SERVIZIO SANITARIO
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

# AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2

**Olbia**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.** 2374 **DEL** 22.08.2013

**OGGETTO: ESTERNALIZZAZIONE SERVIZIO CALL CENTER – AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA PER IL PERIODO OCCORRENTE ALL'ESPLETAMENTO DI PROCEDURA APERTA DI RILIEVO EUROPEO**

L'anno duemilatredici il giorno Ventidue del mese di agosto

in Olbia, nella sede legale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2.

## IL DIRETTORE GENERALE

***Dottor Giovanni Antonio Fadda***

Sentiti i pareri favorevoli del

DIRETTORE AMMINISTRATIVO Dott. Gianfranco Casu

e del

DIRETTORE SANITARIO Dott.ssa M.Serena Fenu

**SU** proposta del Direttore del Servizio Provveditorato Amministrazione Patrimoniale, formulata sulla base di direttive della Direzione Aziendale per servizi di competenza del servizio Bilancio;

**PREMESSO CHE**

- la Direzione Aziendale ha reso noto l'intendimento di esternalizzare totalmente il servizio CUP/ticket dipendente funzionalmente dal Servizio Bilancio, cui è anche attribuita quindi la responsabilità procedimentale ex art. 10 del D.lgs 163/06, riservandosi di esplicitare le ragioni della scelta in separato provvedimento su istruttoria del Servizio Bilancio in quanto, come detto, responsabile in materia; inoltre, mentre si procede alla formalizzazione degli atti necessari all'esternalizzazione dell'intero servizio Cup/Ticket, la Direzione ha fatto presente che occorreva dare attuazione immediata a quanto prescritto dall'Assessorato Regionale alla Sanità con nota prot. n. 38689 del 18/07/2013 (potenziamento del servizio di call center telefonico);
- né l'intero servizio né il più limitato servizio di call center sono presenti in convenzioni Consip e non esistono questi meta-prodotti in Mepa;
- pertanto, a tal fine con nota prot. n. 43215 del 13/08/2013 allegata, si è avviata procedura negoziata ex art. 125 del D.Lgs 163/06 (pur sussistendo i presupposti per l'affidamento diretto ex art. 57 comma 2 lettera c) dello stesso Codice) per l'esternalizzazione del servizio di call center, comprensivo di gestione liste d'attesa; alla procedura, urgentissima in ragione del termine assegnato dall'Assessorato Regionale, da aggiudicare secondo il criterio del prezzo più basso, scandagliato il mercato con riferimento ai fornitori delle Aziende del SSR, sono state invitate le imprese: Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 e GPI Spa, individuate in quanto aggiudicatarie di analoghi servizi da parte rispettivamente dell'Asl 8 di Cagliari e dell'Asl 1 di Sassari;
- entrambe le imprese invitate hanno presentato offerta, nel termine predeterminato (21/08/2013 ore 11:00);
- le operazioni di gara si sono svolte come da verbale allegato, dal quale risulta aggiudicataria provvisoria l'impresa Cooperativa Sociale Solidarietà 2008, con un'offerta pari ad € 14,99/ora operatore;

**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;
la L. R. 28 luglio 2006, n. 10;
la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per le motivazioni esposte in premessa e qui integralmente richiamate, in conformità alla proposta,

## DELIBERA

- di approvare le operazioni di gara come da verbale allegato, aggiudicando definitivamente il servizio in oggetto all'impresa Cooperativa Sociale Solidarietà 2008;
- di far gravare la spesa fino ad aggiudicazione dell'appalto per l'esternalizzazione dell'intero sistema cup/ticket, che si prevede comunque non eccedente gli euro 100.000,00 netto Iva stimando in circa 6/7 mesi il tempo necessario per aggiudicare la procedura europea di cui alle premesse, sul conto n. 0506030401 "costi per altri servizi non sanitari" del piano dei conti 2013;
- di trasmettere il presente provvedimento al Servizio Contabilità e Bilancio (competente anche per l'esecuzione dell'appalto), all'Area Programmazione, Controllo e Committenza ed al SISA per i provvedimenti di competenza;
- di comunicare il presente provvedimento all'Assessorato regionale dell'Igiene, Sanità e dell'Assistenza Sociale ex art. 29, comma 2 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

**Letto, confermato e sottoscritto**

IL DIRETTORE SANITARIO .
(DOTT.SSA M.SERENA FENU)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(DOTT. GIANFRANCO CASU)

IL DIRETTORE GENERALE
(DOTT. GIOVANNI ANTONIO FADDA)

Per il Servizio Provveditorato
R. Di Gennaro
F. Deledda
proposta n. 731/2013

*(luogo e data) Olbia ____/____/_____.*

*La presente deliberazione:*

... *è soggetta al controllo ai sensi dell'art. 29, comma 1, lettere a), b), c), della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.*

*oppure*

... *deve essere comunicata al competente Assessorato regionale ai sensi dell'articolo 29, comma 2, della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10*

*Il Responsabile del Servizio/Struttura* _____ *(proponente/estensore)*

*(firma)* _____

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2 di Olbia dal 23/8/13, e che:

X. è esecutiva dal giorno della pubblicazione ai sensi della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

... *con lettera in data ____/____/_____, protocollo n. _____, è stata inviata all'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e* Assistenza Sociale per il controllo di cui all'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, 23/8/13.

*Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali*

_____

La presente deliberazione:

... è divenuta esecutiva, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio _____ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. _____ del ____/____/_____.

... è stata annullata, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio _____ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. _____ del ____/____/_____.

... è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini per il controllo, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, ____/____/_____.

*Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali*

_____

Per copia conforme all'originale esistente agli atti della Azienda Sanitaria Locale n. 2, per uso _____.

Olbia, ____/____/_____.

*Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali*

_____

**PG/2013/43215**

**Olbia, 13/08/2013**

**OGGETTO: Esternalizzazione servizio Call Center – invito a presentare offerta**

Preliminarmente si precisa che codesta Impresa riceve il presente invito in quanto risulta aggiudicataria (servizi di Call Center del Centro Unico di Prenotazione) della gara esperita dalla Asl di _____ ed aggiudicata definitivamente con deliberazione n°_____.

Quest'Azienda ha **urgenza** (come da documentazione in atti) di aggiudicare, in attesa di espletare una gara strutturata per l'esternalizzazione dell'intero servizio cup ticket, il servizio di Call Center.

Si chiede se codesta impresa sia disposta a formulare offerta ai seguenti patti e condizioni:

a) Il servizio di esternalizzazione chiavi in mano è quello di Call Center Centro Unico di prenotazione della Asl N°2 di Olbia;
b) Il servizio deve essere assicurato con orario 8:00 18:00 ininterrotto dal lunedì al venerdì con 4 operatori in servizio simultaneamente ;
c) 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), dovranno gestire le liste e quindi anche il servizio di re-call telefonico (ad. esempio su disdetta di prenotazione, per variazione sugli orari di servizi ecc) e di intramoenia, in perfetta correlazione con il servizio cup-ticket di questa Azienda, cui risponderanno funzionalmente;
d) La sede di lavoro degli operatori sarà in Olbia presso gli uffici del Cup tiket aziendale; questa Asl dispone delle tecnologie per assicurare l'espletamento del servizio;
e) Il servizio dovrà essere assicurato dal 01/09/2013 fino all'aggiudicazione della gara di cui sopra, che si prevede di bandire, come procedura aperta di rilievo europeo, entro la fine del corrente mese di agosto;
f) Si assumerà quale parametro per la valutazione dell'offerta il costo/ora operatore, che non potrà essere maggiore di € 16,33 netto IVA e eventuali oneri DUVRI (in fase di valutazione);
g) Per quanto qui non previsto, si applica il Capitolato Generale d'Appalto per le Forniture ed i Servizi di questa Azienda pubblicato sul sito www.aslolbia.it.

Si chiede di fornire risposta scritta in busta chiusa e sigillata sui lembi di chiusura entro il 21 agosto 2013 ore 11,00; la risposta (accettazione dell'invito, documentazione amministrativa, offerta pari o in ribasso sul prezzo ora/uomo a base di gara nel rispetto dei minimi di CCNL applicabile, da indicare nella documentazione) dovrà pervenire all'Ufficio protocollo aziendale sito via Bazzoni Sircana 2 – 2/a in Olbia ed aperto al pubblico dalle ore 8,30 alle ore 12,30 dei giorni feriali escluso il sabato e nei giorni di lunedì e giovedì feriali dalle ore 15,30 alle ore 17,00; l'apertura delle offerte avrà luogo alle ore 11,30

dello stesso giorno in seduta pubblica che si terrà presso gli uffici del Servizio Provveditorato siti al I° piano della sede di via Bazzoni Sircana 2 – 2/a in Olbia.
L'offerta, mentre dovrà essere corredata da dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti di notorietà come da allegati inerenti i requisiti ex art. 38 del Codice dei contratti, non dovrà essere corredata da cauzione provvisoria ex art. 75 del D. Lgs. 163/06, considerati la brevità del termine di presentazione ed il fatto che esso corre nel periodo di ferie ferragostane; tuttavia in ipotesi di aggiudicazione dovrà essere costituita cauzione definitiva ex art. 125 del Codice dei Contratti, ragguagliata al prezzo offerto ed a un valore del contratto stimato su un periodo di sei mesi e cioè:[(prezzo/ora *4 operatori)* 60ore/settimana ]*26.
Referenti: Servizio Provveditorato: Dott.ssa Antonella Bussu; Servizio Bilancio: Dott. Giovanni Maria Sciretti
Distinti saluti

G.Casu
PLenzi
RDi Gennaro
ab

*IL DIRETTORE GENERALE*
*Dott. Giovanni Antonio Fadda*

ASLOlbia

**VERBALE DEL 21/08/2013**

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER**

Il giorno 21 del mese di agosto alle ore 11:40 presso il Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2, sito al 1° piano della sede di via Bazzoni Sircana n. 2 in Olbia, il Direttore dello stesso Servizio avvocato R. Di Gennaro, coadiuvato dalla dott.ssa F. Deledda e dalla dott.ssa F. Nuonno dichiara aperta la seduta pubblica per l'apertura delle offerte relative alla procedura indicata in oggetto.

Alla seduta sono presenti: i sig. ri Antonello Pili in rappresentanza dell'impreesa GPI e Pierandrea Costa per la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 oltre ad altra persona (Giuseppe Manca).

Premesso che:

- con nota prot. n. 43215 del 13/08/2013 allegata, si è avviata procedura negoziata ex art. 125 del D.Lgs 163/06 per l'esternalizzazione temporanea del servizio di call center; sono state invitate le imprese: Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 e GPI Spa;
- nel termine predeterminato, 21/08/2013 alle ore 11:00, sono pervenute le seguenti offerte: GPI (prot. n. 43847 del 21/08/2013) e Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 (prot. n. 43250 del 14/08/2013);
- che i plichi, tutti sigillati, sono integri;
- che è stato effettuato l'accesso al casellario informatico presso il sito dell'Autorità www.autoritalavoripubblici.it e si è accertato che nessuna delle imprese invitate è stata oggetto di provvedimenti sanzionatori che comportano l'esclusione dai pubblici appalti (vedasi documento con i risultati della ricerca, stampato in pari data ed agli atti del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale).

Quindi si dispone di procedere all'apertura dei plichi, per verificare la regolarità della documentazione amministrativa. La verifica della documentazione amministrativa finalizzata all'ammissione o esclusione delle Imprese dà esito positivo e quindi sono ammesse a fase successiva entrambi gli offerenti.

Si precisa che entrambi gli offerenti hanno accettato incondizionatamente tutti gli atti di gara di loro volontà.

Quindi, dato atto che è prevista aggiudicazione al prezzo più basso rispetto alla base di gara (€ 16,33/ora/operatore), con ammissione di offerte pari o in ribasso rispetto allo stesso, si procede alla verifica delle offerte economiche, entrambe regolari, che sono le seguenti:

- GPI: € ora/operatore 15,97;
- Cooperativa sociale Solidarietà 2008 € ora/operatore 14,99.

Trattandosi di procedura ex art. 125 non è direttamente applicabile 86 del Codice dei Contratti; in ogni caso in presenza di sole due offerte sarebbe stata impossibile l'applicazione del comma 1 del citato articolo e non vi sono ragioni che inducono a ritenere l'offerta migliore sospetta di anomalia.

Si proclama pertanto l'aggiudicazione provvisoria in favore di Cooperativa sociale Solidarietà 2008.

Del che si redige il presente verbale che si chiude alle ore 12:00.

Roberto Di Gennaro _____

Fausta Nuonno _____

Francesca Deledda _____