



## **DETERMINAZIONE AUSL DELLA ROMAGNA**

**AOO:** AUSLROMAGNA

**Registro:** Determinazione

**N.** 2107

**Data:** 30/06/2023

**Oggetto:** DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE INDIZIONE DI APPALTO SPECIFICO IN MODALITA' TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CALL CENTER PER PRENOTAZIONE/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI PER L'AUSL DELLA ROMAGNA (CUP TEL 2). NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CONSIP PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444. PERIODO TRIENNALE, RINNOVABILE PER UN ULTERIORE TRIENNIO. AGGIUDICABILE A LOTTO UNICO INDIVISIBILE. BASE D'ASTA DELL'APPALTO EURO 7.271.100,00 IVA ESCLUSA, VALORE COMPLESSIVO STIMATO DELL'APPALTO COMPRENSIVO DELLE OPZIONI EURO 28.175.512,50. CIG: 9895242405 N. GARA 9162557.

**Sottoscritto digitalmente da:**

- Paola Baronio quale sostituto di Morris Montalti Direttore/Responsabile U.O. PROGRAMMAZIONE E ACQUISTI DI BENI E SERVIZI;
- Paola Baronio (Il Direttore/Responsabile) ;
- Alessandra Ponseggi (Il Responsabile del Procedimento);

**Classifica:** 11.5.2 Servizi tecnico-amministrativi

### **ELENCO DOCUMENTI**

DESCRIZIONE	IMPRONTA
determina_indizione_cuptel2(1).pdf	ec0a3835545740adb587fb4548603985cc88b3bde417d694ab329a84c8de0d2c
DOC GARA.7z	75b970d98f92064f2cb916a3a374d0d8aeb0b53a90fbd75681676c0e37044fb7

**AUSL DELLA ROMAGNA**  
**DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE**  
**U.O. PROGRAMMAZIONE E ACQUISTI DI BENI E SERVIZI**

**Oggetto:** DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE INDIZIONE DI APPALTO SPECIFICO IN MODALITA' TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CALL CENTER PER PRENOTAZIONE/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI PER L'AUSL DELLA ROMAGNA (CUP TEL 2). NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CONSIP PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444. PERIODO TRIENNALE, RINNOVABILE PER UN ULTERIORE TRIENNIO. AGGIUDICABILE A LOTTO UNICO INDIVISIBILE. BASE D'ASTA DELL'APPALTO EURO 7.271.100,00 IVA ESCLUSA, VALORE COMPLESSIVO STIMATO DELL'APPALTO COMPRENSIVO DELLE OPZIONI EURO 28.175.512,50. CIG: **9895242405** N. GARA 9162557

**Normativa di riferimento**

D. Lgs. 50 del 18/04/2016 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici";

D.P.R. n. 207 del 05/10/2010 "Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs. 163/2006" limitatamente agli articoli ancora in vigore e richiamati dal D.Lgs. 50/2016;

Art. 32 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, il quale prevede che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

Legge Regione Emilia Romagna n. 12 del 17/07/2014 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale. Abrogazione della legge regionale 4 febbraio 19994 n. 7 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale. Attuazione della legge 8 novembre 1991 , n. 381".

**Atti presupposti**

Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda USL della Romagna n. 32 del 10/02/2022 ad oggetto "Attribuzione incarico quinquennale di Direzione della struttura complessa U.O. Programmazione e Acquisti di Beni e Servizi", con la quale viene affidato l'incarico all'avv. Morris Montalti;

Prot. n. 0154452 del 01/06/2022 ad oggetto Individuazione sostituto in caso di assenza temporanea per ferie o malattia o altro impedimento, ai sensi dell'art. 73 del CCNL funzioni locali sottoscritto il 17/12/2020 e art. 22 del CCNL area sanità sottoscritto il 19/12/2019 U.O. P.A.B.S. 2023-2024.

Deliberazione del Direttore Generale AUSL della Romagna n. 450 del 14/12/2022, ad oggetto "Programmazione acquisti di beni e servizi biennio 2022-2023 - elenco delle procedure per acquisizione di beni e servizi di importo superiore ad un milione di euro biennio 2022-2023", che rileva – ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. 50/2016 – la presente procedura di gara (alla quale è stato assegnato CUI S02483810392202100059);

Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda Usl della Romagna n. 431 del 25/11/2021 ad oggetto "Approvazione regolamento recante norme e criteri di costituzione e ripartizione del fondo incentivante per le funzioni tecniche di cui all'art. 113 del dlgs 50/2016 e successive modifiche e integrazioni";

### **Motivazioni**

Premesso che, come da Delibera n. 450 del 14/12/2022 sopra richiamata, è previsto l'espletamento di una procedura di gara per l'affidamento del servizio di prenotazione telefonica relativa alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda Usl della Romagna;

Atteso che, ad oggi, il servizio in argomento non rientra:

- tra le convenzioni attive e tra quelle previste nella programmazione dell'Agenzia Regionale Intercenter;
- tra le convenzioni attive "CONSIP";
- tra le categorie merceologiche individuate dal DPCM del 24/12/2015;

Visto lo SDA Consip per servizi di contact center, ID 2444, pubblicato sulla GUUE S135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022, pubblicato sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistiinretepa.it](http://www.acquistiinretepa.it);

Dato atto che il Gruppo tecnico appositamente nominato con nota Prot. 2022/0294544/P del 02/11/2022 e successiva sostituzione componente con nota prot. 2022/0315927/P del 23/11/2022,

- ha definito il capitolato tecnico, i requisiti minimi indispensabili, i criteri di valutazione qualitativa nonché gli altri fondamentali elementi tecnici per il servizio di cui è composto il lotto unico indivisibile,
- ha trasmesso, concludendo i lavori dopo diversi incontri, con nota prot. 2023/0161496/A del 13/06/2022, la suddetta documentazione tecnica di gara ai fini dell'espletamento della procedura di cui trattasi avente come oggetto la fornitura del servizio in parola e precisamente:
  - a) servizio di prenotazioni telefoniche SSN;
  - b) servizio di prenotazioni libera professione;
  - c) servizio di disdetta telefonica;

d) servizio di spostamento telefonico;

e) servizio di informazione telefonica.

Dato atto altresì

- che questa U.O., sulla base del capitolato tecnico di cui sopra ha predisposto il capitolato d'oneri disciplinante le modalità di svolgimento dell'Appalto Specifico e relativi allegati per l'espletamento di gara indetta dall'Azienda Usl della Romagna ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs.50/2016 e che il predetto disciplinare di gara unitamente agli allegati che compongono i documenti di gara sono da pubblicarsi sul sito dell'Azienda USL della Romagna all'indirizzo internet [www.auslromagna.it](http://www.auslromagna.it) nella sezione <https://amministrazionetrasparente.auslromagna.it/pubblicita-legale/gare> e sul sito [www.acquistiinretepa.it](http://www.acquistiinretepa.it);
- che l'appalto sarà aggiudicato a lotto unico indivisibile, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), del D.Lgs. 50/2016, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, con una suddivisione del punteggio di 25 punti per il prezzo e 75 punti per la qualità, con l'indicazione dei relativi parametri di valutazione come espressamente previsto nel capitolato d'oneri/disciplinare di gara;
- della presenza di clausola sociale (c.d. clausola sociale di assorbimento) volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81;
- che ai sensi dell'art. 51, comma 1, del D.lgs 50/2016 il presente appalto non viene suddiviso in lotti funzionali in quanto le prestazioni richieste risultano fortemente integrate e correlate in un'ottica di omogeneizzazione, razionalizzazione e snellimento amministrativo al fine di uniformare i contenuti prestazionali, inoltre, la suddivisione in lotti funzionali accrescerebbe la probabilità di errori nell'esecuzione legati alla sovrapposizione delle prestazioni.

Considerato che in relazione alla tipologia ed all'entità del servizio in argomento, è necessario indire una procedura appalto specifico nell'ambito dello SDA per servizi di contact center, ID 2444, pubblicato sulla GUUE S135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022, pubblicato sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistiinretepa.it](http://www.acquistiinretepa.it) al fine di avere un maggior numero di partecipanti, mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, a lotto unico intero, per un valore complessivo fissato in presunti euro 28.175.262,50 iva esclusa, comprensivo delle opzioni, come di seguito composto:

- Euro 7.271.100,00 - importo presunto complessivo del contratto principale triennale corrispondente alla base d'asta ;

- Euro 7.271.100,00 - importo presunto relativo all'opzione - rinnovo triennale, ai sensi dell'art. 35 comma 4 d.lgs 50/2016 ;
- Euro 1.817.775,00 - importo presunto relativo all'opzione -proroga tecnica di 9 mesi, ai sensi dell'art. 35 comma 4 d.lgs 50/2016;
- Euro 8.179.987,50 - importo stimato relativo all'opzione fino al 50% (revisione prezzi)
- Euro 3.635.550,00 - importo stimato relativo all'opzione quantitativa e servizi complementari fino al 50% della base d'asta.

Dato atto che:

- la spesa di contribuzione dovuta ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 67, della L. 23/12/2005, n. 266, in ottemperanza alla Deliberazione n. 621, del 20/12/2022, dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, a favore dell'Autorità, in base al valore complessivo dell'appalto, per la Stazione appaltante, è pari ad euro 880,00 e l'U.O. Programmazione e Acquisti di Beni e Servizi provvederà a detto versamento;

- l'U.O. Programmazione e Acquisti di Beni e Servizi ha richiesto, a norma dell'art. 2, della Deliberazione n. 621, del 20/12/2022, dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, il Codice identificativo di gara (CIG) e che gli operatori economici che intendono partecipare corrisponderanno il contributo dovuto;

Visto l'art. 32 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, il quale prevede che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

Dato atto che il Responsabile del Procedimento per la seguente procedura, così come indicato nel capitolato d'oneri/disciplinare di gara, è stato individuato nella persona della dott.ssa Alessandra Pongeggi dell'U.O. Programmazione e Acquisti di beni e servizi dell'Azienda Usl della Romagna, nomina prot. n. 2023/0022171/P del 26/01/2023;

Visti il capitolato d'oneri inclusivo degli allegati (allegato 1); documenti tutti che allegati al presente provvedimento ne costituiscono parte integrante e sostanziale, per i quali è necessario provvedere a debita e specifica approvazione;

Attestate la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento di cui al presente atto nonché la coerenza con i regolamenti e le procedure aziendali, la sussistenza di oneri a carico del bilancio economico preventivo dell'anno in corso da parte del responsabile del procedimento e del responsabile di S.S. che sottoscrivono in calce;

Vista la nota del Direttore Generale AUSL Romagna (Prot. n. 2023/0045582/P) avente ad oggetto "Atti a rilevanza giuridica interna ed esterna di competenza delle articolazioni organizzative aziendali";

## D E T E R M I N A

1. di indire, per le motivazioni esposte in narrativa, appalto specifico, ai sensi dell'art. 55 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., che si intendono interamente richiamate, prevedendo l'aggiudicazione sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (qualità 75 punti - prezzo 25 punti), per l'affidamento del Servizio di prenotazioni telefoniche relative alla prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna, aggiudicabile a lotto unico indivisibile; per un periodo triennale relativo al contratto principale, eventualmente rinnovabile per un ulteriore triennio. Valore complessivo dell'appalto comprensivo delle opzioni di rinnovo, proroga tecnica, opzione revisione prezzi e del 50% del valore triennale del contratto, pari ad euro 28.175.512,50 iva esclusa;
2. di quantificare e fissare il quadro economico dell'appalto come segue:

VALORE TRIENNALE A BASE D'ASTA (I.E.)	€ 7.271.100,00
VALORE RINNOVO TRIENNALE (I.E.)	€ 7.271.100,00
VALORE PROROGA TECNICA 9 MESI (I.E.) (art. 106 comma 11 D.Lgs. 50/2016)	€ 1.817.775,00
VALORE OPZIONE QUANTITATIVA 50% (I.E.) (art. 106 comma 1 lett. A D.Lgs. 50/2016)	€ 3.635.550,00
IMPORTO REVISIONE PREZZI MAX 50% (I.E.) (art.29 DL 4/2022 e art. 106, comma 1, lett. a D.Lgs. 50/2016)	€ 8.179.987,50
VALORE MAX. STIMATO DI GARA (Art. 35, comma 4, del Codice D.Lgs. 50/2016)	€ 28.175.512,50

3. di precisare che il valore a base d'asta dell'appalto per la durata di anni tre (contratto principale) è di €. 7.271.100,00, espresso al netto di opzioni e dell'IVA, se dovuta, e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze;
4. di stabilire che, considerato il valore dell'appalto posto a base d'asta, ai fini della determinazione dell'importo da destinare alla futura alimentazione del fondo di cui all'art. 113 del D.Lgs. 50/2016 deve applicarsi la percentuale dello 0,40% di cui alla Tabella B) dell'art. 9 del Regolamento recante "Disciplina per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche", approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 431 del 25/11/2021;
5. e, conseguentemente, stimare le risorse da destinare alla futura alimentazione del fondo di cui all'art. 113 del D.Lgs. 50/2016 in massimo € 28.502,71, corrispondente allo 0,40% applicato sulla percentuale del 98% di euro 7.271.100,00 (è esclusa dall'incentivo la fase della programmazione), nel rispetto delle Linee guida regionali per

la definizione delle procedure amministrativo contabili delle Aziende sanitarie e Ospedaliere della Regione Emilia-Romagna prot. n. 2022/0299960/A del 07/11/2022, delle note della Direzione amministrativa prot. n. 2022/0347896/P del 29/12/2022 e prot. n. 2023/0083267/P del 28/03/2023 ed in coerenza con il Regolamento recante “Disciplina per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche”;

6. di precisare che il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), individuato in relazione alla presente procedura, ai sensi dell’art. 31 del D.Lgs. 50/2016, come da atto di nomina prot. n. 2023/0022171/P è la dott.ssa Alessandra Pongeggi dell’U.O. Programmazione e Acquisti di beni e servizi dell’Azienda Usl della Romagna;
7. di dare atto che il RUP individua, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall’art. 13 del Regolamento aziendale recante “Disciplina per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche previsti dall’art. 113 del D.Lgs. 50/2016”, quali propri collaboratori che lo coadiuveranno nello svolgimento delle funzioni incentivate correlate alla presente procedura, i soggetti assegnati alle equipe di lavoro di cui alla nota del Direttore dell’U.O. Programmazione e Acquisti di beni e servizi prot. 2022/0308238/P del 15/11/2022;
8. di approvare i seguenti documenti che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e che saranno pubblicati sul sito web [www.auslromagna.it](http://www.auslromagna.it) sezione <https://amministrazionetrasparente.auslromagna.it/pubblicita-legale/gare> e sul sito [www.acquistiinretepa.it](http://www.acquistiinretepa.it) al fine di consentire l’accesso diretto e completo a norma dell’art. 74 D.Lgs n. 50/2016: Capitolato d’oneri/Disciplinare di gara, Capitolato tecnico, unitamente ai relativi allegati, che formeranno oggetto della documentazione di gara (Allegato 1);
9. di precisare che, ai sensi dell’art. 55 D.Lgs. 50/2016, la partecipazione all’appalto specifico è riservata ai soggetti con iscrizione in corso di validità - al momento della pubblicazione del presente appalto specifico - allo SDA istituito dall’Agenzia Consip, di cui al Bando GUUE S135 del 15/07/2022;
10. di dare atto che sulla base dei rischi da interferenza individuati dall’Informativa ex art. 26 D.Lgs. 81/2008, redatta dai competenti uffici dell’AUSL, il presente appalto non comporta costi derivanti da interferenze;
11. di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi dell’art. 18, comma 4, della L.R. 9/2018 e s.m.i.;
12. di inviare la presente determinazione per l’esecuzione e quant’altro di competenza alle

seguenti strutture aziendali:

- U.O. Affari Generali e Legali per la pubblicazione del presente provvedimento;
- U.O. Piattaforma Amministrativa di Ravenna;
- U.O. Piattaforma Amministrativa Forlì - Cesena;
- U.O. Piattaforma Amministrativa Rimini;
- U.O. Programmazione Beni E Servizi;
- U.O. Affari Generali e Direzione Percorsi Istituzionali e Legali - Responsabile della Prevenzione e della corruzione e della Trasparenza.

Allegato 1:

Lettera invito generata a sistema con allegato Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e relativi allegati, comprensivo Capitolato tecnico (pagg. 178).

Responsabile del Procedimento  
avv. Alessandra Pongeggi

U.O. Programmazione e Acquisti di  
Beni e Servizi  
Il Direttore  
avv. Morris Montalti

La Responsabile S.S. Supporto ai  
Processi acquisitivi  
dott.ssa Paola Baronio



## **Pubblicazione N. 2344**

### **Determinazione n. 2107 del 30/06/2023 ad oggetto:**

DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE INDIZIONE DI APPALTO SPECIFICO IN MODALITA' TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CALL CENTER PER PRENOTAZIONE/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI PER L'AUSL DELLA ROMAGNA (CUP TEL 2). NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CONSIP PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444. PERIODO TRIENNALE, RINNOVABILE PER UN ULTERIORE TRIENNIO. AGGIUDICABILE A LOTTO UNICO INDIVISIBILE. BASE D'ASTA DELL'APPALTO EURO 7.271.100,00 IVA ESCLUSA, VALORE COMPLESSIVO STIMATO DELL'APPALTO COMPRENSIVO DELLE OPZIONI EURO 28.175.512,50. CIG: 9895242405 N. GARA 9162557.

---

### **CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

- Si attesta che il presente atto viene pubblicato all'ALBO ON LINE dell'Azienda USL della Romagna (art. 32 L. 69/09 e s.m.i.), in data 30/06/2023 per un periodo non inferiore a 15 giorni consecutivi.

---

Il presente atto è stato inviato in data 30/06/2023 al Collegio Sindacale (art. 18, comma 4, della L.R. 9/2018)