



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA NAPOLI 3 SUD
Via Marconi n. 66
80059 - Torre del Greco (Na)
C.F. e Partita I.V.A. 06322711216

DELIBERAZIONE N. 631 DEL 26/05/2023

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 SPORTELLI FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444 - CIG 9775721C29 - APPROVAZIONE ATTI MODIFICATI - MODIFICA DELIBERAZIONE N. 455 DEL 26/04/2023**

STRUTTURA PROPONENTE: **U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI**

PROVVEDIMENTO: **Immediatamente Esecutivo**

IL DIRETTORE GENERALE

dr. Giuseppe Russo, nominato con 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, con l'assistenza del Segretario verbalizzante, previa acquisizione del parere del Direttore Amministrativo Aziendale, ha adottato la deliberazione in oggetto di cui al testo che segue:

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 SPORTELLI FRONT OFFICE E CANALE TELEFONICO INBOUND NELL'AMBITO DEL SDAPA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444 - CIG 9775721C29 - APPROVAZIONE ATTI MODIFICATI - MODIFICA DELIBERAZIONE N. 455 DEL 26/04/2023

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

- con Deliberazione del Direttore Generale dell'Asl Napoli 3 Sud **n. 455 del 26/04/2023** è indetto, previa approvazione degli atti della *lex specialis*, 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.
- la scadenza del termine per la presentazione delle offerte è stata fissata per il 30/05/2023 e la scadenza del termine per il ricevimento delle richieste di chiarimento, di cui all'art. 79, co. 3, del D.Lgs. 50/2016, è stata fissata per il 26/05/2023.

DATO ATTO, che dall'esame delle richieste di chiarimento di cui al punto precedente, è emersa l'esigenza di modificare in parte gli atti di gara per la correzione dei seguenti errori materiali:

- **CAPITOLATO D'ONERI**

- Par. 4 – Tabella 2: correzione dell'Unità di Misura delle quantità;
- Par. 14: precisazione della dimensione massima della Relazione tecnica.

- CAPITOLATO TECNICO

- Par. 2.1: correzione della stima dei minuti canale inbound sincrono;
- Par. 7: correzione del livello di servizio denominato SLA01.

- ALLEGATO 5 – ELENCO DEL PERSONALE: integrazione delle informazioni fornite;

- ALLEGATO 7 – CRITERI A PUNTEGGIO

- Eliminazione dei riferimenti errati ai paragrafi del Capitolato Tecnico;
- Parametro A.1: precisazione sulla modalità di comprova;
- Parametro B: precisazione sulla modalità di comprova;
- Parametro 6.3: precisazione ore di formazione;
- Parametro 10.1: modifica delle modalità di attribuzione dei coefficienti e del punteggio massimo;
- Parametro 10.2: il parametro è stato eliminato in quanto incongruente con il par. 7 del Capitolato tecnico.

DATO ATTO, inoltre, che nelle more dell'approvazione dei nuovi atti di gara è stato sospeso il decorrere dei termini di cui alla procedura di gara in parola.

RITENUTO, pertanto, necessario modificare i citati atti di gara e sottoporli a nuova approvazione.

DARE 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 APPROVARE i seguenti atti di gara modificati come in premessa:

- Capitolato d'Oneri
- 1_Capitolato Tecnico AS;
- 5_Elenco del Personale;
- 7_Tabella Valutazione OT;

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 MODIFICARE la Deliberazione del Direttore Generale dell'Asl Napoli 3 Sud n. 455 del 26/04/2023 nella parte in cui approvava la precedente versione dei citati atti di gara, **CONFERMANDONE** il contenuto nelle restanti parti.

DI REINDIRE la procedura comparativa *de quo* sulla base dei nuovi atti di gara.

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 APPROVARE i seguenti atti di gara modificati come in premessa:

- Capitolato d'Oneri
- 1_Capitolato Tecnico AS;
- 5_Elenco del Personale;
- 7_Tabella Valutazione OT;

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 MODIFICARE la Deliberazione del Direttore Generale dell'Asl Napoli 3 Sud **n. 455 del 26/04/2023** nella parte in cui approvava la precedente versione dei citati atti di gara, **CONFERMANDONE** il contenuto nelle restanti parti.

DI REINDIRE la procedura comparativa *de quo* sulla base dei nuovi atti di gara.

Il Dirigente proponente sarà responsabile in via esclusiva, dell'esecuzione della presente deliberazione, che viene resa immediatamente esecutiva, data l'urgenza, curandone tutti i conseguenziali 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)