

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

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 352 DEL 31/12/2025

Proposta n. 375 del 04/12/2025

STRUTTURA PROPONENTE: DIPARTIMENTO ACQUISTI

Dott. Antonello Podda

OGGETTO: Assunzione impegno di spesa per 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, servizio di supporto alla lavorazione del recupero crediti per errate dichiarazioni di esenzione ticket di competenza della gestione liquidatoria di ATS Sardegna, dal 01/01/2026 fino al 31/12/2026 e revoca deliberazione n. 241/2023, deliberazione n. 320/2024 e deliberazione n.63/2025.

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	Dott.ssa Letizia Tronci	
I Responsabili del Procedimento	Dott. Alberto Gorini	
Il Direttore del Dipartimento Acquisti	Dott. Antonello Podda	

La presente Deliberazione prevede un impegno di spesa a carico dell'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 DEL DIPARTIMENTO ACQUISTI

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.;

RICHIAMATO l'Atto Aziendale ARES Sardegna, adottato con deliberazione del Direttore Generale n. 190 del 11.08.2025, con cui è stato definito l'assetto macro-organizzativo dell'Azienda, anche a seguito delle integrazioni e variazioni normative di cui alle intervenute leggi regionali di modifica della sopra richiamata legge regionale n. 24/2020 ed in particolare alla legge regionale n. 8 del 11/03/2025 “Disposizioni urgenti di adeguamento dell'assetto organizzativo ed istituzionale del sistema sanitario regionale. Modifiche alla legge regionale 11 settembre 2020, n. 24”;

CONSIDERATO CHE, fino alla definizione delle procedure di assegnazione degli incarichi dirigenziali previsti dalla macro-organizzazione di cui al sopra citato Atto Aziendale e dell'assetto di micro-organizzazione in fase di prossima implementazione, permane l'assetto organizzativo aziendale con i relativi livelli di responsabilità attualmente assegnati secondo 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 e funzioni aziendali di cui al precedente Atto;

RICHIAMATO il Decreto Legislativo del 14/03/2013, n. 33 e ss.mm.ii. recante “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

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:

RICHIAMATA la deliberazione del Direttore Generale n. 9 del 02/01/2024 con la quale si è disposto l'affidamento, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. c) del D.lgs. 36/2023, dei servizi in oggetto fino all'aggiudicazione della procedura aperta autorizzata con la deliberazione n. 241 del 13/10/2023, assumendo l'impegno di spesa necessario a garantire la prosecuzione degli stessi per il periodo dal 01/12/2023 al 31/05/2024;

EVIDENZIATO che la deliberazione del Direttore Generale n. 241 del 13/10/2023 è stata trasmessa alla RAS per il controllo previsto dalla L.R. 24/2020 art. 41 comma 1 lettera B, e che quest'ultima ha espresso “parere non favorevole nel merito della deliberazione ARES n. 241 del 13/10/2023 di autorizzazione all'espletamento della procedura aperta [ex art. 71 D.lgs. n. 36/2023 con aggiudicazione in base all'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 108, co. 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 dell'importo complessivo di € 152.003.988,21”;

PRECISATO che nel parere RAS di cui al punto precedente si dà atto che le criticità che non conducono ad un esito favorevole del provvedimento di controllo possono riassumersi nell'estraneità dell'oggetto del 4° lotto dell'appalto afferente ai servizi amministrativi di supporto alle aziende del SSR, il quale pertanto dovrà essere appaltato autonomamente ed in maniera indipendente rispetto a quello del Call Center del CUP e correlati servizi di Front-office e Back-office poiché del tutto inconferente con tale ultimo oggetto, rendendosi altresì necessario rettificare il quadro economico della gara con l'eliminazione di tutte le voci di spesa attinenti alla base di gara, alle opzioni ed all'IVA del 4° lotto;

CONSIDERATO inoltre che con determinazione n. 3203 del 15/11/2023, su richiesta del Commissario Liquidatore della ATS Sardegna, era stato affidato, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) D.lgs 36/2023, un servizio di supporto alla lavorazione del recupero crediti per errate dichiarazioni di esenzione ticket all'O.E. COVISIAN S.p.A. per la durata di mesi sei, e che per tale servizio, giunto a scadenza, si era proceduto con un ulteriore affidamento, della durata di mesi sei, attraverso la deliberazione n. 209 del 22/08/2024, con la quale erano stati altresì presi gli impegni di spesa dal 01/06/2024 al 30/11/2024 per i servizi in oggetto;

RILEVATO che all'interno della programmazione delle acquisizioni di beni e servizi ex art. 37 del D.lgs. 36/2023, per il triennio 2025/2027, di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 289 del 13/11/2024, è stato inserito uno specifico intervento volto a garantire i servizi di call center del CUP, servizi di front-office e back-office per diverse aziende sanitarie, CUI S03990570925202300046;

DATO ATTO che rendendosi quindi necessario approvare gli atti di una nuova gara che tenesse anche conto dei rilievi posti dall'Assessorato della sanità in sede di controllo della precedente gara, con deliberazione del Direttore Generale n. 320 del 09/12/2024 si è provveduto a costituire il GTP per la progettazione della gara per i servizi call center, prenotazione e riscossione ticket, integrato con la deliberazione n. 63/2025;

VISTA la DGR RAS n. 54/59 del 22.10.2025 con cui è stata attribuita alla Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza la competenza in merito alla procedura di affidamento relativa all'innovazione del servizio CUP;

EVIDENZIATO che i precedenti tentativi di revocare la deliberazione del Direttore Generale n. 241 del 13/10/2023 con contestuale indizione della nuova gara non erano andati a buon fine, si rende quindi necessario procedere con la revoca della suddetta deliberazione n. 241/2023 nonché della deliberazione n. 320/2024 di nomina gruppo di progettazione e della deliberazione n.63/2025 con cui il GTP era stato integrato;

CONSIDERATO che l'erogazione dei servizi in oggetto non può avere soluzione di continuità in quanto la stessa determinerebbe una forte criticità fino a una chiusura di sportelli essenziali e del call-center;

VISTA la nota PG/2025/0014927 della Direzione Generale ASL Ogliastro, agli atti della S.C. scrivente, con la quale si richiede un incremento dei servizi in oggetto;

RITENUTO necessario, per le motivazioni sopra esposte, nelle more della progettazione e dell'espletamento della gara da parte della Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza, garantire la prosecuzione dei servizi in oggetto fino all'aggiudicazione della gara di cui sopra, provvedendo all'assunzione del relativo impegno di spesa fino al 31/12/2026, per un costo stimato complessivo pari ad € 8.698.316,53 netto IVA (€ 10.611.946,07 IVA inclusa), come di seguito specificato:

➤ *affidamento al R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A tramite adesione a convenzione CONSIP dei servizi di contact center in outsourcing 2 – lotto 4 (servizi di call center del Centro Unico di prenotazione della ASL n. 8 di Cagliari e servizi di front-office/back-office e supporto amministrativo ASL n. 8 di Cagliari, ASL n. 6 del Medio Campidano e ASL n. 4 dell'Ogliastro), per un importo complessivo stimato pari a € 6.519.296,09 IVA esclusa;*

- affidamento al R.T.I. G.P.I. – Extra Informatica dei servizi di Contact Center Informativo e CUP Telefonico Interaziendale della ASL n. 1 di Sassari, per un importo complessivo stimato pari a € 1.118.750,36 IVA esclusa;
- affidamento ad ALI INTEGRAZIONE Società Cooperativa Sociale dei servizi d'ambito cup ticket – call center e altro d'interesse dell'ASL n. 2 della Gallura, per un importo complessivo stimato pari a € 313.581,96 IVA esclusa;
- affidamento al R.T.I. Cedis Cooperativa Sociale (e altri) dei servizi di centralino telefonico delle ASL n. 1 di Sassari e ASL n. 8 di Cagliari, per un importo complessivo stimato pari a € 600.510,00 IVA esclusa;
- affidamento a COVISIAN S.p.A. del servizio di supporto alla lavorazione del recupero crediti per errate dichiarazioni di esenzione ticket di competenza della gestione liquidatoria di ATS Sardegna, per un importo complessivo stimato pari a € 146.178,11 IVA esclusa;

VISTI:

- il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e s.m.i.;
- il D.lgs. 36/2023;
- la L.R. 8/2018;
- la L.R. 24/2020;

Per i motivi esposti in premessa

PROPONE

- 1) **DI REVOCARE** la deliberazione n. 241/2023 avente ad 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”, nonché la deliberazione n. 320/2024 di nomina gruppo di progettazione e la deliberazione n. 63/2025 con cui il GTP era stato integrato;
- 2) **DI ASSUMERE** l'impegno di spesa necessario a garantire, dal 01/01/2026 e fino al 31/12/2026, la prosecuzione dei seguenti affidamenti:
 - affidamento al R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A tramite adesione a convenzione CONSIP dei servizi di contact center in outsourcing 2 – lotto 4 (servizi di call center del Centro Unico di prenotazione della ASL n. 8 di Cagliari e servizi di front-office/back-office e supporto amministrativo ASL n. 8 di Cagliari, ASL n. 6 del Medio Campidano e ASL n. 4 dell'Ogliastra), per un importo complessivo stimato pari a € 6.519.296,09 IVA esclusa;
 - affidamento al R.T.I. G.P.I. – Extra Informatica dei servizi di Contact Center Informativo e CUP Telefonico Interaziendale della ASL n. 1 di Sassari, per un importo complessivo stimato pari a € 1.118.750,36 IVA esclusa;
 - affidamento ad ALI INTEGRAZIONE Società Cooperativa Sociale dei servizi d'ambito cup ticket – call center e altro d'interesse dell'ASL n. 2 della Gallura, per un importo complessivo stimato pari a € 313.581,96 IVA esclusa;
 - affidamento al R.T.I. Cedis Cooperativa Sociale (e altri) dei servizi di centralino telefonico delle ASL n. 1 di Sassari e ASL n. 8 di Cagliari, per un importo complessivo stimato pari a € 600.510,00 IVA esclusa;
 - affidamento a COVISIAN S.p.A. del servizio di supporto alla lavorazione del recupero crediti per errate dichiarazioni di esenzione ticket di competenza della gestione liquidatoria di ATS Sardegna, per un importo complessivo stimato pari a € 146.178,11 IVA esclusa;
- 3) **DI STABILIRE** che l'onere complessivo derivante dal presente provvedimento, quantificato in € 8.698.316,53 netto IVA, **€ 10.611.946,07 IVA compresa**, verrà registrato sul bilancio dell'esercizio di competenza e verrà finanziato come di seguito rappresentato:

UFFICIO AUTORIZZAZIONE	MACRO	CONTO	CENTRO DI COSTO	IMPORTO IVA INCLUSA
				2026
ASER	1	A514030608 - "Servizi per gestione CUP (esternalizzata)"	ASL SASSARI	€ 1.364.875,44
			ASL GALLURA	€ 382.569,96
			ARES SARDEGNA	€ 3.665.990,52
		A514030609 – “Costi per altri servizi non sanitari (esternalizzati)”	ASL CAGLIARI	€ 2.958.562,08
			ASL SASSARI	€ 320.585,16
			ASL MEDIO CAMPIDANO	€ 615.790,08
			ASL OGLIASTRA	€ 538.756,31
			ARES SARDEGNA	€ 764.816,52

- 4) **DI TRASMETTERE** copia del presente atto alla S.C. Gestione economica e patrimoniale - Bilancio e alla S.C. Controllo di Gestione per gli adempimenti di competenza e alla SC Affari Generali, Assetto Organizzativo e Comunicazione per la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line dell'Azienda Regionale della Salute ARES.

**IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO
ACQUISTI
Dott. Antonello Podda**

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Giuseppe Pintor, nominato con DGR n. 23/42 del 03/07/2024 Direttore Generale di ARES Sardegna, coadiuvato da dott. Ugo Porcu, Direttore Amministrativo, nominato con deliberazione n. 266 del 18.10.2024, 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;

Per le motivazioni sopra riportate

ACQUISITI I PARERI			
DIRETTORE SANITARIO		DIRETTORE AMMINISTRATIVO	
Dott.ssa Evelina Gollo		Dott. Ugo Porcu	
FAVOREVOLE	<input checked="" type="checkbox"/>	FAVOREVOLE	<input checked="" type="checkbox"/>
CONTRARIO	<input type="checkbox"/>	CONTRARIO	<input type="checkbox"/>
NON NECESSARIO	<input type="checkbox"/>	NON NECESSARIO	<input type="checkbox"/>

DELIBERA

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

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Giuseppe Pintor

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 31 / 12 /2025 al 15 /01 /2026

Il Dirigente Responsabile per la pubblicazione o suo delegato
