

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1865 DEL 17/10/2025

O G G E T T O

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER PER PRENOTAZIONE PRESTAZIONI SANITARIE E DEGLI SPORTELLI CUP-CASSA PRESSO ALCUNI P.O. DELL’AZIENDA ULSS 8 BERICA. INDIZIONE.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA
Anno Proposta: 2025
Numero Proposta: 1903/25

Il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica riferisce che:

con nota prot. 12681/2023, è stato richiesto, alla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE), il parere all'avvio di una gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e di sportelli CUP Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica (Arzignano, Montecchio Maggiore, Vicenza);

con nota agli atti, il Direttore dell'Area Sanità e Sociale della Regione Veneto ha comunicato che la CRITE ha espresso parere favorevole all'espletamento della gara con alcune prescrizioni;

successivamente, con nota prot. 130845/2024, è stato richiesto alla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE) il parere favorevole all'integrazione del servizio di gestione del call center prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP Cassa anche presso il Presidio Ospedaliero di Valdagno;

con nota prot. 0134903/2025 (Prot. Ulss 27696/2025), il Direttore dell'Area Sanità e Sociale della Regione Veneto ha comunicato quanto segue: *“la CRITE ha espresso parere favorevole all'espletamento della gara”* per il servizio di gestione del call center prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso L'Azienda Ulss 8 Berica, compreso il Presidio Ospedaliero di Valdagno;

l'U.O.C Direzione Amministrativa Ospedaliera dell'Ulss 8 Berica ha licenziato il Capitolato Tecnico, unitamente ai criteri di valutazione sulla scorta delle indicazioni fornite dalla CRITE; pertanto, i novati fabbisogni vengono di seguito riepilogati:

Servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni P.O. per la durata di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per 12 mesi - lotto unico

LOTTO	DESCRIZIONE	BASE D'ASTA 12 MESI	BASE D'ASTA 24 MESI
		Iva esclusa	Iva esclusa
		A	B
LOTTO UNICO	- CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST - GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESID OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO) - GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)	€ 1.659.965, 00	€ 3.319.930,00

l'art. 17 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023 dispone che *“prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti [...], con apposito atto, adottano la decisione di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”*;

l'appalto è costituito da un unico lotto, poiché un'eventuale suddivisione in lotti funzionali potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto; i servizi di gestione del call

center per l'Azienda Ulss, relativo alle prenotazioni sia istituzionali che in libera professione e il servizio di gestione di alcuni sportelli, che svolgono le funzioni di CUP per la prenotazione delle medesime prestazioni, sono strettamente connessi, operando sulle medesime agende di prenotazione, con utilizzo dei medesimi software operativi (messi a disposizione dall'Ulss) e sotto la supervisione dei CUP Manager aziendali che impartiscono direttive omogenee per l'ottimizzazione della gestione delle agende di appuntamento;

il valore complessivo della manodopera è stato calcolato sulla base dei costi medi orari del personale, tenuto conto altresì del CCNL di riferimento multiservizi, precisando che il costo della manodopera ha un'incidenza elevata nella presente procedura;

ai sensi degli artt. 11 comma 2, e 41 comma 13 del Codice, il Contratto Collettivo applicabile al personale dipendente da impiegare nell'appalto risulta essere il Contratto Collettivo Nazionale Multiservizi per i dipendenti da imprese esercenti servizi integrati/multiservizi;

vengono proposti all'approvazione i seguenti documenti allegati alla presente deliberazione:

- 1) Bando di gara;
- 2) Capitolato tecnico e relativo allegato (2.1);
- 3) Disciplinare di gara e relativi allegati (3.1, 3.2, 2.3);
- 4) Capitolato d'oneri e relativi allegati (4.1);
- 5) Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.);
- 6) Progetto di gara;

documenti tutti allegati al presente provvedimento quale parte integrante;

in data 19.02.2025 il Responsabile dell'Ufficio Prevenzione Protezione Aziendale ha redatto il DUVRI per i rischi da interferenza, che allo attuale risultano essere pari ad € 1.450,00;

i requisiti richiesti e le clausole negoziali essenziali sono contenuti nella predetta documentazione di gara;

la gara sarà espletata mediante procedura aperta, ex art. 71 del D.Lgs n. 36/2023 e sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. n. 36/2023, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, in quanto le caratteristiche oggettive dell'appalto inducono a ritenere rilevanti gli aspetti qualitativi e non la sola componente economica, con l'attribuzione di un punteggio massimo di 70 punti su cento per la qualità e di 30 punti su cento per la parte economica;

la gara verrà espletata tramite l'impiego della piattaforma telematica Sintel, come previsto dalla Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 601 del 03/10/2023;

si reputa altresì necessario, ai fini di individuazione delle offerte anomale, considerare il punteggio per i criteri di qualità attribuito prima della riparametrazione dei punteggi relativi alle offerte tecniche, in conformità alla giurisprudenza prevalente (ex multis Consiglio di Stato, Sez III n. 3455 dell'1 agosto 2016 e Consiglio di Stato Sez. V n. 373 del 2017);

il bando di gara deve essere pubblicato, nella G.U.E.E, ex art. 84 del D.Lgs. n. 36/2023, nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici dell'ANAC e sul profilo del committente, ex art. 85 del D.Lgs. medesimo;

il quadro economico dell'appalto è il seguente:

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolate sulla base d'asta (biennale) comprensivo delle opzioni	55.790,91 €
F	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.955.354,38 €

nel quadro economico dei costi dell'appalto si propone di riservare, ai sensi dell' art. 45 del D.Lgs. n. 36/2023, la quota per gli incentivi per funzioni tecniche pari ad € 55.790,91 quale importo massimo teoricamente distribuibile a favore del personale del comparto, calcolata sulla base del regolamento adottato con Delibera n. 801 del 10/06/2020 e s.m.i., da distribuire sulla base delle attività effettivamente svolte così come attestate dal RUP;

è necessario, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs n. 36/2023, nominare il Responsabile unico del progetto (RUP), riservando al provvedimento di aggiudicazione la nomina del Direttore dell'esecuzione del contratto;

il servizio oggetto della procedura non rientra tra le categorie merceologiche del settore sanitario come individuate dal D.P.C.M. 11/07/2018 pubblicato sulla G.U.R.I. n. 189 del 16/08/2018;

ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 449, L. n. 296/2006 e dall'art. 15, comma 13, lett. d), D.L. n. 95/2012, per il contratto affidando non risultano attive convenzioni stipulate da Consip né dalla centrale di committenza regionale.

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra per i motivi in premessa e qui integralmente richiamati

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

1. di prendere atto di quanto citato in premessa e qui integralmente richiamato;
2. di autorizzare l'espletamento di una gara europea a procedura aperta, ex art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, mediante piattaforma telematica Sintel, con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa e con l'attribuzione di un punteggio massimo di 70 punti su 100 per la qualità e di 30 punti su 100 per la parte economica, per l'affidamento del *servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica*, per la durata di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per 12 mesi, nei termini di seguito riepilogati:

LOTTO	DESCRIZIONE	BASE D'ASTA 12 MESI Iva esclusa	BASE D'ASTA 24 MESI Iva esclusa
		A	B
LOTTO UNICO	▪ CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST ▪ GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO) ▪ GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)	€ 1.659.965,00	€ 3.319.930,00

3. di approvare i seguenti documenti allegati alla presente deliberazione quale parte integrante:
 - 1) Bando di gara;
 - 2) Capitolato tecnico e relativo allegato (2.1);
 - 3) Disciplinare di gara e relativi allegati (3.1, 3.2, 2.3);
 - 4) Capitolato d'oneri e relativi allegati (4.1);
 - 5) Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.);
 - 6) Progetto di gara;
4. di dare atto che il bando di gara deve essere pubblicato, nella G.U.E.E, ex art. 84 del D.Lgs. n. 36/2023, nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici dell'ANAC e sul profilo del committente, ex art. 85 del D.Lgs. medesimo;
5. di prendere atto che il quadro economico dell'appalto è il seguente:

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolate sulla base d'asta (biennale) comprensivo delle opzioni e degli importi non soggetti a ribasso, ex art. 45 del D.lgs 36/2023	55.790,91 €
F	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.955.354,38 €

6. di disporre che, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e dell'art. 45 del D.Lgs n. 36/2023, venga riservata nel quadro economico dei costi dell'appalto la quota per gli incentivi per funzioni tecniche pari ad € 55.790,91 quale importo massimo teoricamente distribuibile a favore del personale del comparto, calcolata sulla base del regolamento adottato con Delibera n. 801 del 10/06/2020 e s.m.i., da distribuire sulla base delle attività effettivamente svolte così come attestate dal RUP;
7. di nominare, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, Responsabile unico del progetto (RUP) il Dott. Sandro Possamai, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica;
8. di riservare a successivi provvedimenti la nomina della Commissione Giudicatrice e del Direttore dell'esecuzione del contratto;
9. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile al fine di consentire l'immediato avvio della procedura;
10. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo on-line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(dr. Leopoldo Ciato)

Il Direttore Sanitario
(dr. Alberto Rigo)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE
(Patrizia Simionato)

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE
UOC AFFARI GENERALI E LEGALI
