

**SERVIZIO PROPONENTE: PROVVEDITORATO**

*Allegati:* -note n. 2871449 del 24/11/2010 e n. 2895105, rispettivamente delle Direzioni Sanitarie dei PP.OO. az.li e del Distretto di Ales-Terralba (all. 1)

-nota n. 84281 del 23/12/2010 Direttore servizio Provveditorato (all. 2)

-nota del 23/12/2010 R.T.I. Argentea-Extrainformatica di Trento (all. 3)

**IL REFERENTE DELL'ISTRUTTORIA**

*Dr. Paolo SANNA*

Il sottoscritto Direttore della struttura proponente, DICHIARA la presente proposta di Deliberazione legittima, regolare sotto il profilo tecnico e contabile.

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO**

*Dr.ssa Maria Gesuina DEMURTAS*

Il sottoscritto Direttore del Servizio Affari Generali certifica che la presente Deliberazione verrà pubblicata nell'Albo Ufficiale di questa ASL dal 30/12/2010 al 13/02/2011

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO AFFARI GENERALI**

*Dr.ssa Antonina DAGA*

**DELIBERAZIONE N° 1211 del 29/12/2010**

---

**OGGETTO:** "AFFIDAMENTO, MEDIANTE ESTENSIONE DI FORNITURA, DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL "CONTACT CENTER INFORMATIVO E DEL CUP TELEFONICO" DI QUESTA AZIENDA SANITARIA. DITTA AFFIDATARIA "R.T.I. ARGENTEA CON EXTRA-INFORMATICA DI TRENTO"".

---

PROPOSTA N° \_\_\_\_\_ IN DATA \_\_\_\_\_

Servizio: **PROVVEDITORATO**

---

REFERENTE ISTRUTTORIA: Dr. Paolo SANNA

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO: Dr.ssa Maria Gesuina DEMURTAS

---

**IL COMMISSARIO****Premesso**

che le Direzioni Sanitarie dei PP.OO. aziendali e del Distretto di Ales Terralba di questa ASL, rispettivamente con nota prot. n. 2871449 del 24/11/2010 e n. 2895105 del 10/12/2010 (unite alla presente con il n. 1 per farne parte integrante e sostanziale) hanno lamentato, nell'ambito della gestione del servizio di "Contact Center informativo e CUP telefonico aziendale" il verificarsi di gravi disservizi legati a numerose segnalazioni pervenute da parte degli Utenti in merito alla difficoltà di accesso al call center per le prenotazioni telefoniche di prestazioni sanitarie, derivanti dalla carente dotazione di Personale preposto all'espletamento del servizio ancorché per l'impiego di Operatori in part-time, beneficiari della Legge 104, in maternità, in aggiunta ad ulteriori assenze per malattia, congedo ordinario, etc., carenze peraltro già sussistenti sin dall'attivazione, mediante gestione diretta, del call center aziendale.

**Stante**

la necessità e l'urgenza di dover garantire, senza soluzione di continuità ed in condizioni di efficienza, la gestione del servizio in argomento mediante estensione, nelle more dell'espletamento di apposita procedura di gara centralizzata regionale, in corso di definizione, di recente analoga aggiudicazione deliberata dall'Azienda Sanitaria Locale N° 1 di Sassari, in favore del "R.T.I. Argentea-Extrainformatica" di Trento.

**Atteso**

-che con nota n. 84281 del 23/12/2010 (unita alla presente con il n. 2 per farne parte integrante e sostanziale) del

Direttore del Servizio Provveditorato di questa ASL si è provveduto a richiedere la disponibilità, al R.T.I. Argentea-Extrainformatica" di Trento, risultato aggiudicatario di analoga gara presso l'ASL N. 1 di Sassari (rif. Deliberazione Commissario n. 1239 del 03/11/2010), all'estensione di relativa fornitura fermo restando l'applicazione delle medesime condizioni economico-contrattuali rapportate al numero medio di chiamate/mese proprie di questa Azienda Sanitaria (n. 9000-10.000 chiamate/mese) rispetto a quello già oggetto di succitata recente aggiudicazione (n. 20.000 chiamate/mese), ovvero: canone mensile di € 17.734,21 (Iva esclusa con riferimento a n. 10.000 chiamate/mese) per n. 6 postazioni fisse e n. 50 ore settimanali distribuite nell'arco giornaliero continuativo 8,00-18,00, dal lunedì al venerdì di ogni settimana.

**Preso atto**

-che con nota in data 23/12/2010 (unita alla presente con il n. 3 per farne parte integrante e sostanziale) l'R.T.I. Argentea-Extra-informatica" di Trento, per il tramite della sua Capogruppo mandataria, Gpi S.p.A. di Trento, ha dichiarato la propria disponibilità all'estensione del servizio in oggetto, alle medesime condizioni di fornitura di cui all'aggiudicazione di gara a procedura aperta deliberata dall'ASL n° 1 di Sassari con atto del Commissario n° 1239 del 03/11/2010, e sino ad espletamento e definizione di analoga gara centralizzata a livello regionale e comunque per il tempo necessario a garantire, in condizioni di efficienza ed efficacia, e senza soluzione di continuità, il servizio di "Contact Center informativo e CUP telefonico" presso questa Azienda Sanitaria.

**Ravvisata**

pertanto, la necessità e l'urgenza per sopperire, in via temporanea e nelle more dell'espletamento di apposita procedura di gara centralizzata regionale, alla grave carenza di Personale dipendente attualmente assegnato alla gestione del servizio in oggetto mediante estensione, per il periodo di sei mesi, della fornitura in argomento, con data presunta di esternalizzazione del servizio 15.01.2011.

**Che** qualora l'aggiudicazione di nuova gara centralizzata regionale intervenga prima del termine di cui sopra (15.07.2011) lo stesso dovrà essere, salvo congruo preavviso, anticipato.

**Atteso** che ricorrono le condizioni di cui all'art. 57 comma 2 lett. c del D.lgs 163/06 e ss.mm.ii.

**Acquisito** il parere del SIA in merito al volume del traffico mensile attualmente gestito;

**Visti**

- il Capitolato generale d'appalto che regola la fornitura di generi vari, approvato con D.G. N. 215 del 19.02.97;

- il D. Lgs. n. 163/2006 e la L.R. N. 5/2007 e ss.mm.ii..

**Ritenuto**

di dover procedere in merito a quanto soprascritto.

**Vista** la L.R. n. 10/2006.

**Vista** la L.R. n. 3 del 07.08.2009.

**Con i pareri** espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario,

**DELIBERA**

1. **di affidare** la gestione del "Contact Center informativo e CUP telefonico" di questa ASL, mediante estensione di fornitura di cui a recente analoga aggiudicazione deliberata dall'ASL N. 1 di Sassari, in favore del R.T.I. "Argentea con Extra-informatica" di Trento, agli stessi patti e condizioni già oggetto di succitato affidamento, ovvero al costo di € 17.734,21 mensili (Iva esclusa) calcolato sulla media di presunte n. 10.000,00 chiamate/mese (dato storico) e rideterminato proporzionalmente sulla base del numero effettivo di chiamate al mese rispetto al succitato canone mensile, con la gestione di n. 6 postazioni fisse e l'espletamento di n. 50 ore settimanali di attività (continuativamente dalle ore 8.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì di ogni settimana);

2. **di dare atto** che il presente affidamento avrà la durata di 6 mesi, con decorrenza dalla data di effettivo avvio del servizio, fatta salva l'intervenuta definizione di analoga gara centralizzata regionale nel cui caso, previo congruo preavviso, tale termine dovrà essere anticipato;

3. **di imputare** la spesa presunta mensile di € 17.734,21 (Iva esclusa, € 21.281,05, Iva compresa) e semestrale di euro 106.405,26 iva escl. ed euro 127.686,31 Iva compresa al Codice di Conto economico 0506030401: "Altri servizi esternalizzati", C.d.C. 5AA100: "Competenze Comuni Direzione Generale", del Bilancio aziendale, esercizio 2011;

4. **di incaricare** dell'esecuzione degli adempimenti conseguenti al presente atto i Servizi Affari Generali, SIA, Provveditorato, Bilancio e alla Direzione Sanitaria dei PP.OO. di questa ASL, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, trasmettendo copia del presente atto ai medesimi Servizi e Direzioni.

**IL COMMISSARIO**

**Dott. Giovanni PANICHI**

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Dr. Pier Attilio MANCA

**IL DIRETTORE SANITARIO**

Dott. Serafinangelo PONTI