

**SERVIZIO SANITARIO
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA REGIONALE DELLA SALUTE**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 107 DEL 21/06/2022

Proposta n. 173 del 16/06/2022

STRUTTURA PROPONENTE: DIPARTIMENTO GESTIONE ACCENTRATA DEGLI ACQUISTI E LOGISTICA

Dott. Antonello Podda

OGGETTO: Gara di ambito regionale per l'affidamento dei servizi di call center del CUP, dei servizi di front-office e back-office e dei servizi di centralino telefonico per diverse aziende sanitarie. Nomina Gruppo Tecnico di Progettazione.

Con la presente sottoscrizione i soggetti coinvolti nell'attività istruttoria, ciascuno per le attività e le responsabilità di competenza dichiarano che la stessa è corretta, completa nonché conforme alle risultanze degli atti d'ufficio, per l'utilità e l'opportunità degli obiettivi aziendali e per l'interesse pubblico

Ruolo	Soggetto	Firma Digitale
L'istruttore		
Il Responsabile del Procedimento	Dott. Emiliano Arca	
Responsabile della SC Acquisti Servizi non Sanitari afferente al Dipartimento	Il sostituto del Dott. Carlo Contini	

La presente Deliberazione prevede un impegno di spesa a carico della Azienda per la Tutela della Salute

SI []

NO []

DA ASSUMERE CON SUCCESSIVO PROVVEDIMENTO [X]

La presente Deliberazione è soggetta al controllo preventivo di cui all'art. 41 della L.R. 24/2020

SI [X]

NO []

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO GESTIONE ACCENTRATA ACQUISTI E LOGISTICA

VISTO il decreto legislativo n. 502 del 30/12/1992 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” e ss.mm.ii.;

VISTA la legge regionale n. 24/2020 “Riforma del sistema sanitario regionale e riorganizzazione sistematica delle norme in materia. Abrogazione della legge regionale n. 10 del 2006, della legge regionale n. 23 del 2014 e della legge regionale n. 17 del 2016 e di ulteriori norme di settore” e ss.mm.ii.;

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 46/27 del 25/11/2021 di costituzione dell’Azienda regionale della salute (ARES), di cui all’art. 3 della legge di riforma, a far data dal 1 gennaio 2022 e di individuare la sede legale della medesima Azienda nel Comune di Selargius (Selargius, via Piero della Francesca, n. 1);

DATO ATTO che la Giunta della Regione Autonoma della Sardegna ha provveduto, con DGR n. 51/34 del 30/12/2021 alla nomina della dott.ssa Annamaria Tomasella quale Direttore Generale dell’Azienda Regionale della Salute (ARES), per una durata totale di anni cinque, eventualmente rinnovabile per una sola volta;

RICHIAMATA la Deliberazione del Direttore Generale n. 1 del 04/01/2022 con la quale si è provveduto a prendere atto del provvedimento di cui sopra;

RICHIAMATA la deliberazione n. 2 del 12/01/2022 con la quale è stato individuato il Direttore Amministrativo nella persona del dott. Attilio Murru;

VISTE

- la nota della Direzione Generale ARES NP/2022/87 del 14/01/2022, avente ad oggetto “L.R. 11/09/2020 n. 24 s.m.i. Costituzione delle Aziende. Fase di prima applicazione. Continuità amministrativa” con la quale si invita a dare completa attuazione alle note ARIS Nota Prot. 32318 del 24/12/2021 e Prot. 277 del 05/01/2022, al fine di garantire la continuità assistenziale e amministrativa nella attuale fase di avvio della riforma del servizio sanitario regionale;

- la Delibera del Direttore Generale ARES n. 5 del 26/01/2022 recante ad oggetto: “Organizzazione aziendale provvisoria dell’Azienda Regionale della Salute ARES”, che conferma fino al 31/03/2022 e comunque non oltre il tempo necessario all’adozione dell’Atto Aziendale, l’organizzazione già presente in ATS al 31.12.2021, compresa l’articolazione dipartimentale e i contenuti delle deleghe;

DATO ATTO che il soggetto che propone il presente atto non incorre in alcuna delle cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti e alla Normativa Anticorruzione e che non sussistono, in capo allo stesso, situazioni di conflitto di interesse in relazione all’oggetto dell’atto, ai sensi della Legge 190 del 06/11/2012 e norme collegate;

ATTESO che con deliberazione del Commissario Straordinario di ATS (azienda per la tutela della salute Sardegna) N. 738 del 30/09/2021 era stato avviato il procedimento per l’indizione di una procedura ponte, con un orizzonte temporale limitato a 12 mesi con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi, al fine di garantire nel breve periodo il fabbisogno dell’ATS Sardegna e delle altre Aziende interessate in relazione al servizio di call center del CUP, dei servizi di front-office e back-office e del servizio di centralino telefonico per le ASSL di Sassari e Cagliari, nelle more della piena attuazione della riforma sanitaria di cui alla L.R. 24/2020, a seguito della quale le competenze in materia di appalti per l’intero servizio sanitario regionale sarebbero poi passate all’ARES;

ATTESO che il richiamato atto veniva inviato al controllo regionale ai sensi dell’articolo 41 della L.R. n. 24/2020;

TENUTO CONTO che in sede di controllo venivano richiesti chiarimenti in merito ai contenuti della Deliberazione 738/2021 con conseguente interruzione dei termini per l'esercizio del controllo regionale;

EVIDENZIATO che le osservazioni dell'Assessorato erano riconducibili, in parte, alla necessità di chiarire la copertura economica dell'intervento con la precisazione degli esercizi finanziari di riferimento, tenuto conto che il provvedimento di autorizzazione a contrarre non conteneva un formale impegno di spesa, mentre altri rilievi concernevano il merito delle prestazioni da esternalizzare;

DATO ATTO che nel riscontro fornito dall'Azienda alle predette osservazioni si è evidenziato quanto segue:

- l'intervento in parola era concepito come una "procedura ponte" per l'affidamento del servizio di call center del CUP, di servizi di front-office e back-office e di servizi di centralino telefonico con un orizzonte temporale limitato, al fine di garantire nel breve periodo il fabbisogno dell'ATS Sardegna (e dell'AOU di Sassari, limitatamente al CUP) nelle more della piena attuazione della riforma sanitaria di cui alla L.R. 24/2020; in quanto configurato come "gara ponte", attraverso tale intervento si intendeva garantire entro il primo semestre del 2022 la disponibilità di un contratto attivo (anche in considerazione della prevista scadenza al 31.05.2022 in particolare del contratto derivante dall'adesione alla Convenzione Consip "Contact Center in Outsourcing 2");
- la suddetta strategia, fondata su un cronoprogramma piuttosto stringente, imponeva necessariamente la pubblicazione del relativo bando di gara entro il mese di dicembre 2021; poiché ciò non è avvenuto, ora il bando di gara dovrà essere approvato dall'Azienda Regionale della Salute;
- conseguentemente, ARES ha inserito nella propria programmazione delle acquisizioni di beni e servizi ex art. 21 D.lgs. 50/2016 un nuovo intervento per l'affidamento dei servizi di cui all'oggetto per un orizzonte temporale più ampio (tre anni, con opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi); tale previsione dovrà essere inserita anche nella programmazione delle singole aziende ciascuna per le quote di proprio interesse;
- sul piano sostanziale, per poter revisionare il capitolato tecnico è necessario costituire un nuovo gruppo di lavoro atteso che la maggior parte degli originari componenti non sono più dipendenti né di Ares, né delle Aziende sanitarie locali; inoltre, l'attuale nuovo assetto del Servizio Sanitario Regionale impone una adeguata verifica/aggiornamento dei fabbisogni previe idonee interlocuzioni con le altre Aziende sanitarie, considerato che da un lato, risultano ormai superate le logiche che nel 2021 avrebbero giustificato l'esperimento di una "gara ponte", dall'altro potrebbe emergere la necessità di riconsiderare – come anzidetto – lo stesso orizzonte temporale dell'intervento, anche in considerazione della complessità della progettazione nella materia dei servizi in oggetto.

VISTA la successiva comunicazione RAS n. prot. 13682 del 12/06/2022, acquisita al protocollo dell'ente n. PG/44280 del 13/06/2022, con la quale il Direttore Generale dell'Assessorato dell'Igiene e Sanità sollecita l'avvio della procedura in parola, concordando con la necessità di istituire al più presto il gruppo di lavoro che dovrà procedere con la massima sollecitudine alle necessarie revisioni del capitolato speciale, tenendo anche conto della bassa *performance* del servizio attuale percepita dall'utenza e del numero di chiamate abbandonate e/o dissuase, sia alla luce delle indicazioni già fornite che di ulteriori direttive contenute nel corpo della medesima nota;

EVIDENZIATO che con la sopra citata nota la RAS chiede espressamente ad ARES di trasmettere un'integrazione-rettifica dell'originaria deliberazione inviata a controllo, contenente le argomentazioni sulle modifiche di fatto e di diritto sopravvenute, prima del 21 giugno 2022 (coincidente con la scadenza del termine per l'emanazione dell'atto di controllo);

RITENUTO opportuno ed urgente, per quanto sopra esposto, proporre la costituzione di apposito Gruppo di Progettazione nei soggetti di seguito indicati, che risultano in possesso di più che adeguata capacità professionalità ed esperienza nei rispettivi ambiti di competenza per la stesura del Capitolato tecnico:

Componente	Azienda di appartenenza	Ruolo
dott.ssa Daniela Bucci	ARES	Governo prestazioni ambulatoriali e liste d'attesa
dott. Giuseppe Ottaviani	ASL n. 7 del Sulcis	Referente/Responsabile Segreteria CUP
ing. Alessandro Pani	ARES	Referente ICT Servizi Sanitari
dott. Alessio Mereu	ARNAS Brotzu	Responsabile Ufficio Ticket
dott.ssa Mara Mascia	ASL n. 4 dell'Ogliastra	Staff Direzione ASL
sig. Giovanni Maria Sciretti	ASL n. 2 della Gallura	Addetto Segreteria CUP

EVIDENZIATO che la predetta scelta aziendale, che è stata anticipata e condivisa con le altre Aziende Sanitarie nel corso del tavolo di coordinamento dei Direttori Generali del 16/06/2022, si qualifica espressamente nel senso di favorire una struttura snella, che possa favorire rapide interazioni tra ARES e le altre Aziende Sanitarie per la rilevazione dei relativi fabbisogni, nonché con i tecnici del Gruppo di Coordinamento CUP Regionale di SardegnaLT;

EVIDENZIATO che i componenti del GTP sottoscriveranno, al momento dell'insediamento, una dichiarazione sull'assenza di conflitto di interessi con riferimento alla gara che sono incaricati di progettare;

RAVVISATA l'opportunità di confermare l'indicazione del RUP contenuta nei documenti di programmazione formalizzando a tal fine la designazione del dott. Emiliano Arca, collaboratore amministrativo professionale senior in servizio presso la SC Acquisti Servizi non Sanitari, in possesso di adeguato curriculum e bagaglio tecnico;

EVIDENZIATO che sulla base del capitolato tecnico allegato alla citata deliberazione del commissario ATS n. 738/2021 – fatte salve eventuali diverse valutazioni tecnico-economiche del gruppo di progettazione in accoglimento delle osservazioni e direttive della RAS e in considerazione della prevista revisione dei fabbisogni – al momento attuale possono essere effettuate le seguenti stime di costo complessive su base annua (IVA esclusa):

➤ Gestione call center CUP	importo a base d'asta	€ 3.267.680,00
➤ Front-office/back-office	importo a base d'asta	€ 7.193.204,00
➤ Centralino telefonico	importo a base d'asta	€ 560.000,00
stima di costo totale su base annua		€ 11.020.884,00

RILEVATO che nell'ambito dei servizi di *back-office* il capitolato speciale della “gara ponte” attribuiva alla ASL di Cagliari anche alcuni servizi afferenti allo specifico fabbisogno di strutture che dal 01/01/2022 risultano invece ora appartenere ad ARES e alle quali occorre quindi dare autonoma rilevanza, per cui si ritiene opportuno prevedere un ulteriore e distinto lotto per lo specifico fabbisogno dell'Azienda regionale della salute;

TENUTO CONTO che nel corso del tavolo di coordinamento dei Direttori Generali del 16/06/2022 si è ritenuto opportuno rimodulare anche l'orizzonte temporale del nuovo appalto, concordando su una durata di tre anni, con opzione di rinnovo per un ulteriore triennio;

DATO ATTO che l'importo totale dell'appalto ai sensi dell'art. 35, comma 4, del D.lgs. 50/2016, comprensivo di tutti i lotti e in considerazione dell'orizzonte temporale di tre anni, con opzione di rinnovo per un ulteriore triennio, risulta attualmente quantificabile in complessivi **€ 66.125.304,00** IVA esclusa, così suddivisi:

Gestione call center CUP (lotto1)

➤ ASL n. 1 di Sassari	€ 3.842.367,54
➤ ASL n. 2 della Gallura	€ 1.907.970,44
➤ ASL n. 3 di Nuoro	€ 1.771.956,25
➤ ASL n. 4 dell'Ogliastra	€ 660.011,44
➤ ASL n. 5 di Oristano.....	€ 1.849.695,97
➤ ASL n. 6 del Medio Campidano	€ 1.117.741,94
➤ ASL n. 7 del Sulcis.....	€ 1.434.861,79
➤ ASL n. 8 di Cagliari	€ 6.567.514,63
➤ AOU di Sassari	€ 453.960,00
Totale complessivo (lotto 1)	€ 19.606.080,00

Front-office/back-office (lotti 2-3-4-5-6-7-8)

➤ ASL n. 2 della Gallura (lotto 2)	€ 5.959.200,00
➤ ASL n. 3 di Nuoro (lotto 3).....	€ 8.548.800,00
➤ ASL n. 4 dell'Ogliastra (lotto 4)	€ 2.414.880,00
➤ ASL n. 6 del Medio Campidano (lotto 5).....	€ 2.081.040,00
➤ ASL n. 7 del Sulcis (lotto 6).....	€ 6.002.880,00
➤ ASL n. 8 di Cagliari (lotto 7)	€ 13.734.504,00
➤ ARES (lotto 8).....	€ 4.417.920,00
Totale complessivo (lotti 2-3-4-5-6-7-8).....	€ 43.159.224,00

Centralino telefonico (lotto 9)

➤ ASL n. 1 di Sassari	€ 1.848.000,00
➤ ASL n. 8 di Cagliari	€ 1.512.000,00
Totale complessivo (lotto 9)	€ 3.360.000,00

TENUTO CONTO che per quanto concerne la ripartizione dei costi del nuovo appalto, al momento attuale si ipotizza quanto segue:

- ARES si farà carico dell'anticipazione di tutti i costi relativi al *call center* del CUP, ribaltandoli in funzione delle prenotazioni effettuate sui bilanci di ciascuna delle Aziende sanitarie di cui la stessa ARES, nell'attuale fase transitoria, si trova a gestire la relativa contabilità; per le prenotazioni effettuate per conto delle altre Aziende del Servizio Sanitario Regionale, viceversa, potrebbe essere direttamente la RAS a procedere alle relative compensazioni;
- ciascuna delle Aziende sanitarie coinvolte si farà carico della specifica quota parte dei servizi di *front-office* e *back office* e di centralino telefonico, provvedendo all'individuazione di un RUP e di un DEC per lo specifico contratto e procedendo in piena autonomia alla gestione della relativa contabilità, fatte salve eventuali situazioni particolari di gestione (magari attinenti a questioni di rilevanza ultra-aziendale) per le quali la RAS intenda magari attribuire la responsabilità della gestione finanziaria ad un'Azienda specifica, procedendo quindi alle relative compensazioni ovvero disponendo che siano le aziende beneficiarie dei servizi a disporre i relativi rimborsi;

STABILITO che dal presente provvedimento non derivano direttamente oneri a carico di ARES, fatti salvi quelli correlati alla pubblicità legale, al contributo ANAC e agli accantonamenti per gli incentivi ex art. 113 del D.lgs. 50/2016 in relazione all'espletamento della procedura di gara in qualità di centrale di committenza;

VISTI:

- il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e s.m.i.;
- il D.lgs. 50/2016;

- la L.R. 8/2018;
- la L.R. 24/2020;
- il D.L. 76/2020;

Per i motivi esposti in premessa

PROPONE

1) DI COSTITUIRE il Gruppo Tecnico per la progettazione della gara per l'acquisizione dei servizi di call center del CUP, dei servizi di front-office e back-office e del servizio di centralino telefonico, nelle persone di seguito indicate, integranti le professionalità e le competenze specialistiche richieste:

Componente	Azienda di appartenenza	Ruolo
dott.ssa Daniela Bucci	ARES	Governo prestazioni ambulatoriali e liste d'attesa
dott. Giuseppe Ottaviani	ASL n. 7 del Sulcis	Referente/Responsabile Segreteria CUP
ing. Alessandro Pani	ARES	Referente ICT Servizi Sanitari
dott. Alessio Mereu	ARNAS Brotzu	Responsabile Ufficio Ticket
dott.ssa Mara Mascia	ASL n. 4 dell'Ogliastra	Staff Direzione ASL
sig. Giovanni Maria Sciretti	ASL n. 2 della Gallura	Addetto Segreteria CUP

2) DI INCARICARE i componenti del GTP di procedere con la massima sollecitudine alla redazione, stesura e consegna del capitolato tecnico relativo alla gara d'appalto per i servizi di cui all'oggetto;

3) DI DISPORRE che i componenti del GTP potranno avvalersi del supporto dei referenti individuati presso ogni Azienda sanitaria sia per l'acquisizione dei dati necessari per la corretta determinazione dei fabbisogni, che per ogni altro elemento necessario alla corretta stesura del capitolato di gara;

4) DI DISPORRE che i componenti del GTP sottoscriveranno, al momento dell'insediamento, una dichiarazione sull'assenza di conflitto di interessi con riferimento alla gara che sono incaricati di progettare;

5) DI INDIVIDUARE quale RUP il Dott. Emiliano arca, collaboratore amministrativo professionale senior in servizio presso la SC Acquisti Servizi non Sanitari, al quale dovranno essere consegnati tutti gli atti del procedimento;

6) DI DARE ATTO che l'importo totale dell'appalto ai sensi dell'art. 35, comma 4, del D.lgs. 50/2016, comprensivo di tutti i lotti e in considerazione dell'orizzonte temporale di tre anni, con opzione di rinnovo per un ulteriore triennio – fatte salve eventuali diverse valutazioni tecno-economiche del gruppo di progettazione in accoglimento delle osservazioni e direttive della RAS e in considerazione della prevista revisione dei fabbisogni – risulta attualmente quantificabile in complessivi **€ 66.125.304,00**;

7) DI STABILIRE che dal presente provvedimento non derivano oneri direttamente oneri a carico di ARES, fatti salvi quelli correlati alla pubblicità legale, al contributo ANAC e agli accantonamenti per gli incentivi ex art. 113 del D.lgs. 50/2016 in relazione all'espletamento della procedura di gara in qualità di centrale di committenza, che saranno determinati con successivo atto e inseriti nel quadro economico dell'intervento, contestualmente all'approvazione del capitolato tecnico e degli altri documenti di gara;

8) DI TRASMETTERE copia del presente atto alla SC Segreteria di Direzione Strategica, Affari Generali e Atti Amministrativi per la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line dell'Azienda Regionale della Salute - ARES Sardegna.

**IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO
GESTIONE ACCENTRATA ACQUISTI E LOGISTICA
Dott. Antonello Podda**

Per le motivazioni sopra riportate

ACQUISITO IL PARERE		
DIRETTORE AMMINISTRATIVO ARES		
Dott. Attilio Murru		
FAVOREVOLE	[X]	
CONTRARIO	[]	
NON NECESSARIO	[]	

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la su estesa proposta, che si richiama integralmente;

DATO ATTO che il soggetto che adotta il presente atto non incorre in alcuna delle cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti e alla Normativa Anticorruzione e che non sussistono, in capo allo stesso, situazioni di conflitto di interesse in relazione all'oggetto dell'atto, ai sensi della Legge 190 del 06/11/2012 e norme collegate;

DELIBERA

1) DI APPROVARE il contenuto della proposta di deliberazione sopra richiamata e per l'effetto di darne integrale esecuzione;

**IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Annamaria Tomasella**

ALLEGATI SOGGETTI A PUBBLICAZIONE

ALLEGATI NON SOGGETTI A PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line dell'Azienda regionale della salute - ARES dal 21/06/2022 al 06/07/2022

Il Dirigente Responsabile per la pubblicazione o suo delegato