

AOO\_081/PROT/01/06/2018/0002802

Documento in USCITA

*Trasmissione esclusivamente in modalità  
telematica ai sensi del d.lgs. 82/2005, se non  
diversamente indicato*

**Alla cortese attenzione:  
Direttori Generali**

delle Aziende Sanitarie Locali  
delle Aziende Ospedaliere Universitarie  
degli IRCCS pubblici  
degli IRCCS privati  
degli Enti Ecclesiastici

**e per il loro tramite**  
responsabili interni progetto aziendali  
Edotto

responsabili dei sistemi informativi  
aziendali

*e.p.c.*  
**Exprivia S.p.A.**  
**Innova Puglia S.p.A**

**Oggetto: Comunicazione di avvio del nuovo contratto di Edotto a decorrere dal 1 giugno 2018. Informazioni su nuovo contatto telefonico e indirizzo di posta elettronica.**

Con la presente si informa che in data 24 maggio u.s. è stato stipulato dalla Regione Puglia il contratto d'appalto in oggetto con il RTI costituito da Exprivia Healthcare IT srl, oggi Exprivia S.p.A., (mandataria) e CONSYS Soc. Cons. a r.l. (mandante), per la fornitura dei **“Servizi di Conduzione Operativa, Assistenza Tecnico-Applicativa e Manutenzione dei Sistemi Informativi Edotto e Trattamento Ricette Farmaceutiche (TRF)”**

Il contratto ha per oggetto l'erogazione dal 1 giugno per i prossimi 36 mesi, senza soluzione di continuità con il vecchio affidamento ed in maniera trasparente per gli utenti, dei servizi di conduzione operativa, manutenzione ed assistenza tecnica a necessari per il mantenimento in esercizio del sistema Edotto (comprensivo del TRF), oltre che una serie di interventi evolutivi sia della infrastruttura tecnologica (hardware) che della infrastruttura applicativa (software).

Come detto il nuovo affidamento è stato predisposto in modo da risultare quanto più trasparente per gli utenti che continuano a fruire del sistema con le stesse modalità utilizzate dal 1 luglio 2012 (data di avvio del sistema Edotto). Tuttavia vi sono alcune novità, che si comunicano con la presente nota al fine della massima diffusione.



- 1) Istituzione del **Contact Center Unico** a livello regionale, allocato nella sede del fornitore, che diventa unico punto di riferimento di primo livello per la richieste di assistenza su Edotto.

Tale contact center sarà attivato a partire dal **18 giugno** e risponderà al numero:

**080 – 918 1 918**

e sarà attivo dalle ore **08:30 alle ore 17:30**.

Sino al **30 giugno 2018** resteranno comunque attivi gli attuali riferimenti telefonici dei Centri Servizi Edotto di ASL, i quali verranno disattivati definitivamente dal **1 luglio 2018**.

- 2) Sempre dal **18 giugno 2018**, convergenza del contatto telefonico utilizzato per le chiamate in reperibilità, sullo

**080 – 918 1 918**

con contestuale dismissione dell'attuale contatto.

In altre parole se si chiama tale numero nella fascia 08:30 – 17:30 risponde il Contact Center, mentre al di fuori di tale fascia oraria la telefonata verrà pilotata sul reperibile.

- 3) L'attivazione del nuovo modello organizzativo di Contact Center, con conseguente gestione centralizzata dei ticket, determina la seguente rimodulazione del numero di operatori addetti all'assistenza tecnico applicativa presso i Centri Servizi delle Aziende Sanitarie Locali

<b>Centro Servizi</b>	<b>Numero di operatori di Ass. Tecn. Applicativa</b>
ASL Bari	4
ASL BT	3
ASL Brindisi	3
ASL Foggia	3
ASL Lecce	3
ASL Taranto	3

- 4) Istituzione dell'unico indirizzo e-mail di riferimento a livello regionale per inoltrare richieste di supporto su Edotto.

Tale indirizzo e-mail verrà attivato a partire dal **18 giugno**:

**hd.edotto@exprivia.com**

Sino al 30 giugno 2018 resteranno comunque attivi gli attuali indirizzi e-mail dei Centri Servizi Edotto di ASL, i quali verranno disattivati dal giorno **1 luglio 2018**.

- 5) Istituzione della Segreteria adibita alla formazione su Edotto, unica a livello regionale, allocata nella sede del fornitore, che diventa unico punto di riferimento per le richieste di supporto su questo argomento e che a partire dal **18 giugno**, risponderà al numero:

**080 – 5362 300**

Delle suddette novità sarà data evidenza sul portale interno del sistema Edotto nonché nelle aree avvisi (post-it) dello sistema Edotto.

Si chiede alle ASL di assicurare la diffusione della presente anche nei confronti delle strutture private accreditate che utilizzano il sistema, ai medici convenzionati ed alle farmacie convenzionate.

Distinti saluti.

**Il Dirigente di Sezione**  
ing. Vito Bavaro

