

OGGETTO: APPALTO SPECIFICO PER L'AGGIUDICAZIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL'ART. 54, CO. 3, DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEL CUP DELL'ASL NAPOLI 3 SUD MEDIANTE SPORTELLO FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444. PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE. CIG 9775721C29

IL DIRETTORE DEL U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dal Direttore **U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI** delle risultanze degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità tecnica e amministrativa della stessa, resa dallo stesso Dirigente responsabile proponente a mezzo della sottoscrizione della presente;

dichiarata, altresì, espressamente con la sottoscrizione, nella qualità di Responsabile del trattamento anche nella fase di pubblicazione, la conformità del presente atto ai principi di cui al Regolamento europeo n. 679 del 27 aprile 2016 ed al D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 in materia di protezione dei dati personali;

dichiarata, allo stato ed in relazione al procedimento di cui al presente atto, l'insussistenza del conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della Legge n. 241/1990, delle disposizioni di cui al vigente Codice di Comportamento Aziendale e delle misure previste dal vigente Piano Triennale della Prevenzione della corruzione e della Trasparenza;

dichiarata, infine, la conformità del presente atto ai principi di cui alla legge 6 novembre 2012, n. 190.

PREMESSO che al fine di garantire il servizio di gestione *CUP e Contact Center*, questa Amministrazione ha aderito, con Deliberazione del Direttore Generale n. 367 del 27.05.2020, alla procedura di gara aggiudicata dalla Consip per l'affidamento dei servizi di *Contact Center in outsourcing (edizione 2)* – ID 1738, approvando il Disegno esecutivo relativo alla fornitura dei servizi relativi al CUP e al Contact Center, aggiudicati al **RTI Covisian S.p.A. - Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

PREMESSO altresì:

- che il contratto di questa Amministrazione con il RTI Covisian S.p.A. - Engineering Ingegneria Informatica S.p.A per la fornitura del servizio CUP risulta essere scaduto al 31/03/2023;
- che, nelle more dell'attivazione della procedura *de qua*, con Deliberazione del Direttore Generale n. 438 del 18/04/2023 è stata indetta, per ragioni di estrema urgenza e al fine di garantire l'erogazione della fornitura del servizio di contact center agli utenti di questa Amministrazione, una procedura **NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DEL BANDO DI GARA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DELL'ART. 63 COMMA 2, LETT. B) E DEL COMMA 3, DEL D. LGS. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER**;
- che, pertanto, tale servizio è ancora in corso di svolgimento e che si ricevono continue richieste di ulteriori implementazioni orarie per far fronte all'esigenza di smaltimento delle code di attesa presso gli sportelli CUP nonché per l'attivazione di campagne di comunicazione volte al recupero delle liste di attesa.

VERIFICATO che la Consip Spa ha indetto una procedura avente ad oggetto l'ammissione di operatori economici al bando istitutivo del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA)

per i servizi di contact center – ID Sigef 2444 e che gli operatori economici ammessi saranno di volta in volta invitati dalle Amministrazioni attraverso appositi Bandi semplificati a partecipare ai singoli appalti specifici.

DATO ATTO che sulla base della documentazione tecnica disponibile nell'ambito dello SDAPA Consip “**servizi di contact center – ID Sigef 2444**”, la U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi ha provveduto alla predisposizione dei seguenti atti di gara:

- Lettera di Invito
- Capitolato d'Oneri
- All 1_Capitolato Tecnico AS;
- All 2_Modello Dichiarazione avvalimento;
- All 3_Modello Dichiarazione Consorziati non esecutrici SDA;
- All 4_Dichiarazione aggiuntiva;
- All 5_Elenco del Personale;
- All 6_Progetto di Assorbimento;
- All 7_Tabella Valutazione OT;
- All 8_Spese relative al costo del personale;
- A9.1 - Dich. CCIA;
- A9.2 - Dich. Familiari;
- A9.3 - Dich. misure cautelari;
- A9.4 - Dich. DPCM 187-1991;
- A9.5 - Dich. Anticorruzione;
- A9.6 – Dich. art. 28 GDPR;
- A8 – Criteri di Valutazione;
- Schema di Accordo Quadro.

PRESO ATTO che, ai sensi dell'art. 35, co. 4, del D.lgs. 50/2016, “*il calcolo del valore stimato di un appalto pubblico di lavori, servizi e forniture è basato sull'importo totale pagabile, al netto dell'IVA, valutato dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore. Il calcolo tiene conto dell'importo massimo stimato, ivi compresa qualsiasi forma di eventuali opzioni o rinnovi del contratto esplicitamente stabiliti nei documenti di gara. Quando l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore prevedono premi o pagamenti per i candidati o gli offerenti, ne tengono conto nel calcolo del valore stimato dell'appalto.*”

RITENUTO, di dover procedere all'indizione di un “APPALTO SPECIFICO PER L'AGGIUDICAZIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL'ART. 54, CO. 3, DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEL CUP DELL'ASL NAPOLI 3 SUD MEDIANTE SPORTELLI FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444”, Lotto Unico, con aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, co. 2, del Codice nei confronti dell'offerta economicamente più vantaggiosa determinata sulla base della migliore qualità offerta, per un importo complessivo presunto, determinato ai sensi dell'art. 35, co. 4, del Codice di **16.664.760,00 €**, oltre Iva, così suddiviso:

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	PREZZO UNITARIO A BASE D'ASTA	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ STIMATA MENSILE	QUANTITÀ STIMATA ANNUALE	QUANTITÀ STIMATA TRIENNALE	IMPORTO TRIENNALE
1	Servizio operatore inbound - canale telefonico (€/ minuto)	0,90 €	Minuti/mese	25.000	300.000	900.000	810.000,00 €
2	Servizio operatore outbound incluso del traffico telefonico (€/minuto)	0,70 €	Minuti/mese	14.000	168.000	504.000	352.800,00 €
3	Servizio operatore Inbound dislocato presso l'ASL (€/ora uomo)	30,00 €	Ora Uomo/mese	8.000	96.000	288.000	8.640.000,00 €
TOTALE TRIENNALE							9.802.800,00 €
OPZIONE DI RINNOVO							3.267.600,00 €
OPZIONE DI CUI ALL'ART. 106, CO. 11, CODICE (6 MESI)							1.633.800,00 €
OPZIONE DI CUI ALL'ART. 106, CO. 12, CODICE							1.960.560,00 €

CONSTATATO

- che, il valore presunto massimo dell'appalto, al netto delle opzioni, è stimato in 9.802.800,00 € (oltre Iva) per un periodo di 38 mesi;
- che per l'identificazione della predetta procedura si è provveduto all'acquisizione del Codice identificativo gara: 9051363;
- che l'importo presunto massimo per il periodo di durata contrattuale di 38 mesi è di **9.802.800,00 €** (oltre IVA) graverà a bilancio sul conto n.502020165 Centro di Responsabilità QC02105;
- che l'importo di € 150.239,17, relativo al fondo incentivante per funzione tecniche in supporto al RUP e al DEC, graverà a bilancio sul conto 202030130 – Altri fondi incentivanti per funzioni tecniche, anno 2023, centro di responsabilità QC02105.

VISTO

- l'art. 55, del D.lgs. 50/2016 ss.mm.ii.;
- l'art. 113, del D.lgs. 50/2016 ss.mm.ii.;
- Deliberazione del Direttore Generale n. 904 del 29/12/2017.

DATO ATTO che tutta la documentazione citata nel presente provvedimento è agli atti dell'U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi.

RILEVATO non esservi motivi ostativi al procedersi, trattandosi di atto dovuto,

PROPONE AL DIRETTORE GENERALE

DI PRENDERE ATTO E APPROVARNE i seguenti atti di gara, predisposti dalla U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi sulla base della documentazione tecnica disponibile nell'ambito dello SDAPA Consip "servizi di contact center – ID Sigef 2444":

- Lettera di Invito
- Capitolato d'Oneri
- All 1_Capitolato Tecnico AS;
- All 2_Modello Dichiarazione avvalimento;
- All 3_Modello Dichiarazione Consorziate non esecutrici SDA;
- All 4_Dichiarazione aggiuntiva;
- All 5_Elenco del Personale;
- All 6_Progetto di Assorbimento;
- All 7_Tabella Valutazione OT;
- All 8_Spese relative al costo del personale;
- A9.1 - Dich. CCIA;
- A9.2 - Dich. Familiari;
- A9.3 - Dich. misure cautelari;
- A9.4 - Dich. DPCM 187-1991;
- A9.5 - Dich. Anticorruzione;
- A9.6 – Dich. art. 28 GDPR;
- A8 – Criteri di Valutazione;
- Schema di Accordo Quadro.

relativi alla procedura di aggiudicazione dell'"APPALTO SPECIFICO PER L'AGGIUDICAZIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL'ART. 54, CO. 3, DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEL CUP DELL'ASL NAPOLI 3 SUD MEDIANTE SPORTELLI FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444", Lotto Unico, con aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, co. 2, del Codice nei confronti dell'offerta economicamente più vantaggiosa determinata sulla base della migliore qualità offerta, per un importo complessivo presunto, determinato ai sensi dell'art. 35, co. 4, del Codice di 16.664.760,00 €, oltre Iva.

DI INDIRE un “APPALTO SPECIFICO PER L’AGGIUDICAZIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL’ART. 54, CO. 3, DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEL CUP DELL’ASL NAPOLI 3 SUD MEDIANTE SPORTELLO FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL’AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444”, Lotto Unico, con aggiudicazione ai sensi dell’art. 95, co. 2, del Codice nei confronti dell’offerta economicamente più vantaggiosa determinata sulla base della migliore qualità offerta, per un importo complessivo presunto, determinato ai sensi dell’art. 35, co. 4, del Codice di **16.664.760,00 €**, oltre Iva, così suddiviso:

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	PREZZO UNITARIO A BASE D’ASTA	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ STIMATA MENSILE	QUANTITÀ STIMATA ANNUALE	QUANTITÀ STIMATA TRIENNALE	IMPORTO TRIENNALE
1	Servizio operatore inbound - canale telefonico (€/ minuto)	0,90 €	Minuti/mese	25.000	300.000	900.000	810.000,00 €
2	Servizio operatore outbound incluso del traffico telefonico (€/minuto)	0,70 €	Minuti/mese	14.000	168.000	504.000	352.800,00 €
3	Servizio operatore Inbound dislocato presso l’ASL (€/ora uomo)	30,00 €	Ora Uomo/mese	8.000	96.000	288.000	8.640.000,00 €
TOTALE TRIENNALE							9.802.800,00 €
OPZIONE DI RINNOVO							3.267.600,00 €
OPZIONE DI CUI ALL’ART. 106, CO. 11, CODICE (6 MESI)							1.633.800,00 €
OPZIONE DI CUI ALL’ART. 106, CO. 12, CODICE							1.960.560,00 €
VALORE COMPLESSIVO STIMATO							16.664.760,00 €
Fondo incentivante per funzione tecniche di cui all’art. 113 del D.Lgs. 50/2016 approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 904 del 29/12/2017							150.239,17 €

DI DARE ATTO

- che, il valore presunto massimo dell’appalto, al netto delle opzioni, è stimato in 9.802.800,00 € (oltre Iva) per un periodo di 38 mesi;
- che per l’identificazione della predetta procedura si è provveduto all’acquisizione del Codice identificativo gara: 9051363;
- che l’importo presunto massimo per il periodo di durata contrattuale di 38 mesi è di **9.802.800,00 €** (oltre IVA) graverà a bilancio sul conto n.502020165 Centro di Responsabilità QC02105;
- che l’importo di € 150.239,17, relativo al fondo incentivante per funzione tecniche in supporto al RUP e al DEC, graverà a bilancio sul conto 202030130 – Altri fondi incentivanti per funzioni tecniche, anno 2023, centro di responsabilità QC02105.

DI NOMINARE, ai dell’art. 31 del D. Lgs. 50/2016, quale Responsabile Unico del Procedimento relativamente alle procedure amministrative connesse all’attivazione della fornitura di cui trattasi, il Direttore dell’U.O.C. A.B.S. Dott. Domenico Tomo.

DI PUBBLICARE il bando di gara della procedura in oggetto secondo la forma e modalità di cui agli art. 72 e 73 del D. L.gs. n. 50/2016 e di pubblicare gli atti della presente procedura di gara, ai sensi dell’art. 29 del D. Lgs. 50/2016:

- sul portale ASL Napoli 3 Sud <https://www.aslnapoli3sud.it>, alla sezione “Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti”;
- sul portale So.Re.Sa. <https://www.soresa.it/>, alla sezione “Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti”;
- sulla piattaforma informatica del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti “Osservatorio Contratti Pubblici” (<https://www.serviziopubblici.it>) ai sensi dell’art. 29, co. 1, del D.Lgs. su indicato.

DI PREVEDERE che in caso di aggiudicazione di gara centralizzata Consip S.p.A. o So.Re.Sa. S.p.A. per analoga fornitura, l’affidamento *de quo* verrà automaticamente risolto.

Il Direttore U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

TOMO DOMENICO

(Firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7.3.2005 n. 82 s.m.i. e norme collegate
– Sostituisce la firma autografa)

Il Direttore Generale

In forza della Delibera della Giunta Regionale della Campania n. 321 del 21 Giugno 2022 e con D.P.G.R.C. n. 111 del 4 Agosto 2022

Preso atto della dichiarazione resa dal dirigente proponente con la sottoscrizione, in ordine alla regolarità tecnica ed amministrativa del presente atto, nonché relativa alla conformità dello stesso atto alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy;

Sentito il parere favorevole espresso dal Direttore Amministrativo aziendale.

**Il Direttore Amministrativo aziendale
dr. Michelangelo Chiacchio**

(Firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7.3.2005 n. 82 s.m.i. e norme collegate
– Sostituisce la firma autografa)

DELIBERA

DI PRENDERE ATTO E APPROVARNE i seguenti atti di gara, predisposti dalla U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi sulla base della documentazione tecnica disponibile nell'ambito dello SDAPA Consip "servizi di contact center – ID Sigef 2444":

- Lettera di Invito
- Capitolato d'Oneri
- All 1_Capitolato Tecnico AS;
- All 2_Modello Dichiarazione avvalimento;
- All 3_Modello Dichiarazione Consorziate non esecutrici SDA;
- All 4_Dichiarazione aggiuntiva;
- All 5_Elenco del Personale;
- All 6_Progetto di Assorbimento;
- All 7_Tabella Valutazione OT;
- All 8_Spese relative al costo del personale;
- A9.1 - Dich. CCIA;
- A9.2 - Dich. Familiari;
- A9.3 - Dich. misure cautelari;
- A9.4 - Dich. DPCM 187-1991;
- A9.5 - Dich. Anticorruzione;
- A9.6 – Dich. art. 28 GDPR;
- A8 – Criteri di Valutazione;
- Schema di Accordo Quadro.

relativi alla procedura di aggiudicazione dell'"APPALTO SPECIFICO PER L'AGGIUDICAZIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL'ART. 54, CO. 3, DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEL CUP DELL'ASL NAPOLI 3 SUD MEDIANTE SPORTELLO FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444", Lotto Unico, con aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, co. 2, del Codice nei confronti dell'offerta economicamente più vantaggiosa determinata sulla base della migliore qualità offerta, per un importo complessivo presunto, determinato ai sensi dell'art. 35, co. 4, del Codice di 16.664.760,00 €, oltre Iva.

DI INDIRE un "APPALTO SPECIFICO PER L'AGGIUDICAZIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL'ART. 54, CO. 3, DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEL CUP DELL'ASL NAPOLI 3 SUD MEDIANTE SPORTELLO FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444", Lotto Unico, con aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, co. 2, del Codice nei confronti dell'offerta economicamente più vantaggiosa determinata sulla base della migliore qualità offerta, per un importo complessivo presunto, determinato ai sensi dell'art. 35, co. 4, del Codice di **16.664.760,00 €**, oltre Iva, così suddiviso:

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	PREZZO	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ	QUANTITÀ	QUANTITÀ	IMPORTO
----	---------------------------	--------	-----------------	----------	----------	----------	---------

		UNITARIO A BASE D'ASTA		STIMATA MENSILE	STIMATA ANNUALE	STIMATA TRIENNALE	TRIENNALE
1	Servizio operatore inbound - canale telefonico (€/ minuto)	0,90 €	Minuti/mese	25.000	300.000	900.000	810.000,00 €
2	Servizio operatore outbound incluso del traffico telefonico (€/minuto)	0,70 €	Minuti/mese	14.000	168.000	504.000	352.800,00 €
3	Servizio operatore Inbound dislocato presso l'ASL (€/ora uomo)	30,00 €	Ora Uomo/mese	8.000	96.000	288.000	8.640.000,00 €
TOTALE TRIENNALE							9.802.800,00 €
OPZIONE DI RINNOVO							3.267.600,00 €
OPZIONE DI CUI ALL'ART. 106, CO. 11, CODICE (6 MESI)							1.633.800,00 €
OPZIONE DI CUI ALL'ART. 106, CO. 12, CODICE							1.960.560,00 €
VALORE COMPLESSIVO STIMATO							16.664.760,00 €
Fondo incentivante per funzione tecniche di cui all'art. 113 del D.Lgs. 50/2016 approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 904 del 29/12/2017							150.239,17 €

DI DARE ATTO

- che, il valore presunto massimo dell'appalto, al netto delle opzioni, è stimato in 9.802.800,00 € (oltre Iva) per un periodo di 38 mesi;
- che per l'identificazione della predetta procedura si è provveduto all'acquisizione del Codice identificativo gara: 9051363;
- che l'importo presunto massimo per il periodo di durata contrattuale di 38 mesi è di **9.802.800,00 €** (oltre IVA) graverà a bilancio sul conto n.502020165 Centro di Responsabilità QC02105;
- che l'importo di € 150.239,17, relativo al fondo incentivante per funzione tecniche in supporto al RUP e al DEC, graverà a bilancio sul conto 202030130 – Altri fondi incentivanti per funzioni tecniche, anno 2023, centro di responsabilità QC02105.

DI NOMINARE, ai dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016, quale Responsabile Unico del Procedimento relativamente alle procedure amministrative connesse all'attivazione della fornitura di cui trattasi, il Direttore dell'U.O.C. A.B.S. Dott. Domenico Tomo.

DI PUBBLICARE il bando di gara della procedura in oggetto secondo la forma e modalità di cui agli art. 72 e 73 del D. L.gs. n. 50/2016 e di pubblicare gli atti della presente procedura di gara, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 50/2016:

- sul portale ASL Napoli 3 Sud <https://www.aslnapoli3sud.it>, alla sezione "Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti";
- sul portale So.Re.Sa. <https://www.soresa.it/>, alla sezione "Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti";
- sulla piattaforma informatica del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti "Osservatorio Contratti Pubblici" (<https://www.serviziocontrattipubblici.it>) ai sensi dell'art. 29, co. 1, del D.Lgs. su indicato.

DI PREVEDERE che in caso di aggiudicazione di gara centralizzata Consip S.p.A. o So.Re.Sa. S.p.A. per analoga fornitura, l'affidamento *de quo* verrà automaticamente risolto.

Il Dirigente proponente sarà responsabile in via esclusiva, dell'esecuzione della presente deliberazione, che viene resa immediatamente esecutiva, data l'urgenza, curandone tutti i consequenziali adempimenti, nonché quelli di pubblicità e di trasparenza previsti dal D.L.gs 14 marzo 2013 n° 33 e s.m.i.

Il Direttore Generale

Dr. Giuseppe Russo

(Firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7.3.2005 n. 82 s.m.i. e norme collegate.

– Sostituisce la firma autografa)