

**SERVIZIO SANITARIO DELLA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 241 DEL 13/10/2023**

Proposta n. 310 del 29/09/2023

**STRUTTURA PROPONENTE: S.C. ACQUISTI DI BENI E SERVIZI NON SANITARI, SERVIZI SANITARI E SERVICE**

Dott. Antonello Podda

**OGGETTO:** Procedura aperta in modalità telematica sopra soglia europea per l'affidamento triennale del servizio di call center del CUP e dei servizi di front-office e back-office e segreteria CUP, nonché dei servizi di supporto amministrativo per le aziende sanitarie della Regione Sardegna, con opzione di rinnovo per un ulteriore triennio. **Determinazione a contrarre ex art. 71 del D.lgs. 36/2023.**

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.

<b>Ruolo</b>	<b>Soggetto</b>	<b>Firma Digitale</b>
L'istruttore	Dott.ssa Letizia Tronci	
Il Responsabile del Procedimento	Dott. Emiliano Arca	
Il Direttore della SC Acquisti di beni e servizi non sanitari, servizi sanitari e service	Dott. Antonello Podda	

La presente Deliberazione prevede un impegno di spesa a carico della Azienda Regionale della Salute - ARES

SI

NO

DA ASSUMERE CON SUCCESSIVO PROVVEDIMENTO

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

SI

NO

## **IL DIRETTORE DELLA S.C. ACQUISTI DI BENI E SERVIZI NON SANITARI, SERVIZI SANITARI E SERVICE**

**VISTO** il decreto legislativo n. 502 del 30 dicembre 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 del Direttore Generale n. 30 del 01/02/2023 e le successive modifiche ed integrazioni, con la quale sono state conferite, in via provvisoria e nelle more dello svolgimento delle procedure previste dalla normativa vigente per il conferimento degli incarichi, le funzioni dirigenziali al fine di garantire il funzionamento delle strutture aziendali a seguito dell’entrata in vigore dell’Atto Aziendale di Ares Sardegna;

**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;

**VERIFICATA** la compatibilità e conformità con le norme nazionali, regionali e regolamenti in materia, relaziona al Direttore Generale quanto di seguito riportato:

### **PREMESSO**

- che nel corso degli ultimi anni, a causa della carenza di personale dipendente, si è consolidata la necessità di procedere ad esternalizzare una serie di servizi di natura amministrativa, al fine di assicurare il regolare svolgimento di attività istituzionali quali, a mero titolo esemplificativo, i servizi di front-office e back-office (CUP/Ticket) e i servizi di call center del Centro Unico di Prenotazione;
- che con deliberazione del Direttore Generale n. 115 del 27/06/2022 è stata disposta la prosecuzione dei servizi di contact center informativo e CUP telefonico interaziendale della ASL n. 1 di Sassari e ASL n. 8 di Cagliari, servizi d’ambito CUP ticket - call center e altro d’interesse dell’ASL n. 2 della Gallura, dei servizi di front-office/back-office e supporto amministrativo ASL n. 4 dell’Ogliastra, ASL n. 6 del Medio Campidano e ASL n. 8 di Cagliari, servizi di centralino telefonico per la ASL n. 1 di Sassari e ASL n. 8 di Cagliari, servizi di magazzinaggio per la ASL n. 6 del Medio Campidano, per il periodo dal 01/06/2022 al 30/11/2022
- che con deliberazione del Direttore Generale n. 385 del 31/01/2023 per i servizi suddetti sono stati assunti i relativi impegni di spesa fino al 31/05/2023;
- che con deliberazione del Direttore Generale n. 128 del 31/05/2023 per i servizi suddetti sono stati assunti i relativi impegni di spesa fino al 30/11/2023;

**RILEVATO** che all’interno della programmazione delle acquisizioni di beni e servizi ex art. 21 del D.lgs. 50/2016, per il biennio 2022/2023, era stato inserito uno specifico intervento volto a garantire i servizi di call center del CUP, i servizi di front office e back office e il servizio di centralino telefonico per diverse aziende sanitarie;

**DATO ATTO** che con Deliberazione del Direttore Generale n. 107 del 21/06/2022 è stato nominato il Gruppo Tecnico di Progettazione per la 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, il quale, nel corso dei lavori, ha ritenuto di dover stralciare i servizi di centralino telefonico, per i quali si procederà con una distinta gara d'appalto;

**TENUTO CONTO** di quanto sopra, pertanto, all'interno della programmazione delle acquisizioni di beni e servizi ex art. 21 del D.lgs. 50/2016, per il biennio 2023/2024, approvata con deliberazione del Direttore Generale n. 241 del 14/11/2022, e revisionata con deliberazione del Direttore Generale n. 85 del 14/04/2023, è stato previsto uno specifico intervento (CUI S03990570925202300046) specificamente rivolto al servizio di *call center* del CUP e ai servizi di *front-office* e *back-office*, essendo stato stralciato il servizio di centralino telefonico;

**RITENUTO** necessario ed urgente procedere all'esperimento di una gara d'appalto a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. n. 36/2023, con aggiudicazione da determinarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, di cui all'art. 108, comma 2, lett. a) del medesimo decreto, per il periodo di tre anni con opzione di rinnovo per un ulteriore triennio;

**EVIDENZIATO** che i servizi in oggetto, inoltre, si caratterizzano per essere servizi ad alta intensità di manodopera ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1 al D.lgs. 36/2023;

**VISTI** il capitolato speciale, i criteri di selezione dei concorrenti, i criteri di valutazione delle offerte nonché il DUVRI, tutti uniti al presente atto deliberativo per costituirne parte integrante e sostanziale (allegato 1);

**CONSIDERATO** che si è ritenuto opportuno procedere alla suddivisione dell'appalto in quattro distinti lotti, di cui tre lotti specificamente dedicati ai servizi di *call center* del CUP e ai servizi di *front office* e *back office*, distinti geograficamente (zona Nord, Centro e Sud della Sardegna), oltre a un lotto ARES per attività di supporto amministrativo alle Aziende del SSR;

**RITENUTO** che la suddivisione in lotti prescelta sia conforme alle disposizioni dell'articolo 58 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, in quanto la suddivisione dei servizi di *call center* del CUP e dei servizi di *front office* e *back office* in tre macro lotti geografici (Nord, Centro e Sud) risponde all'inderogabile esigenza di non frammentare eccessivamente, in particolare, il complesso processo di governo dei *call center* del Centro Unico di Prenotazione, contemperando l'opportunità di una gestione coordinata dei servizi – che sarà garantita da ARES tramite la direzione unitaria dei relativi tre distinti contratti – con le opposte esigenze di promuovere per quanto possibile condizioni di concorrenza paritarie per le microimprese, piccole e medie imprese, la cui effettiva possibilità di partecipazione non è comunque preclusa grazie alle forme aggregative previste dalla legge;

**EVIDENZIATO** che al fine di favorire la concorrenza, ai sensi del comma 4 dell'articolo 58 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 si è ritenuto opportuno limitare a due il numero massimo di lotti per i quali è consentita l'aggiudicazione al medesimo concorrente, fermo restando che il valore complessivo dei due lotti eventualmente aggiudicabili al medesimo operatore economico non potrà superare il 50% del valore complessivo dell'appalto; infine, dovendosi garantire il rispetto del principio di economicità, la stazione appaltante identificherà tutte le possibili combinazioni di assegnazione dei lotti, scegliendo quella che minimizza l'esborso economico complessivo;

**EVIDENZIATO** inoltre che i criteri di selezione dei concorrenti prevedono specifici requisiti di idoneità professionale, di capacità economico finanziaria e di capacità tecnica che devono essere

obbligatoriamente posseduti dai concorrenti e che rispondono all'esigenza della stazione appaltante di rivolgersi ad operatori economici con una specifica esperienza e qualificazione che possano offrire sufficienti garanzie circa l'esecuzione di servizi altamente professionali in ambito regionale, in relazione agli impegni contrattuali derivanti dai servizi in gara, anche in ragione della tipologia di utenti e delle finalità di salute pubblica che l'appalto mira a soddisfare; in tal senso, i livelli minimi previsti per i requisiti di capacità non pregiudicano comunque l'effettiva possibilità di partecipazione da parte delle microimprese, piccole e medie imprese;

**ATTESO** che la stazione appaltante intende riservarsi le seguenti opzioni:

- opzione di rinnovo dei servizi per un ulteriore triennio;
- opzione di estensione dei servizi fino al quinto dell'importo del contratto;
- opzione di incremento dei canoni fino a un massimo del 15% dei corrispettivi mensili per eventuali fluttuazioni in aumento delle chiamate oltre il 10% rispetto alle chiamate previste dal canone base;
- opzione di estensione dei servizi di cui al lotto 3 (Sud Sardegna) all'ARNAS Brotzu e all'AOU CA, esercitabile alla scadenza dei relativi autonomi contratti attualmente in essere;
- opzione di estensione dei servizi di cui al lotto 4 (ARES) per l'eventuale gestione esternalizzata dei servizi di supporto alla liquidazione delle fatture dei beni sanitari;

**DATO ATTO** che l'importo complessivo relativo agli oneri per la sicurezza relativi a rischi interferenti per l'intera durata dell'appalto comprensivo di tutte le opzioni è pari a € 8.000,00 (€ 800,00 per ciascun lotto/triennio);

**EVIDENZIATO** che i costi stimati della manodopera, ai sensi dell'art. 41, comma 14, del D.lgs. 36/2023, sono pari a € 36.841.641,69 triennali così suddivisi:

LOTTO	COSTI TRIENNALI MANODOPERA
1	€ 9.752.229,02
2	€ 12.937.092,86
3	€ 12.689.039,81
4	€ 1.463.280,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 36.841.641,69</b>

**DATO ATTO** che tutte le opzioni sopra descritte non saranno oggetto di offerta economica e valutazione nella procedura di gara, mentre l'importo a base d'asta, per ciascuno dei quattro lotti, corrisponde all'importo complessivo triennale dei servizi in gara, comprensivo degli oneri per la sicurezza per i rischi interferenziali, come meglio specificato nel prospetto di dettaglio della base d'asta allegato al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale (allegato A) e come di seguito sinteticamente riportato:

LOTTO	IMPORTO TRIENNALE LORDO A BASE D'ASTA	ONERI PER LA SICUREZZA NON SOGGETTI A RIBASSO
1	€ 11.591.654,28	€ 2.400,00
2	€ 15.151.438,20	€ 2.400,00
3	€ 14.998.775,76	€ 2.400,00
4	€ 1.682.772,00	€ 800,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 43.424.640,24</b>	<b>€ 8.000,00</b>

**EVIDENZIATO** che, ai sensi dell'art. 14, comma 4 del D.lgs. 36/2023, il valore complessivo dell'appalto, comprensivo di tutti i lotti e di tutte le opzioni, risulta pari ad € 122.786.499,76 IVA

esclusa, comprensivo di oneri per i rischi da interferenze, come meglio dettagliato nel prospetto di calcolo della base d'asta (allegato A);

**ATTESO** che il valore stimato degli appalti è superiore alla soglia di rilievo comunitario di cui all'art. 14, comma 1 del D.lgs. 36/2023 e che, pertanto, alla procedura verrà data pubblicità mediante pubblicazione del bando di gara nei termini e con le modalità di cui agli artt. 72 e 73 del D.lgs. 50/2016 vigenti fino al 31/12/2023 e al decreto ministeriale 2 dicembre 2016, precisando altresì che ARES metterà a disposizione degli operatori economici interessati, per via elettronica e a decorrere dalla pubblicazione del bando di gara, l'accesso gratuito, illimitato e diretto alla documentazione di gara sul proprio profilo di committente;

**PRESO ATTO** che ARES dovrà assumersi i costi relativi alla gestione della presente procedura di gara, con esclusione delle sole spese relative alla pubblicità legale obbligatoria, che saranno rimborsate dagli aggiudicatari entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione, ai sensi dell'art. 5 del decreto ministeriale 2 dicembre 2016;

**DATO ATTO** che il presente provvedimento non comporta impegno di spesa immediato, perché il correlato impegno di spesa potrà essere assunto dopo il controllo preventivo di cui all'art. 41 della L.R. 24/2020;

**DATO ATTO** che il quadro economico di progetto, comprensivo di tutte le opzioni, è articolato come segue:

<b>QUADRO ECONOMICO DI PROGETTO</b>	
<b>Valore stimato servizi</b>	
A) servizio triennale	€ 43.424.640,24
<b>Totale per 36 mesi</b>	<b>€ 43.424.640,24</b>
<b>Somme a disposizione dell'Amministrazione</b>	
B) opzione di rinnovo per ulteriori 36 mesi	€ 43.424.640,24
C) opzione estensione Brotzu e AOU CA	€ 8.534.063,27
D) opzione estensione ARES liquid. fatture beni sanitari	€ 2.583.360,00
E) opzione di estensione del 20% (quinto d'obbligo)	€ 19.593.340,75
F) opzione di incremento del 15% dei canoni	€ 5.226.455,26
G) IVA sui servizi (A + B + C + D + E + F) 22%	€ 27.013.029,95
H) Contributo ANAC	€ 880,00
I) Spese pubblicità	€ 10.000,00
J) Incentivi per funzioni tecniche ex art. 45 D.lgs. 36/2023	€ 556.859,50
K) Collegio consultivo tecnico	€ 1.636.719,00
<b>sommano B + C + D + E + F + G + H + I + J + K</b>	<b>€ 108.579.347,97</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>€ 152.003.988,21</b>

**DATO ATTO** che negli atti di gara è prevista una specifica clausola sociale volta a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, ai sensi dell'art. 57 del D.lgs. 36/2023;

**RITENUTO** opportuno, ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. 36/2023, individuare il dott. Emiliano Arca, dirigente incaricato della SSD Acquisti di tecnologie informatiche, quale Responsabile Unico del Progetto, e di individuare la dott.ssa Letizia Tronci, collaboratore amministrativo professionale in

servizio presso la SC Acquisti di beni e servizi non sanitari, servizi sanitari e service, quale Responsabile del Procedimento per la fase di affidamento;

### **PROPONE**

- 1) **DI AUTORIZZARE** a contrarre, mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. n. 36/2023, con aggiudicazione da determinarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ex art. 108, comma 2, lett. a), per l'affidamento triennale del servizio di call center del CUP e dei servizi di front-office e back-office e segreteria CUP, nonché dei servizi di supporto amministrativo per le aziende sanitarie della Regione Sardegna, con opzione di rinnovo per un ulteriore triennio;
- 2) **DI DARE ATTO** che ai sensi dell'art. 14, comma 4 del D.lgs. 36/2023, il valore complessivo dell'appalto, comprensivo di tutte le opzioni, risulta pari ad € 122.786.499,76 IVA esclusa, di cui € 8.000,00 di oneri per i rischi da interferenze;
- 3) **DI APPROVARE** il capitolato speciale, i criteri di selezione dei concorrenti, i criteri di valutazione delle offerte nonché il DUVRI, tutti uniti al presente atto deliberativo per costituirne parte integrante e sostanziale, non soggetti a pubblicazione (allegato 1);
- 4) **DI INDIVIDUARE**, per la presente procedura, il dott. Emiliano Arca quale Responsabile Unico del Progetto e la dott.ssa Letizia Tronci quale Responsabile del procedimento per la fase di affidamento;
- 5) **DI TRASMETTERE** copia del presente atto all'Ufficio Delibere per la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line dell'Azienda regionale della salute – ARES;
- 6) **DI TRASMETTERE** il presente provvedimento all'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale, ai fini del controllo preventivo di cui all'art. 41 della L.R. 24/2020.

**IL DIRETTORE DELLA S.C. ACQUISTI DI BENI E SERVIZI NON SANITARI,  
SERVIZI SANITARI E SERVICE  
Dott. Antonello Podda**

## IL DIRETTORE GENERALE

**Dott.ssa Annamaria Tomasella**, nominata con DGR n. 51/34 del 30.12.2021, coadiuvata dal Dott. Attilio Murru - Direttore Amministrativo, nominato con deliberazione n. 131 del 01.07.2022, e dalla Dott.ssa Evelina Gollo, Direttore Sanitario, nominata con deliberazione n° 198 del 29/08/2023;

**VISTA** la su estesa proposta, che si richiama integralmente;

**ACQUISITO** i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

**Direttore Amministrativo**  
Dott. Attilio Murru

---

**Direttore Sanitario**  
Dott.ssa Evelina Gollo

---

## 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**

Allegato A: Prospetto di calcolo della base d'asta.

**ALLEGATI NON SOGGETTI A PUBBLICAZIONE**

Allegato 1: Capitolato speciale, criteri di selezione dei concorrenti, criteri di valutazione delle offerte, DUVRI

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line dell'Azienda regionale della salute - ARES dal 13 / 10 /2023 al 28 /10 /2023

Il Dirigente Responsabile per la pubblicazione o suo delegato

---