

AZIENDA U.L.S.S. n. 9 SCALIGERA
Sede Legale: via Valverde 42 – 37122 VERONA

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N.1050 DEL 12/08/2026

Il Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 SCALIGERA, dott. Pietro Girardi, nominato con D.P.G.R.V. n. 23 del 28/02/2026, coadiuvato dai Direttori:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| - dott. Flavia Dal Bosco | Direttore Amministrativo |
| - dott. Marco Luciano | Direttore Sanitario f.f. |
| - dott. Felice Alfonso Nava | Direttore dei Servizi Socio-Sanitari |

ha adottato in data odierna la presente deliberazione:

OGGETTO

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA CON FORNITURA DI SERVIZI ANCHE ALL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI VERONA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER (ID 2682). AGGIUDICAZIONE.

Note per la trasparenza: Con il presente provvedimento si intende aggiudicare la procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682) al Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa, con sede in Pistoia, C.F. 01535090474, per l'importo complessivo offerto in gara di € 27.239.687,49, oltre IVA al 22%, di cui € 600,00 di costi e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, per la durata di 3 anni, con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni.

Il Direttore di UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica

f.f. dott. Corrado Maria Andriani giusta deliberazione d'incarico n. 1330 del 20/10/2025;

Premesso che:

- con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera n. 896 del 16/07/2025, è stata assunta la decisione a contrarre e approvato l'espletamento della procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682);
- con lettera di invito del 21/07/2025, l'Azienda Ulss 9 Scaligera ha invitato tutti gli Operatori Economici ammessi al Bando istitutivo a presentare un'offerta avente ad oggetto quanto descritto nella documentazione dell'Appalto Specifico reperibile presso la piattaforma Consip - Acquistinretepa nell'apposita sezione riservata agli invitati;
- con medesima lettera di invito, è stato fissato il termine di presentazione delle offerte entro le ore 14:00 del 15/09/2025, termine prorogato con successiva comunicazione del 22/08/2025 del Responsabile Unico del Progetto, a mezzo di piattaforma Consip - Acquistinretepa, alle ore 23:00 del giorno 25/09/2025;
- con comunicazione urgente del 26/09/2025 a mezzo piattaforma Consip - Acquistinretepa, a seguito di anomalie di funzionamento riscontrate da Operatori Economici nella fase di carico dei documenti di offerta in piattaforma prima della scadenza del sopra citato termine, il Responsabile Unico del Progetto ha ritenuto opportuno riaprire i termini di presentazione delle offerte, fissando il termine alle ore 18:00 del giorno 29/09/2025;
- come previsto dal Capitolato d'Oneri, l'aggiudicazione della procedura è effettuata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità / prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 2, lettera b), del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;

Dato atto che:

- entro il sopra citato termine del 29/09/2025, sono pervenute le offerte telematiche dei seguenti Operatori Economici:

- R.T.I. tra Cooperativa Asso e Covisan S.p.a.;
- Centro Orizzonti Consorzio Stabile;
- Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa;

- in data 05/12/2025, come da Verbale di Seggio di gara agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, si è proceduto all'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa degli Operatori Economici Offerenti e alla conseguente verifica della completezza, regolarità e rispondenza agli atti di gara di quanto pervenuto;

- con Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera n. 1624 del 16/12/2025, è stata nominata la Commissione Giudicatrice preposta alle valutazioni tecnico-qualitative delle offerte;

- in data 23/02/2026, come da verbale di Seggio di gara agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, al termine della verifica della documentazione amministrativa presentata ed integrata in attivazione del soccorso istruttorio, come da verbale di seggio di gara del 11/02/2026, si è proceduto ad ammettere alla fase successiva della procedura di gara tutti gli Operatori Economici che hanno presentato offerta, in quanto la documentazione amministrativa presentata è risultata conforme a quanto richiesto;

- in data 23/02/2026, come da verbale di Seggio di gara agli atti della U.O.C. Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, si è proceduto all'apertura delle buste contenenti la documentazione di offerta tecnica degli Operatori Economici ammessi ed alla conseguente acquisizione, in formato digitale, dei documenti presenti;

- la Commissione Giudicatrice incaricata della valutazione tecnico-qualitativa delle offerte, nominata con Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera n. 1624 del 16/12/2025, si è riunita nei giorni 23/02/2026, 23/03/2026, 27/03/2026, 22/04/2026 e 11/05/2026, come da corrispettivi verbali agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, procedendo, al termine delle operazioni di valutazione, ad attribuire i relativi punteggi alle offerte tecniche, ed ammettendo alla successiva fase della procedura di gara gli Operatori Economici le cui offerte hanno ottenuto un punteggio complessivo pario o superiore a quello stabilito dalla soglia minima di sbarramento, ai sensi dell'art. 20.3 del Capitolato d'Oneri;

- in data 16/06/2026, come da verbale di Seggio di gara agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, si è proceduto all'apertura delle buste economiche degli Operatori Economici ammessi, e al calcolo del punteggio delle offerte tramite la formula "*concava alla migliore offerta (interdipendente)*" c.d. *non lineare*, ai sensi dell'art. 20.4 del Capitolato d'Oneri, conseguendone la seguente graduatoria provvisoria d'aggiudicazione:

	Operatore Economico offerente	Importo base d'asta	Importo dell'offerta	Punteggio economico	Punteggio tecnico	Punteggio totale
1	Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa	€ 30.565.571,73	€ 27.239.687,49	19,95 / 20,00	80,00 / 80,00	99,95 / 100
2	R.T.I. tra Cooperativa Sociale Asso e Covisan S.p.a.	€ 30.565.571,73	€ 29.097.200,29	16,94 / 20,00	73,76 / 80,00	90,70 / 100
3	Cento Orizzonti Consorzio Stabile	€ 30.565.571,73	€ 27.193.605,34	20,00 / 20,00	62,87 / 80,00	82,87 / 100

Evidenziato che:

- come da verbale del 30/06/2026, agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, l'offerta dell'operatore economico primo in graduatoria, in ragione delle giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo, di cui all'art. 110 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., presentate già in sede di offerta economica, può considerarsi congrua, seria e sostenibile, risultandone la seguente graduatoria di aggiudicazione:

	Operatore Economico offerente	Importo base d'asta	Importo dell'offerta	Punteggio economico	Punteggio tecnico	Punteggio totale
1	Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa	€ 30.565.571,73	€ 27.239.687,49	19,95 / 20,00	80,00 / 80,00	99,95 / 100

Il Proponente: Il Direttore UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica dott. Corrado Andriani



2	R.T.I. tra Cooperativa Sociale Asso e Covisan S.p.a.	€ 30.565.571,73	€ 29.097.200,29	16,94 / 20,00	73,76 / 80,00	90,70 / 100
3	Cento Orizzonti Consorzio Stabile	€ 30.565.571,73	€ 27.193.605,34	20,00 / 20,00	62,87 / 80,00	82,87 / 100

- alla luce di quanto sopra esposto, è opportuno aggiudicare la procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682) in favore del Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa, con sede in Pistoia, C.F. 01535090474;

- la verifica dei requisiti di partecipazione di ordine generale, ai sensi delle disposizione vigenti, ha avuto esito positivo come da documentazione agli atti dalla U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica;

Visto l'art. 17, comma 5, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., laddove prevede che l'organo competente dispone, se la ritiene legittima e conforme all'interesse pubblico, l'aggiudicazione della procedura, che è immediatamente efficace;

Accertato che il servizio in oggetto:

- non rientra in procedure di gara centralizzate regionali o di vasta area;
- non rientra, ai sensi dell'art. 26 della Legge n. 488/1999, nel testo vigente, in alcuna convenzione Consip;
- non rientra nell'elenco dei prezzi di riferimento pubblicati da ANAC, ai sensi dell'art. 17 della Legge 111/2021 in materia di razionalizzazione della spesa sanitaria;
- non rientra nelle categorie merceologiche del DPCM del 11/02/2026;

Osservato che, ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i., le stazioni appaltanti e gli enti concedenti destinano risorse finanziarie per le funzioni tecniche, svolte dai dipendenti, specificate nell'allegato I.10 e per le finalità indicate al comma 5, a valere sugli stanziamenti di cui al comma 1, in misura non superiore al 2% dell'importo dei lavori, dei servizi e delle forniture, posto a base delle procedure di affidamento, e che, nelle more dell'adozione da parte di questa Azienda Ulss del nuovo Regolamento Incentivi Funzioni Tecniche, il quale stabilirà modalità e criteri di costituzione e ripartizione degli stessi, le relative somma indicate nel Quadro Economico di Spesa, sotto riportato, si intendono provvisoriamente accantonate e verranno in seguito rideterminate;

Ritenuto opportuno:

- prendere atto e approvare le risultanze della della procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682);

- aggiudicare la procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682) al Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa, con sede in Pistoia, C.F. 01535090474, per l'importo complessivo offerto in gara di € 27.239.687,49, oltre IVA al 22%, di cui € 600,00 di costi e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, per la durata di 3 anni, con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni;

- dare atto che il Quadro Economico di Spesa Complessivo dell'appalto specifico in argomento, approvato con Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera n. 896 del 16/07/2025, come di seguito precisato:

Quadro Economico di Spesa di Aggiudicazione

Importo di aggiudicazione per 36 mesi	€ 27.239.087,49
Oneri per rischi da interferenza (D.U.V.R.I.)	€ 600,00
Importo per l'opzione di proroga per 180 giorni	€ 4.539.847,92
Importo per l'opzione di rinnovo per 24 mesi	€ 18.159.391,66
IVA - Aliquota 22%	€ 10.986.563,95

Imprevisti 10% ex art. 41, co.12, D.Lsg. n.36/2023 e s.m.i. e art.5, All. I.7 (revisione prezzi, altro)	€ 2.723.908,75
Importo incentivi ex art. 45 del D.Lsg. n.36/2023 e s.m.i. su base d'asta (determinazione provvisoria)	€ 611.299,43
Imposta Regionale sulle Attività Produttive - IRAP (8,5% sulle quote incentivi)	€ 51.960,45
Totale	€ 64.312.659,65

- proporre che l'importo di aggiudicazione della procedure di appalto specifico, pari a € 33.232.418,74, IVA al 22% inclusa, sia imputato al Bilancio Economico dei relativi anni di competenza registrandolo al conto BA1740A Altri servizi non sanitari da privato - Esternalizzazioni;

- proporre che l'importo pari a € 611.299,43 sia registrato al conto PBA270 - Altri fondi incentivi funzioni tecniche, quale incentivo alle funzioni tecniche, ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., con riserva di rideterminarlo a seguito di adozione, da parte di questa Azienda Ulss, del nuovo Regolamento incentivi funzioni tecniche;

- proporre che l'importo pari a € 51.960,45 quale importo dovuto per il pagamento dell'Imposta Regionale sulle Attività Produttive (IRAP) correlato agli incentivi per la funzioni tecniche, sia imputato in un apposito fondo del Bilancio Aziendale;

- demandare a successivo eventuale provvedimento l'esercizio delle opzioni contrattualmente previste;

- autorizzare la stipula del contratto attraverso la apposita procedura sulla piattaforma Consip - Acquisitinretepa;

- confermare per le funzione di Responsabile Unico del Progetto il Direttore della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica;

- proporre per le funzioni di Direttore dell'Esecuzione del Contratto il Direttore della U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera;

Precisato che la presente Deliberazione verrà pubblicata ai sensi degli artt. 27 e 28 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;

Propone l'adozione del provvedimento sotto riportato;

IL DIRETTORE GENERALE

Vista l'attestazione del Responsabile dell'avvenuta regolare istruttoria del provvedimento anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e nazionale, sia alla sua conformità alle direttive e regolamentazioni aziendali;

Acquisito agli atti il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Socio-Sanitari per quanto di competenza;

DELIBERA

1) di approvare integralmente quanto riportato in premessa quale parte integrante del presente provvedimento;

2) di prendere atto e approvare le risultanze della della procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682);

3) di aggiudicare la procedura di appalto specifico monolotto per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682) al Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa, con sede in Pistoia, C.F. 01535090474, per l'importo complessivo offerto in gara di € 27.239.687,49, oltre IVA al 22%, di cui € 600,00 di costi e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, per la durata di 3 anni, con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni;

4) di dare atto che il Quadro Economico di Spesa Complessivo dell'appalto specifico in argomento è stato approvato con Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera n. 896 del 16/07/2025, e di approvare l'aggiornamento dello stesso in relazione all'aggiudicazione, come precisato in premessa;

5) di autorizzare che l'importo di aggiudicazione della procedure di appalto specifico, pari a € 33.232.418,74, IVA al 22% inclusa, sia imputato al Bilancio Economico dei relativi anni di competenza registrandolo al conto BA1740A Altri servizi non sanitari da privato - Esternalizzazioni;

6) di autorizzare che l'importo pari a € 611.299,43 sia registrato al conto PBA270 - Altri fondi incentivi funzioni tecniche, quale

Il Proponente: Il Direttore UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica dott. Corrado Andriani



incentivo alle funzioni tecniche, ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., con riserva di rideterminarlo a seguito di adozione, da parte di questa Azienda Ulss, del nuovo Regolamento incentivi funzioni tecniche;

7) di autorizzare che l'importo pari a € 51.960,45 quale importo dovuto per il pagamento dell'Imposta Regionale sulle Attività Produttive (IRAP) correlato agli incentivi per la funzioni tecniche, sia imputato in un apposito fondo del Bilancio Aziendale;

7) di demandare a successivo eventuale provvedimento l'esercizio delle opzioni contrattualmente previste;

8) di autorizzare la stipula del contratto attraverso la apposita procedura sulla piattaforma Consip - Acquisitinretepa;

9) di confermare per le funzioni di Responsabile Unico del Progetto il Direttore della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica;

10) di nominare per le funzioni di Direttore dell'Esecuzione del Contratto il Direttore della U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale dell'Azienda Ulss 9 Scaligera;

11) di pubblicare la presente deliberazione ai sensi degli artt. 27 e 28 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

Il Direttore Sanitario f.f.
dott. Marco Luciano

Il Direttore Amministrativo
dott. Flavia Dal Bosco

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
dott. Felice Alfonso Nava

IL DIRETTORE GENERALE
dott. Pietro Girardi

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 1050 DEL 12/08/2026

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è divenuta esecutiva dalla data di adozione.

In data odierna copia della presente deliberazione viene:

- Pubblicata per 15 giorni consecutivi nell'Albo on line, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 – comma 1 – della L. 18.06.2009, n. 69 e s.m.i..
- Trasmessa al Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 10 – comma 5 – della L.R. 14.09.1994, n. 56.

Verona, lì 12/08/2026

Il Direttore
UOC Affari Generali

Firmato da: Flavia Naverio
Ragione: Per Pubblicazione
Data 12-08-2026



TRASMESSA PER L'ESECUZIONE A:

UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica

TRASMESSA PER CONOSCENZA A: