

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n.ro	Data di Adozione
0001318	08/07/2022

OGGETTO: A.G.P. — Adesione Convenzione Consip "Servizi di contact center in outsourcing Edizione 2 — Lotto 4" – Esercizio dell'opzione di estensione delle prestazioni contrattuali.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.RO 20220002424 DEL 05/07/2022

COMPOSTA COMPLESSIVAMENTE DA 4 (quattro) PAGINE

DI 0 (zero) ALLEGATI SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 0 (zero) PAGINE

DI 0 (zero) ALLEGATI NON SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 0 (zero) PAGINE


DI 2 (due) DOCUMENTI ISTRUTTORI NON ALLEGATI PER UN TOTALE DI 8 (otto) PAGINE

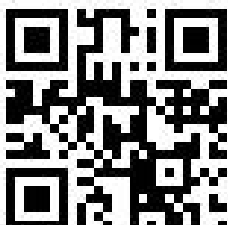
Con la sottoscrizione in calce, i Direttori dichiarano di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, alla Parte II, par. 1, lett. c) del vigente PTPCT – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

Parere del Direttore Amministrativo	Parere del Direttore Sanitario
 Firmato Digitalmente il 07/07/2022 16:51 Luigi FRUSCIO	 Firmato Digitalmente il 07/07/2022 17:10 Donato SIVO
Il Segretario	Il Direttore Generale
 Firmato Digitalmente il 08/07/2022 07:25 Gianpaolo PARISI	 Firmato Digitalmente il 07/07/2022 19:54 Antonio SANGUEDOLCE

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Si attesta che il presente provvedimento viene pubblicato all'Albo pretorio *on-line* della ASL BA, ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009, per la durata di 30 giorni naturali, decorrenti dal **08/07/2022**

Unità Operativa Affari Generali
 L'Addetto alla Pubblicazione

 Firmato Digitalmente il 08/07/2022 07:39
 Domenico ROVETO



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente è conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.

IL DIRETTORE GENERALE

vista la deliberazione n.239/DG del giorno 16.02.2022, con l'assistenza del Segretario, sulla base dell'istruttoria condotta dalla competente U.O.A.S.S.I. e della proposta formulata dal Direttore Area Gestione Patrimonio, che ne attesta la regolarità formale del procedimento ed il rispetto della legittimità, considera e determina quanto segue

Premesso che, con Deliberazione del Direttore Generale n. 697 del 29/05/2020, rettificata parzialmente con Determinazione Dirigenziale n. 6870 del 10/06/2020, è stato autorizzato l'affidamento dei Servizi di contact center in outsourcing, in adesione all'apposita convenzione di CONSIP SpA relativa ai "Servizi di contact center in Outsourcing 2 — Lotto 4", per un importo complessivo pari ad € 3.292.631,40 oltre Iva ed una durata di quattro anni a partire dal 01/07/2020, in favore del RTI aggiudicatario Covisian/Engineering

Tenuto presente che il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale Ing. Marco Torres, con proprie note prot. n. 51262 del 04/08/2021 e n. 405694 del 15/06/2022, in merito ai servizi suddetti, ha evidenziato che:

- *A partire dal mese di febbraio 2021 e a causa dell'emergenza pandemica da Covid-19, che ha comportato la chiusura per diverse settimane degli sportelli CUP aziendali, il servizio di Contact Center è stato utilizzato anche per la raccolta delle prenotazioni per la somministrazione delle vaccinazioni*
- *La Direzione Strategica ha disposto d'urgenza la cancellazione del meccanismo di trabocco del Numero Verde delle prenotazioni sugli operatori interni e il conseguente aumento di operatori presso il fornitore di servizio Contact Center*
- *La Direzione Strategica ha disposto la revisione dell'organizzazione del servizio di Numero Verde URP (800- 019467, nuovo servizio informativo,) prevedendo la raccolta delle chiamate presso il medesimo Contact Center esterno*
- *Tutto ciò ha comportato che il volume di traffico telefonico in entrata è stato di gran lunga superiore rispetto alle previsioni iniziali, generando una rapidissima erosione del massimale inbound sincrono (minuti di chiamate in ingresso) con presumibile esaurimento complessivo delle risorse contrattuali entro il prossimo mese di ottobre 2022*
- *In merito all'analisi effettuata sul bimestre aprile/maggio 2022 sul numero verde screening oncologici 800-055955 interno alla ASL Bari, è emerso che ben il 34% delle chiamate ricevute vengono abbandonate a causa dell'attesa in coda pari in media a 9:47 minuti, motivo per il quale viene richiesto da parte della Direzione Strategica il ricorso agli operatori del Contact Center esterno come rinforzo della risposta telefonica del servizio.*

Evidenziato che il DEC, proprio al fine di migliorare le prestazioni di Contact Center riferite allo screening mammario, ha rappresentato l'esigenza di incrementare ulteriormente i servizi di inbound sincrono, esercitando l'opzione di estensione delle prestazioni contrattuali nei limiti dell'importo del valore del quinto contrattuale, ai sensi di quanto previsto al comma 12 dell'art. 106 del Codice dei Contratti pubblici, che, sulla base dei consumi stimati, renderà erogabili tali servizi fino al mese di marzo 2023, alle stesse condizioni tecniche ed economiche della convenzione Consip

Rilevato che il RTI appaltatore ha confermato l'applicazione delle medesime tariffe della Convenzione Consip, giusta nota mail del 01.07.2022 agli atti dell'Area Gestione Patrimonio

Considerato che il Direttore Amministrativo, con indicazione a margine della suddetta nota, ha autorizzato l'esercizio dell'opzione predetta, tenuto presente altresì che l'attività di screening per i tumori della mammella rientra tra i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA)

Ritenuto, pertanto, sulla base delle valutazioni di ordine tecnico formulate dal Dirigente U.O.A.S.S.I., Ing. Marco Torres, nonché per le motivazioni sopra espresse, di dover autorizzare l'esercizio dell'opzione di estensione del quinto contrattuale ai sensi del combinato disposto dall'art. n.106 comma 12 e n. 63 comma 2 lett. c) per un importo pari ad € 658.526,28 oltre iva

Tenuto conto che trattandosi di procedura afferente all'U.O.S. Acquisizione Servizi è stato individuato ai sensi della L. n. 241/90 e s.m.i. e dell'art. 31 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i., il Dirigente Amministrativo, Dott. Vincenzo Napoliello, quale responsabile unico del procedimento, mentre il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), è confermato nel Dirigente UOASSI, Ing. Marco Torres, ai sensi degli artt. 101, 102 e 111 d. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in narrativa e che qui si intendono integralmente richiamate

di autorizzare l'esercizio dell'opzione di estensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi dell'art.106 comma 12 del D.lgs. n.50/2016 e s.m.i., relative ai Servizi di contact center in outsourcing, affidati in favore del RTI Covisian/Engineering nell'ambito dell'apposita convenzione CONSIP "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – lotto 4", alle stesse condizioni tecniche ed economiche e per un importo complessivo pari ad € 658.526,28 oltre iva

di dare atto

che la spesa massima complessiva pari ad € 803.402,06 iva inclusa è da imputare sul conto economico 712.100.00105 "Altri servizi" dei bilanci di competenza, autorizzando sin d'ora l'incremento di spesa in caso di incapienza del budget

che il RUP provvederà a tutti gli adempimenti propedeutici all'invio degli ordinativi informatici attraverso il Nodo Smistamento Ordini e alla liquidazione delle fatture, attività queste ultime di competenza del DEC

di dare mandato all'UOASSI di predisporre nuovo capitolato tecnico per la fruizione dei servizi di Contact center, allo scopo di consentire all'Area Gestione del Patrimonio l'indizione di nuova procedura di gara in tempo utile a consentire il prosieguo delle attività senza soluzione di continuità, non essendo al momento disponibile alcuna convenzione Consip o del Soggetto Aggregatore

di notificare il presente provvedimento, a cura dell'AGP, alla Società affidataria, al DEC e all'AGRF.

PROFILI CONTABILI

RILEVANTE, a valere su: NON rilevante

Conto Economico/Patrimoniale	Anno	Importo
71210000105 - Altri Servizi	2022	803.402,06

CONTIENE liquidazione NON Contiene Liquidazione

ONERI DI PUBBLICAZIONE OBBLIGATORIA EX D. LGS. 33/2013:

SOGGETTA a pubblicazione NON soggetta a pubblicazione

Sottosezione di Primo Livello	Sottosezione di Secondo Livello	Riferimento Normativo
Bandi di gara e contratti	Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura	Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 Artt. 21, c. 7, e 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016

ONERI DI RISERVATEZZA:

CONTIENE dati personali da NON pubblicare NON contiene dati personali





DESTINATARI NOTIFICA/TRASMISSIONE

Area Gestione Risorse Finanziarie	Sistemi Informativi
-----------------------------------	---------------------

PROPOSTA N.RO 20220002424 APPROVATA CON DELIBERAZIONE N.RO 20220001318 DEL 08/07/2022

Con la sottoscrizione in calce al presente provvedimento, i firmatari di cui sopra, ciascuno in relazione al proprio ruolo come indicato e per quanto di rispettiva competenza, attestano che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della normativa regionale e nazionale applicabile e che il provvedimento predisposto è conforme alle risultanze istruttorie agli atti d'ufficio.

I medesimi soggetti dichiarano, inoltre, di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale (DDG n. 132/2019) e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, alla Parte II, par. 1, lett. c) del vigente PTPCT – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

RUOLO	NOME E COGNOME	FIRMA
Estensore	Muscatiello Fabio Antonio	 Firmato digitalmente il 05/07/2022 11:46
Responsabile Unico del Procedimento ai sensi del D.Lgs.50/2016	Napoliello Vincenzo	 Firmato digitalmente il 05/07/2022 12:20
Responsabile UOS/UOSD	Napoliello Vincenzo	 Firmato digitalmente il 05/07/2022 12:21
Direttore/Responsabile di Struttura	Paciello Pia	 Firmato digitalmente il 05/07/2022 18:26