuazione di prenotazioni tramite canali di comunicazione alternativi anche basati su tecnologie conversazionali e intelligenza artificiale.
- La Stazione Appaltante (S.A.) ha la necessita di migliorare le modalita con cui gli utenti accedono e fruiscono dei servizi CUP, con il duplice scopo di rendere l'esperienza di prenotazione degli utenti piu moderna e automatizzata e di sgravare il personale addetto alla ricezione delle richieste dalle attivita piu ripetitive e a minore valore aggiunto.
- Inoltre la S.A. ha la necessita di rendere disponibili i servizi di prenotazione anche tramite i dispositivi mobili degli utenti in modo da svincolare gli stessi dall'utilizzo obbligato di un determinato dispositivo o del telefono.
- Infine la S.A. deve soddisfare l'esigenza di rendere disponibile l'erogazione di alcune prestazioni ambulatoriali in modalita di telelavoro, abilitando la possibilita di effettuare alcune selezionate visite specialistiche tramite una chiamata video da remoto ovvero non rendendo piu obbligatorio recarsi presso le strutture dell'Azienda Ospedaliera per il paziente che ha prenotato una prestazione tra quelle che saranno abilitate a tale servizio.

Piu precisamente oggetto del presente contratto e la fornitura di:

1. Servizio chat/chatbot. Un servizio di messaggistica online che permetta l'effettuazione di una prenotazione da parte di un utente autenticato sul portale dell'Azienda Ospedaliera sia tramite l'interazione con un operatore del CUP (chat tradizionale) sia tramite un'interazione automatica con un assistente digitale conversazionale in grado di interagire in linguaggio naturale (chatbot), basato su tecnologie di intelligenza artificiale.



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

2. Servizio Voicebot. Un servizio di assistente digitale conversazionale vocale che, come al punto precedente, consenta all'utente di fornire al CUP tutte le informazioni necessarie ad effettuare la prenotazione di una prestazione sanitaria erogabile dall'Azienda Ospedaliera, attraverso una chiamata telefonica ad un numero indicato per il servizio. Il servizio realizzato deve rendere disponibile la tecnologia conversazionale adeguata per permettere l'interazione dell'utente in linguaggio naturale e la comprensione delle sue richieste fino auspicabilmente a completare la prenotazione della prestazione. Inoltre deve essere in grado di trasferire la telefonata ad un operatore telefonico umano nel caso la prenotazione stessa non possa essere completata o l'utente lo richieda in modo esplicito.
3. Servizio di Televisita. Un servizio di televisita che permetta all'Azienda Ospedaliera di erogare prestazioni sanitarie utilizzando una piattaforma di video chiamata che metta in comunicazione audio e video in tempo reale l'operatore sanitario e il paziente. La soluzione deve prevedere la presenza di una chat attiva durante la televisita e garantire lo scambio di informazioni (testo, immagini, video e documenti). Le informazioni scambiate devono restare a disposizione dell'operatore sanitario e dell'Azienda Ospedaliera, rispettando le policy di sicurezza, accesso e conservazione indicate dall'Azienda Ospedaliera. Tutta la soluzione deve essere accessibile solo dopo aver verificato l'identità del paziente e dell'operatore sanitario coinvolto nella televisita.
4. Applicazione Mobile. Un'applicazione mobile per iOS e Android che fornisca uno strumento di accesso ai servizi attualmente erogati dal CUP online e ai nuovi servizi precedentemente descritti Chatbot, Voicebot e Televisita.

La piattaforma CUP attualmente in esercizio presso l'AOUP è un sistema applicativo integrato con la piattaforma Intranet Assistenziale e, oggi, soddisfa le seguenti esigenze:

- gestione dell'anagrafe degli ambulatori convenzionati con il SSN e dei professionisti che operano in regime intramoenia, definendo lo staff afferente a ciascun ambulatorio, gli operatori abilitati alle prenotazioni, i referenti per la gestione dell'agenda, etc.;
- organizzazione delle agende di ambulatori e professionisti, definendo su base settimanale gli orari di apertura, il numero ed il tipo di prestazioni effettuate, i riferimenti al nomenclatore regionale e le tariffe, la fascia di priorità collegata, etc.
- programmazione, sospensione e riattivazione dell'agenda e gestione coerente con le prenotazioni afferenti;
- effettuare, riprogrammare, annullare o inserire in lista d'attesa le prenotazioni in back-office, per fascia di priorità;



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

- produzione dei report analitici sull'attività effettuata consentendo l'alimentazione degli strumenti di analisi utilizzati dal controllo di gestione e per il debito informativo verso le amministrazioni regionali e nazionali.

Il servizio chat/chatbot deve permettere ad un utente dell'AOUP che intende effettuare una prenotazione tramite il CUP e che si è precedentemente autenticato sul portale istituzionale tramite uno dei metodi di autenticazione previsti, di avviare una sessione di chat utile a richiedere e completare la prenotazione stessa.

Il servizio chat/chatbot deve essere fruibile e totalmente integrabile sia in tecnologia web responsive e sia in Mobile App per sistemi iOS e Android.

L'utente deve quindi avere a disposizione all'interno della pagina o delle pagine web dedicate all'accesso al servizio (e in analogia all'interno delle pagine in applicazione su Mobile App) una finestra di chat che metta inizialmente in contatto l'utente con un assistente digitale (chatbot) che sia in grado di prendere in carico la gestione della prenotazione. A richiesta dell'utente, la sessione potrà essere indirizzata, sempre via chat, verso un operatore umano (procedura di hand off) il quale prenderà in carico il completamento della prenotazione richiesta. La procedura di hand off dovrà essere attivata automaticamente nel caso particolare che la prenotazione non sia per qualche ragione gestibile completamente dall'assistente conversazionale virtuale.

Il servizio in modalità chatbot deve essere in grado di gestire almeno:

- 1.200 richieste/minuto in modalità testo
- 600 richieste/minuto in modalità di riconoscimento vocale e sintesi vocale (Speech to Text)
- 20 flussi conversazionali per singola istanza
- 4000 caratteri per la risposta testuale
- 256 caratteri come testo in input

Il livello di servizio minimo garantito dal servizio chatbot deve essere almeno pari al 99.9%.

L'AOUP renderà disponibili ed accessibili tutte le API per l'interfacciamento del chatbot con i sistemi informativi interni con cui sarà necessario interagire in ogni fase della gestione di una richiesta di prenotazione.

In merito al servizio di Voicebot (assistente conversazionale virtuale), il CUP AOUP dovrà mettere a disposizione dell'utente un servizio di Voicebot, raggiungibile tramite chiamata ad un numero telefonico dedicato, attraverso cui poter effettuare la prenotazione di una prestazione sanitaria. Il servizio di Voicebot deve essere fruibile e totalmente integrabile sia in tecnologia web responsive e sia in Mobile App per sistemi iOS e Android:



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

- Da *Web Application* deve essere possibile visualizzare il numero di telefono al quale risponde il Voicebot.
- Da *Mobile Application* deve essere disponibile un apposito tasto per la chiamata al Voicebot dal quale venga inizializzata una chiamata telefonica al numero dedicato.

Il Voicebot deve quindi essere in grado di rispondere all'utente come un operatore umano interagendo tramite il linguaggio naturale in modo da poter raccogliere tutte le informazioni necessarie per effettuare la prenotazione.

Nel dettaglio l'Operatore Economico deve progettare il servizio di Voicebot con le seguenti caratteristiche:

- deve essere raggiungibile da un utente del CUP attraverso una chiamata telefonica ad un numero dedicato al servizio di prenotazione (il numero telefonico sarà reso disponibile dall'AOUP all'interno del piano di numerazione gestito dall'attuale centrale telefonica);
- il Voicebot deve poter rispondere con un linguaggio naturale conversazionale con lo scopo di interpretare l'intento dell'utente chiamante che vuole effettuare la prenotazione;
- il Voicebot deve accogliere l'utente e presentare brevemente i servizi a cui l'utente può accedere tramite l'assistente conversazionale:
 - la prenotazione di una prestazione sanitaria con prescrizione del medico di base (ricetta) presso un ambulatorio convenzionato con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale)
 - la prenotazione di una prestazione sanitaria con prescrizione del medico di base presso uno degli specialisti che esercitano in regime di *attività libero professionale intramoenia*;
 - la prenotazione di una prestazione sanitaria senza prescrizione del medico di base presso uno degli specialisti che esercitano in regime di *attività libero professionale intramoenia*.
- il Voicebot deve chiedere all'utente a quali delle tre tipologie di prenotazione sopra elencate è interessato.
- Il Voicebot quindi chiederà i seguenti dati:
 - Nome
 - Cognome
 - Numero della prescrizione medica (se la si possiede)
 - Numero di telefono cellulare (servirà per ricevere un sms di conferma della prenotazione e per ricevere il codice pagoPA per il pagamento della prestazione)
 - In alternativa al numero di telefono mobile, il Voicebot chiederà un numero di telefono fisso.



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

- Altri dati richiesti dall'AOUP
- In caso l'utente disponga della ricetta, il Voicebot, dopo aver acquisito il numero della prescrizione medica, recupererà tutte le informazioni relative alla ricetta stessa, effettuando una chiamata tramite API ai servizi opportunamente esposti dalla piattaforma del CUP della S.A.
- Il Voicebot a questo punto chiederà all'utente la conferma della natura della prestazione.
- Il voicebot chiederà all'utente di esplicitare e confermare:
 - Tipologia della prestazione
 - Ambulatorio o specialista medico presso cui prenotare la visita;
 - Data e orario di erogazione del servizio. Il Voicebot potrà dare la possibilità all'utente di selezionare una data e un orario tra le prime tre opzioni disponibili;
- il voicebot indicherà all'utente il costo della prestazione e chiederà a questo punto la conferma della stessa.
- Dopo che l'utente avrà confermato la prenotazione, il voicebot comunicherà all'utente come effettuare il pagamento, annullare o modificare la prenotazione.
- Infine il voicebot riassumerà all'utente i dati della prenotazione e darà un messaggio di saluto.
- Prima di terminare con la chiamata, il voicebot chiederà all'utente se vuole procedere con un'altra prenotazione oppure se desidera terminare la chiamata.
- La chiamata verrà terminata direttamente dall'utente oppure dal voicebot stesso allo scadere di un timeout opportunamente configurato.

Il Voicebot deve essere raggiungibile tramite una numerazione associata alla centrale telefonica in uso dall'AOUP e deve essere integrato alla centrale stessa tramite l'utilizzo del protocollo SIP. È inoltre richiesto che non sia necessaria l'attivazione di licenze aggiuntive sulla centrale stessa, fatta eccezione per eventuali necessità legate al collegamento centrale - Voicebot tramite il suddetto protocollo SIP.

Il livello di servizio minimo garantito dal servizio chatbot deve essere almeno pari al 99.9%.

L'AOUP renderà disponibili ed accessibili tutte le API per l'interfacciamento del Voicebot con i sistemi informativi interni con cui sarà necessario interagire in ogni fase della gestione di una richiesta di prenotazione.

Il servizio in modalità Voicebot deve essere in grado di gestire almeno



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

- 600 richieste/minuto in modalità di riconoscimento vocale e sintesi vocale (Speech to Text)
- 20 flussi conversazionali per singola istanza
- 5 canali voce concorrenti all'interno del SP Trunk che lo collega alla centrale telefonica

L'AOUP vuole inoltre fornire ai propri pazienti una APP attraverso cui accedere ai servizi attualmente forniti dal CUP con autenticazione SPID.

L'applicazione a servizio del cittadino dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- Creazione una tantum del proprio profilo sui sistemi del CUP
- Consultazione dell'elenco dei professionisti
- Consultazione delle strutture
- Consultazione delle prestazioni in SSN e ALPI
- Consultazione delle proprie prenotazioni
- Gestione prenotazione e sua cancellazione tramite il canale chatbot e Voicebot
- Integrazione dell'agenda delle prenotazioni con accesso diretto alla sezione televisita laddove pertinente
- Integrazione del sistema di video chiamata per televisita e del servizio chatbot come sopra descritti