

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**N. DEL**

Il Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 SCALIGERA, dott. Patrizia Benini, nominato con D.P.G.R.V. n. 19 del 26/02/2024, coadiuvato dai Direttori:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| - dott. Maria Leoni | Direttore Amministrativo f.f. |
| - dott. Denise Signorelli | Direttore Sanitario |
| - 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 VERONA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER (ID 2682) - DECISIONE A CONTRARRE

Note per la trasparenza: Con il presente provvedimento si intende adottare la decisione a contrarre per l'avvio e l'espletamento della procedura di 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 Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center - ID 2682, per un importo complessivo a base d'asta di € 30.565.571,73, oltre IVA, per 36 mesi.

Il Direttore di UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica

Premesso che:

- con Deliberazione del Direttore Generale n. 1179 del 22/11/2022, è stata disposta l'adesione alla Convenzione Consip per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera ed autorizzata l'emissione del relativo Ordinato di Fornitura al Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Consortile Stabile, con sede a Pistoia, C.F.01535090474, per una durata di 24 mesi, con effettivo avvio del servizio il giorno 30/01/2023 e conseguente scadenza il 29/01/2025;

Osservato che:

- non essendo in corso iniziative analoghe da parte del soggetto aggregatore regionale (Azienda Zero), si ritiene necessario ed opportuno il ricorso al soggetto aggregatore nazionale e quindi alla piattaforma Acquistinretepa di Consip, risultando attiva, presso la stessa, l'iniziativa "Sistema dinamico di acquisizione per l'affidamento dei Servizi di Contact Center - ID 2682";

- l'avvio della prevista procedura di Appalto Specifico (SDAPA) consente di partecipare ad una iniziativa per la quale Consip ha già operato una qualificazione del mercato sui requisiti di partecipazione delle Società ammesse allo SDAPA, fissando tutti gli specifici contenuti contrattuali e prestazionali del servizio da appaltare, che dovranno essere assicurati dagli Operatori Economici qualificati, iniziativa per la quale Consip ha predisposto gli schemi della modulistica contrattuale di gara;

- l'aggiornamento del quadro dei fabbisogni aziendali, con riferimento al servizio in argomento, ha coinvolto più Unità Operative e, in esito alla concordata riorganizzazione di alcune attività, sono stati conclusivamente identificati e definiti i fabbisogni per il nuovo appalto;

- con Deliberazione del Direttore Generale n. 1183 del 18/11/2024, è stata approvata la Scheda di progettazione, corredata dei prescritti allegati, da inviare alla CRITE regionale, per la richiesta di autorizzazione all'avvio della procedura di Appalto Specifico SDAPA, per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera;

- con nota prot. n.192978 del 21/11/2024, è stata formalizzata alla Regione del Veneto la richiesta di autorizzazione all'Avvio della procedura di Appalto Specifico per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della PA (SDAPA);

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

- con nota prot. n. 62275 del 09/12/2024, acquisita al ns. protocollo n. 204572 del 09/12/2024, la CRITE ha espresso, relativamente alla richiesta di cui sopra, parere negativo ed ha dato indicazione all'Azienda Ulss 9 Scaligera di:

"presentare alla Commissione [...] un progetto condiviso con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona (AOUI) e una procedura per il servizio CUP, Call Center e Front Office con sportelli multifunzione cassa-CUP, per la gestione unificata dell'offerta delle prestazioni sanitarie di entrambe le Aziende in indirizzo. Il progetto dovrà prevedere la titolarità del contratto in capo all'Azienda Ulss 9 Scaligera, attraverso il quale l'Azienda medesima assicurerà il coordinamento in tutto il territorio provinciale del sistema centralizzato di gestione dell'offerta di specialistica ambulatoriale, organizzata nel rispetto delle direttive nazionali e regionali sulle funzioni del CUP nella gestione delle liste d'attesa";

Considerato che, a seguito del sopra citato parere della CRITE e delle prescrizioni in esso contenute, si è proceduto, congiuntamente all'AOUI, alla progettazione della nuova procedura di Appalto Specifico in SDAPA di Consip e alla conseguente ridefinizione del quadro dei fabbisogni con correlata elaborazione del nuovo Capitolato Tecnico, attività propedeutiche alla formalizzazione della nuova richiesta di autorizzazione da trasmettere alla CRITE;

Dato atto che:

- in accordo con le prescrizioni della CRITE relativamente all'appalto in argomento, con nota prot. n. 1517 del 07/01/2025, è stata trasmessa alla Regione del Veneto la richiesta di autorizzazione all'Avvio della procedura di 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 Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico d'Acquisizione della PA (SDAPA), per la sola quota CUP e Contact Center;

- allo scopo sono stati riformulati la Scheda di progettazione e i relativi allegati ("Allegato 1 - Tabella analisi fabbisogni nuova gara", "Allegato 2 - Relazione Azienda Ulss 9 Scaligera e AOUI", "Allegato 3 - Rapporto costi cessanti vs. costi sorgenti Ulss 9 e AOUI" e "Allegato 4 - Quadro Economico di Spesa");

- con nota prot. n.142030 del 19/03/2025, acquisita al nostro protocollo n. 51009 del 20/03/2025, la CRITE ha espresso, relativamente alla richiesta, di cui alla citata nota prot.1517 del 07/01/2025, "parere favorevole alla modifica presentata [...] con le seguenti indicazioni;

a) espungere il servizio agende che deve essere preferibilmente gestito con personale dipendente,

b) espungere ogni tipologia di attività a supporto dei servizi tecnico - amministrativi aziendali [...],

c) espungere dai documenti di gara l'opzione +/- 30% e inserire una opzione del meno 30% al fine di attuare una riorganizzazione del servizio di front office";

- in accordo con le prescrizioni della CRITE sopra riportate sono stati redatti i documenti necessari all'espletamento della procedura di affidamento, agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica e allegati in istruttoria al presente provvedimento e di seguito riportati, dei quali si propone l'approvazione:

- Capitolato d'oneri dell'Appalto Specifico
- Allegati:

Allegato 1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico;

Allegato 2 - Elenco del personale impiegato dall'attuale fornitore ai fini dell'applicazione della clausola sociale per la tutela occupazionale (*documento da elaborare al momento della pubblicazione della gara*);

Allegato 3 - Dichiarazione integrativa per la partecipazione all'Appalto Specifico;

Allegato 4a - Schema di offerta economica;

Allegato 4b - Schema delle spese relative al costo del personale;

Allegato 4c - Modello di giustificazioni dell'offerta economica e motivazione ribasso manodopera;

Allegato 5 - Schema di Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali;

Allegato 6 - D.U.V.R.I. provvisorio;

Allegato 7 - Patto d'integrità dell'Azienda Ulss 9 Scaligera in materia di appalti pubblici;

Allegato 8 - Informativa sul trattamento dei dati personali;

Allegato 9 - Modello di dichiarazione di avalimento;

Allegato 10 - Modello di dichiarazione consorzi per consorziate non esecutrici;

Allegato 11 - Modello di dichiarazione equivalenza diverso CCNL applicato;

- con Deliberazione del Direttore Generale n. 381 del 25/03/2025, nelle more dell'espletamento e aggiudicazione della nuova procedura di appalto, stante la necessità di garantire con continuità le corrispondenti prestazioni durante questo tempo, è stata disposta la proroga tecnica della sopra citata Convenzione fino al 31/12/2025, con facoltà di recesso anticipato in caso di aggiudicazione della nuova procedura di appalto prima della scadenza di detto termine;

Precisato che l'affidamento avverrà mediante Appalto Specifico, indetto nell'ambito dello SDA per Servizi di Contact Center ID 2682, ai sensi dell'art.32, del D.Lsg. n. 36/2023 e s.m.i., da aggiudicarsi con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del migliore rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art.108 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per un importo a base d'asta di € 30.565.571,73, oltre IVA al 22%, per la durata di 36 mesi, con opzione di rinnovo di 24 mesi;

Visti:

- la nota prot. n. 62275 del 09/12/2024, acquisita al nostro protocollo n. 204572 del 09/12/2024, del Presidente della Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia, che autorizza l'avvio dell'Appalto Specifico per i servizi in oggetto già al momento della ricezione della nota stessa;

- l'art.17, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., che prevede che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

- l'art.32 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., che prevede per le stazioni appaltanti la possibilità di avvalersi di un Sistema Dinamico di Acquisizione, osservando le norme per la procedura ristretta ai sensi dell'art.72 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;

Evidenziato 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 specificati 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 Ulss del nuovo Regolamento Incentivi Funzioni Tecniche, il quale stabilirà modalità e criteri di costituzione e ripartizione degli stessi, le relative somme indicate nel Quadro Economico di Spesa, più oltre riportato, si intendono provvisoriamente accantonate e verranno in seguito rideterminate.

Ritenuto opportuno:

- procedere all'appalto dei servizi dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico d'Acquisizione della PA (SDAPA,) mediante Appalto Specifico indetto nell'ambito dello SDA per Servizi di Contact Center ID 2682, ai sensi dell'art.32, del D.Lsg. n.36/2023 e s.m.i., da aggiudicarsi con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del migliore rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art.108 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per un importo a base d'asta di € 30.565.571,73, oltre IVA al 22%, per la durata di 36 mesi, con opzione di rinnovo di 24 mesi;

- approvare i documenti redatti ai fini dell'espletamento della procedura suddetta, agli atti della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica e allegati in istruttoria al presente provvedimento, e di seguito elencati:

- Capitolato d'oneri dell'Appalto Specifico
- Allegati:

Allegato 1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico;

Allegato 2 - Elenco del personale impiegato dall'attuale fornitore ai fini dell'applicazione della clausola sociale per la tutela occupazionale (*documento da elaborare al momento della pubblicazione della gara*);

Allegato 3 - Dichiarazione integrativa per la partecipazione all'Appalto Specifico;

Allegato 4a - Schema di offerta economica;

Allegato 4b - Schema delle spese relative al costo del personale;

Allegato 4c - Modello di giustificazioni dell'offerta economica e motivazione ribasso manodopera;

Allegato 5 - Schema di Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali;

Allegato 6 - D.U.V.R.I. provvisorio;

Allegato 7 - Patto d'integrità dell'Azienda Ulss 9 Scaligera in materia di appalti pubblici;

Allegato 8 - Informativa sul trattamento dei dati personali;

Allegato 9 - Modello di dichiarazione di avvalimento;

Allegato 10 - Modello di dichiarazione consorzi per consorziate non esecutrici;

Allegato 11 - Modello di dichiarazione equivalenza diverso CCNL applicato;

- approvare il seguente Quadro Economico di Spesa dell'Appalto Specifico, per l'importo complessivo di € 72.439.715,00:

Importo a base d'asta	€ 30.564.971,73
Oneri per rischi da interferenza (D.U.V.R.I)	€ 600,00
Importo per l'opzione di proroga per 180 giorni	€ 5.094.161,96
Importo per l'opzione di rinnovo per 24 mesi	€ 20.376.647,82
IVA - Aliquota 22%	€ 12.328.003,93
Imprevisti 10% ex art.41, co.12, D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i e art.5, All. I.7 (revisione prezzi, altro)	€ 3.056.497,17
Importo incentivi ex. art.45 del D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i. su base d'asta (determinazione provvisoria)	€ 611.299,43
Importo incentivi ex. art.45 del D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i. su opzioni (determinazione provvisoria)	€ 407.532,96
Totale	€ 72.439.715,00

- proporre di nominare per la funzione di Responsabile Unico del Progetto il Direttore della U.O.C. Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica;

- proporre di rinviare la nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto al momento dell'adozione del provvedimento deliberativo di aggiudicazione;

Precisato che il presente provvedimento verrà pubblicato 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 nonché del Direttore dei Servizi Socio-Sanitari per quanto di competenza;

DELIBERA

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

2) di dare atto che il presente provvedimento costituisce decisione a contrarre ai sensi dell'art.17, co.1, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;

3) di procedere all'appalto dei servizi dei Servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona, nell'ambito del Sistema Dinamico d'Acquisizione della PA (SDAPA,) mediante Appalto Specifico indetto nell'ambito dello SDA per Servizi di Contact Center ID 2682, ai sensi dell'art.32, del D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i., da aggiudicarsi con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del migliore rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art.108 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per un importo a base d'asta di € 30.565.571,73, oltre IVA al 22%, per la durata di 36 mesi, con opzione di rinnovo di 24 mesi;

4) di approvare i documenti redatti ai fini dell'espletamento della procedura suddetta, agli atti della U.O.C. Provveditorato

Economato e Gestione della Logistica e allegati in istruttoria al presente provvedimento, e di seguito elencati:

- Capitolato d'oneri dell'Appalto Specifico
- Allegati:

Allegato 1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico;

Allegato 2 - Elenco del personale impiegato dall'attuale fornitore ai fini dell'applicazione della clausola sociale per la tutela occupazionale (*documento da elaborare al momento della pubblicazione della gara*);

Allegato 3 - Dichiarazione integrativa per la partecipazione all'Appalto Specifico;

Allegato 4a - Schema di offerta economica;

Allegato 4b - Schema delle spese relative al costo del personale;

Allegato 4c - Modello di giustificazioni dell'offerta economica e motivazione ribasso manodopera;

Allegato 5 - Schema di Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali;

Allegato 6 - D.U.V.R.I. provvisorio;

Allegato 7 - Patto d'integrità dell'Azienda Ulss 9 Scaligera in materia di appalti pubblici;

Allegato 8 - Informativa sul trattamento dei dati personali;

Allegato 9 - Modello di dichiarazione di avvalimento;

Allegato 10 - Modello di dichiarazione consorzi per consorziate non esecutrici;

Allegato 11 - Modello di dichiarazione equivalenza diverso CCNL applicato;

5) di approvare il Quadro Economico di Spesa dell'Appalto Specifico, precisato in premessa, per un importo complessivo di € 72.439.715,00, e dare atto che l'importo pari a € 71.420.882,61 verrà imputato al Bilancio Economico dei relativi anni di competenza, al conto BA1740A Altri servizi non sanitari da privato - Esternalizzazioni;

6) di registrare l'importo di € 1.018.832,39, quale incentivo alle funzioni tecniche, ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., al conto PBA270 - Altri fondi incentivi funzioni tecniche, con riserva di rideterminarlo a seguito di adozione, da parte di questa Amministrazione, del nuovo Regolamento incentivi funzioni tecniche;

7) di nominare per la funzione di Responsabile Unico del Progetto il Direttore della U.O.C. Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica;

8) di rinviare la nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verrà formalizzata al momento dell'adozione del provvedimento deliberativo di aggiudicazione;

9) 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
dott. Denise Signorelli

Il Direttore Amministrativo
dott. Maria Leoni f.f.

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

IL DIRETTORE GENERALE
dott. Patrizia Benini



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. DEL

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

Il Direttore
UOC Affari Generali
Dott. Maria Leoni

TRASMESSA PER L'ESECUZIONE A:

UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica

TRASMESSA PER CONOSCENZA A: