



***DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE
U. O. Acquisti Beni E Servizi***

Determinazione n. 724 del 08/03/2024

Oggetto: PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI UN BANDO DI GARA AI SENSI DELL'ART. 76, COMMA 4, LETT. B) DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI PRESTAZIONI DI SERVIZIO DI CALL CENTER PER PRENOTAZIONI/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI – CUI: S02483810392202300059 CIG B08331379E

PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICAZIONE

**PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI UN BANDO DI GARA AI SENSI DELL'ART. 76, COMMA 4, LETT. B) DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI PRESTAZIONI DI SERVIZIO DI CALL CENTER PER PRENOTAZIONI/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI – CUI: S02483810392202300059 CIG B08331379E
PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICAZIONE**

Normativa di riferimento:

- D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. “Codice dei contratti pubblici”, in particolare l’art. 76, comma 4, lett. b), in tema di “Procedura negoziata senza pubblicazione di un bando”;
- Deliberazione Regione Emilia – Romagna n. 2194/2016 che ha introdotto l’obbligo, a partire dall’1 ottobre 2017, di utilizzo della piattaforma di e-procurement da parte delle aziende e degli enti del sistema sanitario regionale per l’espletamento di gare di beni e servizi di valore superiore alla soglia comunitaria;

Atti presupposti:

- Deliberazione del Direttore Generale dell’Azienda USL della Romagna n. 349 del 24/10/2023 avente ad oggetto: *“Approvazione della programmazione acquisti di beni e servizi biennio 2023-2024 - comprensivo delle procedure di importo superiore ad un milione di euro - e del connesso piano della formazione biennio 2023-2024, finanziato con le risorse vincolate di cui all’art. 45, comma 7, lett. a) e b) del d.lgs. 36/2023”* in cui è prevista la presente procedura (CUI: S02483810392202300059);
- Deliberazione del Direttore Generale dell’Azienda USL della Romagna n. 32 del 10/02/2022 avente ad oggetto *“Attribuzione incarico quinquennale di direzione della struttura complessa ‘Unità Operativa Acquisti Beni e Servizi’”*;
- Decisione a contrarre e conseguente indizione n. 502 del 21/02/2024 di procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ex art. 76 comma 4 lettera b) del d. lgs. 36/2023 avente ad oggetto la fornitura di prestazioni di servizio di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali - importo a complessivo 3.275.050,00 € iva esclusa- CUI: S02483810392202300059
- Determinazione n. 2107 del 30/6/2023 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”;
- Deliberazione del Direttore Generale del 25/07/2023 n. 257 con oggetto “Tipologia degli atti a rilevanza giuridica interna ed esterna di competenza delle articolazioni organizzative aziendali. Aggiornamento”;

Motivazioni:

Premesso che,

con Determinazione n. 1132 del 17/04/2018 è stato aggiudicato il servizio di prenotazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l’Azienda Usl della

Romagna (cuptel), per il periodo di 3 anni, alla Società Cooperativa ASSO, per l'importo di € 2.832.839,15;

con Determinazione n. 2659 del 01/09/2021, è stato rinnovato il contratto in contesto, per un importo di euro 2.832.839,15, per un periodo triennale e pertanto, con una scadenza prevista il 30/08/2024;

Vista la nota del DEC (registrata al prot. n. 2022/0272387/P del 10/10/2022) con la quale si comunicava l'esaurimento anticipato della disponibilità economica del contratto in contesto, per le motivazioni ivi addotte, con Determinazione n. 347 del 02/02/2023, è stata esercitata l'opzione, prevista in atti di gara, di cui all'art. 106 co. 11 D.Lgs. 50/2016 della durata di 6 mesi per un importo di euro 549.640,00 nelle more dell'aggiudicazione della nuova gara e con Determinazione n. 1615 del 23/5/23 questa stazione appaltante ha esercitato l'opzione di incremento dell'importo contrattuale fino al 20% della base d'asta, e dunque fino ad un importo di € 676.495,83 (IVA esclusa) sino al subentro del nuovo aggiudicatario, in esito all'aggiudicazione dell'appalto specifico derivante dal Sistema Dinamico di Acquisizione-SDA Consip per "Servizi di contact center", di cui agli artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016 in corso (determina n. 2107 del 30/06/2023 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 istituito da 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).

Vista la nota del Direttore dell'esecuzione del contratto-DEC (registrata al prot. n. 2023/0117266/P del 26/04/2023) con la quale viene comunicato l'esaurimento anticipato della disponibilità economica del contratto in contesto, a causa della tendenza della popolazione all'utilizzo frequentissimo del canale cuptel, generatosi durante l'emergenza sanitaria, che non ha subito un decremento, rimanendo al contrario radicato nell'utenza su livelli consistentemente più elevati rispetto alla situazione ante pandemia;

Dato atto che non sussistono convenzioni attive stipulate dalla Centrale di Committenza regionale Intercent-ER, né sono previsti nella programmazione degli acquisti in ambito regionale e che, ai sensi dell'art. 26, comma 1 della legge 488/99, non risultano attive convenzioni presso CONSIP per tali prodotti, né i suddetti servizi rientrano tra le categorie merceologiche del DPCM 11/07/2018;

Dato atto che un cambio di fornitore - seppur transitorio e limitato nel tempo - per la funzione particolarmente delicata e complessa svolta dallo stesso nel rapporto con l'utenza, richiederebbe un impegno organizzativo del tutto sproporzionato rispetto all'esigenza di assicurare la temporanea e immediata prosecuzione delle prestazioni nelle more dell'aggiudicazione della nuova procedura di gara;

Considerato che è reso necessario procedere a contrattualizzare la fornitura di prestazioni di servizio di call center ai sensi dell'art. 76 comma 4 lett. b) del Dlgs 36/23 con l'attuale Fornitore per garantire, senza soluzione di continuità, le prestazioni di cui trattasi, sino al subentro del nuovo aggiudicatario, in esito all'aggiudicazione dell'anzidetto appalto specifico derivante dal Sistema Dinamico di Acquisizione-SDA Consip per "Servizi di contact center", di cui agli artt. 55 e 61 del D.Lgs. 50/2016, Determina a contrarre n. 2107 del 30/6/23, gara n. 9162557, al fine di evitare interruzioni di un servizio pubblico essenziale quale quello oggetto del presente affidamento;

La procedura di cui trattasi risulta ricompresa nell'Allegato 1 "Programma degli acquisti di beni e servizi dell'Azienda USL della Romagna per il biennio 2023-2024" alla surrichiamata Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

deliberazione del Direttore generale n. 349 del 24/10/2023, che rileva ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 50/2016, e contrassegnata dal CUI: S02483810392202300059.

Conseguentemente, con Determinazione a contrarre n. 502 del 21/2/2024 e contestuale indicazione di procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando, la scrivente U.O. ha proceduto indicando la sopra citata procedura finalizzata alla stipula di un contratto per la fornitura delle prestazioni in parola e, al riguardo, ha emesso, tramite portale telematico regionale SATER, procedura n. PI061541-24 con lettera di invito nei confronti dell'operatore Cooperativa Sociale Asso Società Cooperativa, P.IVA IT02479210409, per un periodo stimato di 12 mesi, o comunque fino all'esaurimento dell'importo aggiudicato, salvo recesso anticipato al subentro del nuovo aggiudicatario della gara aziendale in corso di valutazione, aumentabile per effetto delle opzioni di seguito dettagliate:

Importo posto a base d'asta per 12 mesi	1.926.500,00 €
Opzione ai sensi dell'art. 120, comma 9 del Codice	385.300,00 €
Revisione prezzi, ferma restando la facoltà di utilizzo in via residuale di tale capienza economica anche per eventuali altre opzioni quantitative in aumento	963.250,00 €
Valore complessivo appalto, comprensivo di tutte le opzioni, iva esclusa	3.275.050,00 €

Il costo del lavoro totale annuo è stato stimato in € 1.700.000,00 (considerati gli incentivi sul costo del lavoro, in quanto sono inserite nell'attività lavorativa persone con disabilità)

Il CCNL applicato è quello delle Cooperative Sociali.

La procedura è stata interamente svolta attraverso una piattaforma telematica di negoziazione ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. 50/2016, in particolare attraverso il Sistema Informatico per le Procedure Telematiche di Acquisto SATER/Intercenter, ai sensi della Delibera di Giunta della Regione Emilia-Romagna 2194/2016, accessibile dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>;

Rilevato che, entro la scadenza prevista a portale, l'operatore economico invitato, ha presentato congrua offerta economica, PI066102-24, espressa sulla base del prezzo unitario di riferimento definito per ciascun servizio richiesto e previsto nella scheda di offerta economica, per un importo complessivo offerto (opzioni escluse), pari ad euro 1.926.200,00 € corrispondente ad una percentuale di ribasso complessivo rispetto alla base d'asta complessiva annuale, di euro 1.926.500,00, pari al 0,016% per un periodo stimato di 12 mesi, e che la predetta percentuale di sconto sarà applicata altresì a tutte le opzioni previste alla lettera invito relative alla sopraesposta opzione fino al 50% (revisione prezzi ferma restando la facoltà di utilizzo in via residuale di tale capienza economica anche per eventuali altre opzioni quantitative in aumento); opzione fino al 20% della base d'asta ai sensi dell'art. 120, co. 9 D.Lgs. 36/23; i costi sulla sicurezza aziendali ammontano ad euro 9.300,00 e sono compresi nell'offerta sopra indicata; i costi della manodopera, propri della Cooperativa, ammontano ad euro 1.637.270,00.

Rilevato, altresì, che con il predetto operatore economico sarà stipulato apposito contratto che stabilirà le regole generali della fornitura delle prestazioni, nonché i servizi specifici oggetto dell'acquisto e le relative quantità, restando inteso che le modalità di esecuzione e le condizioni contrattuali sono le medesime definite nel Capitolato Tecnico della procedura di gara originaria aggiudicata con Determinazione n. 1132 del 17/04/2018 e relativo contratto, fatte salve le condizioni economiche definite dall'offerta allegata alla presente determinazione;

Preso atto dell'attestazione di compatibilità economica della spesa con il bilancio economico preventivo dell'anno in corso, come precisata con nota della dott. Paola Dallagata, Attività Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Precisato che, in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i., il CIG relativo alla presente fornitura è il seguente: B08331379E;

Considerato che la durata dell'appalto e delle opzioni temporali è commisurata alla stima del fabbisogno aziendale, e che la stazione appaltante - previo costante monitoraggio economico del contratto operato dal DEC in supporto al RUP - si riserva la facoltà di esercitare, altresì, l'ulteriore opzione di conservare l'efficacia del medesimo contratto sino massimo ad esaurimento della sua capienza economica e, comunque, non oltre al subentro di altro contraente;

Attestata la regolarità tecnica e la legittimità del provvedimento di cui al presente atto, nonché la coerenza con i regolamenti e le procedure aziendali, da parte del Responsabile Unico del Progetto e della Responsabile di S.S. che sottoscrivono in calce;

Vista la deliberazione n. 257 del 25/07/2023 ad oggetto "Tipologie degli atti a rilevanza giuridica interna ed esterna di competenza delle articolazioni organizzative aziendali. Aggiornamento";

D E T E R M I N A

1) di prendere atto della necessità, e dei relativi fabbisogni, comunicati dal Direttore dell'esecuzione del contratto, di procedere all'acquisizione per la fornitura complementare avente ad oggetto la fornitura di prestazioni di servizio di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali, al fine di garantire la prosecuzione dell'attività a beneficio delle collettività ed evitare interruzioni di un servizio pubblico essenziale quale è la fornitura delle prestazioni di cui trattasi, per la durata stimata di 12 mesi o comunque fino all'esaurimento dell'importo massimo aggiudicato, salvo risoluzione anticipata al subentro del nuovo aggiudicatario della procedura aziendale in corso (*Determinazione n. 2107 del 30/6/2023 ad oggetto Decisione 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*);

2) di provvedere all'aggiudicazione, ai sensi dell'art. 76, comma 4, lett. b), D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., al fine di garantire la fornitura delle prestazioni in discorso senza soluzione di continuità, al seguente operatore economico:

COOPERATIVA SOCIALE ASSO SOCIETA' COOPERATIVA

VIALE MARIO ANGELONI 493 47521 Cesena Italia

Tel 054726652 - Fax 0547613952 -

C.F. 02479210409 - P.IVA IT02479210409

PEC COMUNICAZIONI@PEC.COOPERATIVAASSO.IT

per quanto motivato in premessa, a seguito di espletamento su piattaforma SATER della procedura telematica esplicitata in narrativa, per un importo massimo pari a € 1.926.200,00 (opzioni e IVA escluse),

come da Allegato 1 Schema offerta Economica (parti integrante del presente atto), per una durata stimata di 12 mesi o comunque fino all'esaurimento dell'importo determinato, salvo recesso anticipato, qualora si addivenga prima alla stipula del contratto con nuovo aggiudicatario;

3) di dare atto che, in base ai controlli effettuati, gli affidatari sono risultati in possesso dei requisiti generali e speciali richiesti, in ottemperanza al D.Lgs. 36/2023;

4) di disporre che il contratto, che sarà stipulato a seguito della presente aggiudicazione per 12 mesi - dalla data di sottoscrizione dello stesso, sarà soggetto a clausola di recesso

anticipato, che interverrà al momento del subentro di nuovo contraente, in esito all'aggiudicazione di nuova procedura;

5) di disporre l'avvio dell'esecuzione anticipata del contratto ricorrendone i presupposti di legge;

6) di dare atto che la durata dell'appalto e delle opzioni temporali è commisurata alla stima del fabbisogno aziendale, e che la stazione appaltante - previo costante monitoraggio economico del contratto operato dal DEC in supporto al RUP - si riserva la facoltà di esercitare, altresì, l'ulteriore opzione di conservare l'efficacia del medesimo contratto sino massimo ad esaurimento della sua capienza economica e, comunque, non oltre al subentro di altro contraente;

7) di dare atto che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 60 del D. Lgs. 36/2023, la documentazione di gara ha previsto un'opzione di revisione dei prezzi fino al 50% del valore complessivo a base d'asta, secondo le modalità e condizioni esplicitati nella lettera invito ferma restando la facoltà di utilizzo in via residuale di tale capienza economica anche per eventuali altre opzioni quantitative in aumento;

8) di dare atto che, in base all'art. 120, comma 9 del Codice, la stazione appaltante, in vigore di contratto, può imporre al fornitore l'incremento delle prestazioni contrattuali fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto calcolato sull'importo a base d'asta, alle condizioni espressamente individuate e per l'importo indicato negli atti di gara;

9) di dare atto che, ai fini della corresponsione degli incentivi alle funzioni tecniche di cui all'art. 45 D.Lgs. 31/03/2023 n. 36 - viste le disposizioni contenute nelle note della Direzione amministrativa prot. 2023/0193563/P del 17/07/23 e prot. 2023-0315694-P del 30/11/2023 -, si procede in via cautelativa ad accantonare ad apposito fondo del bilancio aziendale le risorse da destinare al suddetto incentivo, utilizzando la percentuale del 0,80% - come da decisione a contrarre n. 502 del 21/2/2024 in coerenza con il Regolamento approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 431 del 25/11/2021 -, fermo restando che l'effettivo riconoscimento del medesimo in capo ai soggetti destinatari avverrà nella misura e solo se in presenza delle condizioni legittimanti previste nell'emanando regolamento attuativo;

10) di stabilire conseguentemente che l'importo da accantonare, corrispondente allo 0,60% di € 1.926.500,00 (valore economico complessivo dell'importo a base d'asta al netto di ogni opzione e di lotti deserti e/o non aggiudicati), è di € 11.559,00, di cui € 2.265,56 riferito alla quota del 20% di cui al comma 5 dell'art. 45 del D. Lgs. 36/23, da registrare al conto NFS 4701001033 Accantonamento incentivi funzioni tecniche (conto GAAC 1753306501) che viene ripartito per competenza come segue:

€ 4.078,21 nell'anno 2024 (anno di aggiudicazione), dalla fase di programmazione alla conclusione della fase dell'affidamento della gara, oltre alla quota del 20%;

€ 4.961,59 nell'anno 2024 ossia pro-quota fase di esecuzione;

€ 1.653,86 nell'anno 2025, ossia pro-quota relativamente alla fase di esecuzione;

11) di precisare che il quadro economico complessivo dell'appalto è così definito:

Importo offerto per 12 mesi	1.926.200,00 €
Opzione ai sensi dell'art. 120, comma 9 del Codice	385.240,00 €
Revisione prezzi, ferma restando la facoltà di utilizzo in via residuale di tale capienza economica anche per eventuali altre opzioni quantitative in aumento	963.100,00 €
Valore complessivo appalto, comprensivo di tutte le opzioni, iva esclusa	3.274.540,00 €

Incentivi funzioni tecniche	11.559,00 €
-----------------------------	-------------

al netto dell'IVA, e/o di altre imposte e contributi di legge, degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, nonché di eventuali spese per rimedi alternativi alla tutela giurisdizionale;

- 12) di dare atto che il CIG della presente fornitura è il seguente: B08331379E, valevole ai fini degli ordini e della tracciabilità dei flussi informativi di cui alla Legge n. 136/2010;
- 13) di dare atto dell'attestazione di compatibilità economica della spesa con il bilancio economico preventivo dell'anno in corso, già attestata (in sede di Decisione a contrarre n. 502 del 21/2/2024) con nota prot. n. 2023/0339563/A e di addebitare al bilancio di competenza dell'Azienda USL della Romagna la spesa di € 1.926.200,00 (IVA esclusa) sul Co.Ge. n. 1102006 RER new 11029001101102 "Altri servizi di prenotazione da privato"
- 14) di dare atto che il Responsabile del Progetto per la seguente procedura, ai sensi dell'art. 15, D.Lgs. n. 36/2023 "Codice dei contratti pubblici", è la dott.ssa Alessandra Ponseggi - U.O. Acquisti Beni e Servizi dell'Azienda USL della Romagna come da nota prot. 2023/0256524/P e che con la medesima nota sono stati altresì individuati gli addetti alla gestione tecnico amministrativa ai sensi e per gli effetti dell' art. 45 del D-Lgs 36/2023;
- 15) di precisare che il Direttore dell'Esecuzione, il quale ai sensi dell'art. 114 D. Lgs. n. 36/2023 e della procedura aziendale PA226 "Esecuzione contratti relativi a forniture e servizi: linea guida per la disciplina delle funzioni del RUP e del DEC" ha la responsabilità relativa alla vigilanza sulla corretta esecuzione del contratto derivante dalla presente procedura, è stato individuato nella persona della dott.ssa Marina Fantinelli, - Direttrice U.O. Piattaforma Amministrativa Rimini-Cesena, che a sua volta potrà avvalersi di assistenti nominati per i diversi ambiti;
- 16) di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale ai sensi dell'art. 18, comma 4, della L.R. n. 9/2018;

Di inviare la presente determinazione per l'esecuzione e quant'altro di competenza alle seguenti strutture aziendali:

U. O. Piattaforma Amministrativa Cesena - Rimini
U. O. Piattaforma Amministrativa Forlì - Ravenna
U. O. Affari Generali E Legali
U. O. Acquisti Beni E Servizi

Impronta digitale degli allegati:

7eee87ca43ad7322d32e2883517eb2f85545c094

Il Responsabile Del Procedimento
Alessandra Ponseggi

Il Sostituto Del Direttore U. O. Acquisti Beni E
Servizi
Dott.ssa Paola Baronio
Con giusta nomina prot.62440 06/03/2024

Il Responsabile S. S. Supporto Ai Processi
Acquisitivi
Dott.ssa Paola Baronio

