

**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2 OLBIA**

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

N. 525 DEL 13/05/2015

OGGETTO: PROCEDURA TELEMATICA EX ART 125 DEL DLGS 163/2006, CON AGGIUDICAZIONE EX ART 82 DEL MEDESIMO DECRETO, PER IL PROSIEGUO DELL'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER – DISPOSIZIONI CONSEGUENTI ANCHE AFFERENTI LA PROROGA DELL'AFFIDAMENTO IN CORSO.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

DOTT. PAOLO TECLEME

(firma digitale apposta)

ACQUISITI I PARERI DI			
DIRETTORE SANITARIO		DIRETTORE AMMINISTRATIVO	
DOTT. SALVATORICO ORTU		DOTT. DAVID HARRIS	
FAVOREVOLE	X	FAVOREVOLE	X
CONTRARIO		CONTRARIO	
<i>(firma digitale apposta)</i>		<i>(firma digitale apposta)</i>	

La presente Deliberazione
è soggetta al controllo preventivo di cui al comma 1 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006
viene comunicata al competente Assessorato regionale, ai sensi del comma 2 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006, qualora comportante impegno di spesa inferiore a euro 5.000.000
STRUTTURA PROPONENTE SERVIZIO PROVVEDITORATO E AMMINISTRAZIONE PATRIMONIALE

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line della ASL n. 2 di Olbia	
Dal 13/05/2015	Al 28/05/2015
Area Affari Generali, Affari Legali, Comunicazione	

Su proposta del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale, attuativa di direttiva della Direzione Aziendale;

Premesso quanto segue

- che, dal settembre 2013 il servizio di call center integrativo del cup ticket aziendale, è stato esternalizzato; l'ultimo contratto, corrente con la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008, è in scadenza per esaurimento della spesa autorizzata; l'affidamento ha avuto luogo con procedura ex art. 125 del D.Lgs 163/06 (delibera n. 514 del 09/05/2014, cui hanno fatto seguito: delibera n. 1182 del 09/10/2014 di variazione per includere nell'affidamento le attività di back office, con ulteriore incremento di spesa autorizzato con delibera n. 1520 del 17/12/2014; delibera n. 1564 del 24/12/2014, di esercizio dell'opzione di rinnovo prevista in atti di gara originari); il totale della spesa autorizzata è pari, quindi, ad € 197.506,40 netto Iva;
- come da **verbale allegato**, la Direzione ha ritenuto necessario l'espletamento di nuova procedura di gara per l'individuazione del contraente cui affidare il proseguimento del servizio, considerato in particolare: a) che è in atto di un processo di riforma del SSR; b) che, in questa fase, la Regione, salvo casi eccezionali ha disposto il blocco delle assunzioni a tempo indeterminato, cui sarebbe necessario ricorrere qualora si volesse gestire in economia il servizio di call center, integrativo del cup ticket; c) che si tratta, complessivamente considerato, di un servizio che con alta probabilità sarà esternalizzato a livello regionale, in attuazione di quelle politiche di razionalizzazione della spesa avviate a livello nazionale e regionale, non essendo attività di diretta erogazione di servizi sanitari e che si presta ad economie di scala;
- trattasi di servizi per i quali non è attiva alcuna convenzione Consip e per i quali non è presente metaprodotto sul Me.Pa., così che il cottimo competitivo sarà espletato tramite albo fornitori aziendale.
- la procedura potrà essere espletata come da **allegate regole**, cui sommeranno le condizioni di capitolato generale d'appalto per forniture e servizi dell'Azienda, anche per quanto attiene le penali; è previsto l'affidamento del servizio fino alla spesa di € 168.000,00 netto Iva, che corrisponde, calcolato sulla base d'asta e sul volume di prestazioni stimato in base allo storico, a un periodo di mesi 12; peraltro il tetto di spesa autorizzato rimarrà immutato anche individuato il contraente con eventuale offerta in ribasso e quindi il periodo di durata contrattuale potrebbe essere maggiore; comunque in periodo di durata contrattuale è ipotizzabile che vi siano variazioni nella gestione del servizio (in particolare è prevedibile: una riduzione prestazionale e quindi un minor costo mese se si realizzerà l'interfaccia dei software Ris – Lis con il cup ticket; un aumento prestazionale se si dovranno gestire anche le liste Alpi e privati convenzionati) che avrebbero come riflesso minori o maggiori costi, che potranno quindi incidere sulla durata contrattuale (in sintesi la durata è flessibile secondo l'andamento della spesa); è inoltre prevista clausola di rinnovo per ulteriori settantacinque giorni (anch'essa ragguagliata agli stessi parametri di cui sopra, quindi altrettanto flessibile) fermo che comunque la spesa complessiva non potrà mai superare la soglia europea netto Iva; infine verrà inserita in atti di gara clausola di garanzia che consenta il recesso anticipato in ipotesi di aggiudicazione di gara centralizzata regionale o per qualsiasi altro motivo connesso alla riforma in itinere del SSR;
- nel mentre, è possibile la proroga del servizio con la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 ai sensi dell'art. 125 c. 10 lettera c) del D.Lgs 163/06, nel limite dell'ulteriore di spesa massima di € 9.400,00 netto Iva (che secondo le stime dovrebbe essere sufficiente per garantire il servizio per tutto il mese di mag-

gio), non essendo valicabile, come detto, la spesa complessiva di € 207.000,00 netto Iva, limite che costituisce soglia europea;

Visti:

il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
il D.Lgs. 12 aprile 2006, n.163 e successive modificazioni ed integrazioni, con particolare riferimento all'art.125 comma 11;
la L. R. 28 luglio 2006, n. 10;
la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

per i motivi sopra espressi,

DELIBERA

di autorizzare l'espletamento di procedura telematica ex art 125 del Dlgs 163/2006 tramite albo fornitori aziendale, per l' esternalizzazione servizio call center ai patti e alle condizioni descritti nelle premesse e negli allegati, con aggiudicazione al prezzo più basso ex art 82 del Dlgs 163/2006;

di prorogare il corrente contratto con la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 fino a concorrenza dell'ulteriore spesa massima di € 9.400,00 netto Iva;

Di dare atto che Il valore complessivo del nuovo affidamento sarà di € 168.000,00 netto Iva, con opzione di rinnovo fino a concorrenza della spesa massima immediatamente inferiore alla soglia europea (€ 207.000,00 netto Iva); detta spesa sarà impegnata per ragioni amministrativo contabili con la deliberazione di aggiudicazione;

che la spesa di € 9.400,00 netto Iva (€ 11.468,00 Iva 22% inclusa) deve essere imputata secondo la tabella di seguito specificata:

ANNO	UFF. AUTORIZZ	MACRO	NUMERO DI CONTO	IMPORTO IVA	CON
2015	UA2_BIL	1	A506030401 – "Costi per altri servizi non sanitari"	11.468,00	

di dare atto che competenti per gli ulteriori adempimenti procedurali sono: a) Provveditorato per espletamento nuova gara e integrazione contrattuale dell'affidamento in corso; b) Servizio Cup Ticket, incardinato nel Servizio Bilancio, per l'esecuzione del contratto, che provvederà quindi anche alla liquidazione dei corrispettivi;

di comunicare il presente provvedimento al Servizio Contabilità e Bilancio e all'Area Programmazione Controllo e Committenza;

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Dott. Paolo Tecleme**

Per il Servizio Provveditorato
R. Di Gennaro
B.Dejana
Prop. 83 - 2015

SECONDA PROCEDURA DI GARA		
Affidamento (al netto di IVA)	Importo	note
Delibera 514 del 09/05/2014 (affidamento)	€ 156.699,20	Importo complessivo (affidamento+proroga)
Delibera 1564 del 24/12/2014 (proroga)	€ 89.542,40	Importo affidamento
	€ 55.964,00	Importo proroga
Totale Call Center	€ 145.506,40	
Delibera 1182 del 09/10/2014 (estensione back office)	€ 45.000,00	Importo back office
Delibera 1520 del 17/12/2014 (ampliamento back office)	€ 7.000,00	ampliamento Importo back office

IMPORTO AUTORIZZATO CON DELIBERE € 197.506,40
IMPORTO FATTURATO € 182.210,10
DIFFERENZA STIMATA € 15.296,30

Fattura (periodo)	Imponibile	Totale	Causale	Saldo
Ft 130 (maggio 2014)	€ 7.913,31	€ 9.654,24	affidamento	SI
Ft 153 (giugno 2014)	€ 9.803,07	€ 11.959,75	affidamento	SI
Ft 186 (luglio 2014)	€ 11.923,83	€ 14.547,07	affidamento	SI
Ft 218 (agosto 2014)	€ 11.045,89	€ 13.475,99	affidamento	SI
Ft 250 (settembre 2014)	€ 11.522,71	€ 14.057,71	affidamento	SI
Ft 293 (ottobre 2014)	€ 21.216,51	€ 25.894,14	affidamento + estensione back office	STORNATA
Ft 320 (novembre 2014)	€ 31.661,63	€ 38.627,19	affidamento + estensione back office	STORNATA
Ft 361 (dicembre 2014)	€ 32.080,24	€ 39.137,89	affidamento + estensione back office	STORNATA
Ft 370 (ottobre/novembre/dicembre 2014)	-€ 84.958,38	-€ 103.649,22	Nota di credito affidamento + estensione back office	STORNATA
Ft 371 (ottobre/novembre/dicembre 2014)	€ 10.851,76	€ 49.839,15	affidamento	INCASSATO € 64.090,19 RELATIVO A OTTOBRE E NOVEMBRE
Ft 372 (ottobre/novembre/dicembre 2014)	€ 44.106,62	€ 53.810,08	estensione back office	
Ft 026 (gennaio 2015)	€ 15.441,45	€ 18.838,57	affidamento	
Ft 050 (febbraio 2015)	€ 16.019,70	€ 19.544,03	affidamento	
Ft 083 (marzo 2015)	€ 13.581,76	€ 16.569,75	affidamento	
TOTALE		€ 222.296,32		

REGOLE SULL'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

Il servizio di call center Centro Unico di prenotazione della Asl N°2 di Olbia, dovrà espletarsi così come sotto meglio descritto:

- a) l'appalto è strutturato come obbligazione di risultato: il risultato atteso è dato dalla perfetta gestione delle operazioni di prenotazione delle prestazioni sanitarie, compresa gestione liste e servizio di re-calling telefonico, nel rispetto dei tempi di accesso da parte dell'utenza al servizio di seguito specificati;
- b) Il servizio deve essere assicurato con orario 8:00 - 18:00 ininterrotto dal lunedì al venerdì;
- c) Negli orari di punta (cioè di maggiore concentrazione delle chiamate) devono essere garantiti almeno 4 operatori in servizio simultaneamente al centralino telefonico;
- d) gli operatori, oltre a gestire le chiamate in arrivo e quindi a provvedere alla prenotazione della prestazione (almeno tre operatori dovranno essere sempre disponibili per questo servizio primario, anche negli orari di minore concentrazione delle chiamate), dovranno, come detto, gestire le liste e quindi anche assicurare un tempestivo servizio di re-call telefonico (ad. esempio su disdetta di prenotazione, per variazione sugli orari di servizi, per indisponibilità o maggior disponibilità oraria dei clinici addetti alle varie prestazioni, ecc) e di intramoenia;
- e) l'appaltatore dovrà correlarsi perfettamente con il servizio cup-ticket di questa Azienda, cui risponderà funzionalmente;
- f) La sede di lavoro degli operatori sarà in Olbia presso gli uffici del Cup ticket aziendale; questa Asl dispone delle tecnologie e di ogni altro mezzo necessario per assicurare l'espletamento del servizio;
- g) Il servizio dovrà essere attivato dal 20/05/2015 per un periodo presunto di dodici mesi (rileva il valore contrattuale pari ad € 168.000,00 Netto Iva, ragguagliato alle prestazioni richieste), prorogabile per un ulteriore periodo stimato in circa ulteriori 75 giorni, in base a calcoli sulla spesa media mensile (la durata effettiva, in ipotesi di ricorso all'opzione di rinnovo, verrà determinata alla luce del fabbisogno di prestazioni); la ASL potrà recedere anticipatamente dal contratto rispetto alla data di scadenza prevista in ipotesi di sopravvenuta aggiudicazione di separata procedura sopra soglia europea per l'affidamento del servizio di CUP – Ticket; il recesso, in tal caso, sarà comunicato con preavviso minimo di 30 giorni; in tale ipotesi saranno corrisposti all'appaltatore esclusivamente i corrispettivi per il servizio effettivamente espletato fino alla data di effetto del recesso;
- h) Il servizio sarà aggiudicato al prezzo più basso, ammettendo solo offerte pari o in ribasso rispetto alla base di gara, costituita dal costo/ora operatore, pari ad € 15.97 netto IVA oltre oneri DUVRI;
- i) L'Azienda mette a disposizione per l'espletamento del servizio propri locali adiacenti gli uffici del CUP TICKET aziendale, siti presso il complesso multifunzionale ex "San Giovanni di Dio"; detti locali dispongono di quanto necessario, in base alla precedente organizzazione d'impresa, per l'espletamento del servizio; poiché, peraltro, l'appalto è strutturato come

obbligazione di risultato, ogni eventuale fornitura ulteriore e/o la sostituzione di beni strumentali necessari per l'espletamento del servizio rimane a totale carico dell'aggiudicatario, inclusa nei prezzi d'appalto; l'aggiudicatario dovrà anche curare la manutenzione ordinaria di tutti i beni che gli sono consegnati all'atto dell'avvio del servizio, con la sola esclusione della manutenzione sul software gestionale utilizzato per il cup ticket, che è quello in uso presso tutte le Aziende del SSR (fornitore: Engineering Sanità – Sardegna, modulo Cup Ticket – progetto SISA).

Oggi, 20/04/2015, presso la Direzione aziendale sono presenti:

Il Direttore Amministrativo Dott. David Harris
Il Direttore del Servizio Bilancio Dott. Pier Francesco Lenzi
Il Referente del Servizio Cup Ticket Sig. Mimmino Sciretti
Il Direttore del Servizio Provveditorato Avv.to Roberto Di Gennaro
L'assistente Amministrativo Dott. Barnaba Dejana

La riunione è stata convocata d'iniziativa del Direttore Amministrativo con mail del giovedì 16 aprile 2015, ore 10.48.

I presenti intendono accertare la situazione gestionale del call center e correlata attività di back office, la spesa sostenuta sull'affidamento in corso, le soluzioni per l'immediato futuro. Si premette che:

- dal settembre 2013 il servizio di call center integrativo del cup ticket aziendale, è stato esternalizzato (ed in precedenza non era svolto: quindi prima d'allora non era assicurato il collegamento con il Cup regionale, numero regionale della salute 1533); l'ultimo contratto, corrente con la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008, è in scadenza per esaurimento della spesa autorizzata; l'affidamento ha avuto luogo con procedura ex art. 125 del D.Lgs 163/06 (delibera n. 514 del 09/05/2014, cui hanno fatto seguito: delibera n. 1182 del 09/10/2014 di variazione per includere nell'affidamento le attività di back office, con ulteriore incremento di spesa autorizzato con delibera n. 1520 del 17/12/2014; delibera n. 1564 del 24/12/2014, di esercizio dell'opzione di rinnovo prevista in atti di gara originari); il totale della spesa autorizzata è pari, quindi, ad € 197.506,40 netto Iva; si accerta (vedasi prospetto allegato) che l'andamento della spesa è stato contenuto nel tetto autorizzato, sufficiente per assicurare il servizio fino a circa la fine del corrente mese; peraltro è possibile la proroga del servizio con la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 ai sensi dell'art. 125 c. 10 lettera c) del D.Lgs 163/06, nel limite dell'ulteriore di spesa massima di € 9.400,00 netto Iva, non essendo valicabile la spesa complessiva di € 207.000,00 netto Iva, limite che costituisce soglia europea;
- Il servizio dall'esternalizzazione è stato reso con regolarità, come riconosciuto anche dall'assessorato (nota prot 25173/2013) e assicura, oltre ad un preciso obbligo di legge, la riduzione del flusso di utenza agli sportelli di front office; per assicurare la continuità del servizio immediatamente dopo, è possibile nuova procedura di gara per l'individuazione del contraente, considerato: a) che è in atto di un processo di riforma del SSR; b) che, in questa fase, la Regione, salvo casi eccezionali ha disposto il blocco delle assunzioni a tempo indeterminato, cui sarebbe necessario ricorrere qualora si volesse gestire in economia il servizio di call center, integrativo del cup ticket; c) che si tratta, complessivamente considerato, di un servizio che con alta probabilità sarà esternalizzato a livello regionale, in attuazione di quelle politiche di razionalizzazione della spesa avviate a livello nazionale e regionale, non essendo attività di diretta erogazione di servizi sanitari e che si presta ad economie di scala;
- trattasi di servizi per i quali non è attiva alcuna convenzione Consip e per i quali non è presente metaprodotto sul Me.Pa., così che il cottimo competitivo potrà essere espletato tramite albo fornitori aziendale, come da allegate regole, cui sommeranno le condizioni di capitolato generale d'appalto per forniture e servizi dell'Azienda, anche per quanto attiene le penali; è previsto l'affidamento del servizio fino alla spesa di € 168.000,00 Netto Iva, che corrisponde, calcolato sulla base d'asta, a un periodo di mesi 12; peraltro il tetto di spesa autorizzato rimarrà immutato anche individuato il contraente con eventuale offerta in ribasso e quindi il periodo di durata contrattuale potrebbe essere maggiore; comunque in periodo di

Sciretti



durata contrattuale è ipotizzabile che vi siano variazioni nella gestione del servizio (in particolare è prevedibile: una riduzione prestazionale e quindi un minor costo mese se si realizzerà l'interfaccia dei software Ris – Lis con il cup ticket; un aumento prestazionale se si dovranno gestire anche le liste Alpi e privati convenzionati) che potrebbero generare minori o maggiori costi mese, incidendo sulla durata contrattuale (in sintesi la durata è flessibile secondo l'andamento della spesa); è inoltre prevista clausola di rinnovo per ulteriori mesi 3, fermo che comunque la spesa complessiva non potrà mai superare la soglia europea netto Iva; infine verrà inserita in atti di gara clausola di garanzia che consenta il recesso anticipato in ipotesi di aggiudicazione di gara centralizzata regionale o per qualsiasi altro motivo connesso alla riforma in itinere del SSR;

Considerato l'imminente blocco di Areas per tutti i provvedimenti che contemplino impegno di spesa, i relativi atti saranno formalizzati la settimana prossima.

Letto, confermato e sottoscritto

Il Direttore Amministrativo Dott. David Harris

Il Direttore del Servizio Bilancio Dott. Pier Francesco Lenzi

Il Referente del Servizio Cup Ticket Sig. Mimmino Sciretti

Il Direttore del Servizio Provveditorato Avv.to Roberto Di Gennaro

L'Assistente Amministrativo Dott. Barnaba Dejana

