

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Bergamo

Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo

Via Galliccioli 4 - 24121 BERGAMO

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 780 DEL 16 SET 2021

OGGETTO: Affidamento del “servizio di Call Center dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19”, mediante ricorso alla piattaforma telematica regionale S.In.Tel. a seguito di richiesta d’offerta (RDO).

Ufficio proponente: Area Gestione Approvvigionamenti e Tecnica

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Serena Giupponi – tel. 035/385.239

Funzionario competente: Dott. Fabrizio Luiselli/ec– tel. 035/385.257-341

IL DIRETTORE GENERALE

RICHIAMATA la L.R. 11 agosto 2015, n. 23 avente ad oggetto "Evoluzione del sistema socio-sanitario lombardo: modifiche al titolo I e II della L.R. 30 dicembre 2009 n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)" che ha ridisegnato il sistema sociosanitario lombardo, prevedendo, in estrema sintesi, la soppressione delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere e l'istituzione contestuale delle Agenzie di Tutela della Salute (ATS) e delle Aziende socio sanitarie territoriali (ASST);

DATO ATTO che, pertanto, in virtù della citata Legge Regionale, con DGR X/4467/2015 dal 1.01.2016, l'ATS di Bergamo è subentrata alla disciolta ASL di Bergamo;

RICHIAMATE:

la D.G.R. n. X/4702 del 29.12.2015 avente ad oggetto: "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2016", con particolare riferimento al paragrafo 5.2 "Linee di indirizzo acquisti delle Aziende Sanitarie", il quale prevede quanto segue: "Le aziende hanno l'obbligo di verificare innanzitutto la possibilità di adesione ai contratti/convenzioni stipulati dall'Azienda Regionale Centrale Acquisti e/o da CONSIP, in via residuale le Aziende Sanitarie dovranno procedere attraverso forme di acquisizione aggregata all'interno delle unioni formalizzate di acquisto e solo nell'impossibilità di procedere nelle modalità precedentemente descritte le Aziende Sanitarie potranno attivare delle iniziative di gara autonome";

- la D.G.R. n. X/5954 del 5.12.2016 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2017", con particolare riferimento al paragrafo 3 "Linee di indirizzo sugli acquisti delle aziende/agenzie sanitarie e risk management", che conferma, per l'anno 2017, l'organizzazione degli acquisti delineata nella citata delibera n. X/4702 del 29.12.2015;
- la D.G.R. n. X/7600 del 20.12.2017 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2018", con particolare riferimento al paragrafo 4.2 "Linee di indirizzo sugli acquisti delle aziende/agenzie sanitarie e risk management", che conferma, per l'anno 2018, l'organizzazione degli acquisti delineata nelle precedenti DD.G.R. n. X/4702 del 29.12.2015 e n. X/5954 del 5.12.2016;
- la D.G.R. n. XI/491 del 02.08.2018 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2018 – secondo provvedimento";
- la D.G.R. n. X/1046/2018 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2019", con particolare riferimento al paragrafo "2.6 Area Acquisti", dando atto che quest'ultimo conferma, per l'anno 2019, l'organizzazione degli acquisti già individuata nelle regole di sistema dei precedenti anni;
- la D.G.R. n. XI/2672 del 16.12.2019 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario per l'esercizio 2020", con particolare riferimento al paragrafo "5 Area Acquisti", dando atto che quest'ultimo conferma, per l'anno 2020, l'organizzazione degli acquisti già individuata nelle regole di sistema dei precedenti anni;
- la D.G.R. n. XI/4232 del 29.01.2021 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario per l'esercizio 2021 – Quadro Economico Programmatorio";
- la D.G.R. n. XI/4508 del 1.04.2021 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2021;

- la Legge 30.12.2020 n. 178 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023" (L.F. 2021);

ACQUISITA, agli atti, la richiesta della Direzione dell'ATS di Bergamo di attivazione di un servizio di call center sanitario dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19;

RILEVATO che:

- la pandemia da Covid-19, come ampiamente documentato dai media, ha duramente colpito il territorio della provincia di Bergamo e da subito è apparso chiaro come una puntuale informazione ai cittadini possa aiutare a contrastare la diffusione del virus, favorendo ed inducendo corretti comportamenti e contrastando notizie false.
- all'uopo l'ATS di Bergamo, accanto agli adempimenti di monitoraggio e sorveglianza attiva, conseguenti all'attività di screening, ha da subito istituito, mediante proprio personale, apposito call center per fornire risposte immediate ai dubbi/richieste della cittadinanza riguardo alle misure di contenimento e contrasto alla diffusione del virus SARS-CoV-2, in linea con le disposizioni via via emanate dalle Autorità Nazionali e regionali a ciò preposte;

DATO ATTO tuttavia che, da parte della Direzione dell'ATS di Bergamo, a motivo del fatto che le proprie risorse interne sono limitate e sotto pressione da oltre un anno, che la campagna vaccinale non è terminata, prospettandosi anche una "terza dose", che, purtroppo, nel frattempo desta preoccupazione l'emergere di nuove "varianti" del virus, che è in corso il rilascio del c.d. green pass e che, anche in funzione della ripresa delle scuole in presenza, gli esperti in autunno non escludono una ripresa dei contagi, al fine di poter rispondere in modo puntuale alla necessità di informazioni dei cittadini della Provincia di Bergamo, si è inteso procedere mediante indagine di mercato a verificare l'interesse, da parte di Enti/Associazioni/Aziende pubbliche e private, all'attivazione di un servizio di call center alle condizioni di seguito specificate:

- Disporre di personale sanitario (Medici, Infermieri, Assistenti sanitari) in numero adeguato per sostenere le attività di formazione e informazione nei confronti dei cittadini mediante l'apertura di un call center composto da almeno 50 linee telefoniche contemporanee, attive per almeno 12 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, per un periodo di 180 giorni a partire dall'assegnazione del servizio, evidenziando che il predetto personale deve operare a puro titolo di volontariato e che pertanto, potranno essere oggetto di remunerazione solo le altre voci spesa. Ciò in quanto ATS è interessata a dare preminenza agli aspetti solidaristici che devono caratterizzare l'attività del call center, in relazione alle gravi difficoltà di carattere sociale, economico, psicologico che la pandemia ha indotto;

VERIFICATO preliminarmente che:

- il servizio richiesto non rientra tra le iniziative già attive dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. (ARIA), né esistono in materia disposizioni di concorso d'acquisto fra le Agenzie di Tutela della Salute della Regione (ATS);
- la convenzione CONSIP Contact Center in outsourcing – servizio inbound e servizio outbound, non solo non risponde alle necessità di ATS, basti pensare alle professionalità richieste quali operatori a titolo di volontariato (medici, infermieri e assistenti sanitari) ma che la stessa non potrebbe in ogni caso essere implementata prevedendo una durata minima contrattuale pari a 12 mesi, contro i 6 mesi cui ATS di Bergamo è attualmente interessata, in funzione di potersi riservare nella prossima primavera ulteriori decisioni in diretta conseguenza dell'evolvere della pandemia, ad oggi ancora incerto;

RILEVATO che, pertanto, la procedura per l'affidamento del suddetto servizio è in sintonia con le iniziative promosse dalla Regione Lombardia in particolare con le linee d'indirizzo contenute nelle

citare deliberazioni della Giunta Regionale n. X/4702/2015, n. X/5954 del 5.12.2016, n. X/7600 del 20.12.2017, n. XI/1046 del 17.12.2018, n. XI/2672 del 16.12.2019, n. XI/4232 del 29.01.2021 e n. XI/4508 del 1.04.2021, in applicazione della normativa nazionale nel campo della razionalizzazione delle procedure di acquisto della Aziende Pubbliche ed in particolare di quelle Sanitarie;

DATO ATTO che l'art. 1, comma 450 della L. n. 296/2006 - così come modificato dall'art.7, comma 2 del D.L. n. 52/2012, convertito con L. n. 94/2012 -, dispone che, per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, le Pubbliche Amministrazioni, tra cui le A.S.L. ora A.T.S., sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA), ovvero ad altri mercati elettronici, ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle procedure;

RICHIAMATE:

- la D.G.R. n. IX/1530 del 6.04.2011 relativa alle “Determinazioni per il funzionamento e l'uso della piattaforma regionale per l'E-procurement denominata Sistema di Intermediazione Telematica (S.In.Tel.) di Regione Lombardia e del relativo elenco fornitori telematico”;
- la lettera prot. n. H1.2011.0095293 del 5.10.2011 di Regione Lombardia – prot. ASL n. E120899/II.2.41 del 11.10.2011 avente ad oggetto “comunicazione novità S.In.Tel. e-mail (...)”;
- la lettera di Lombardia Informatica del 23.03.2012 prot. n. 1800 – prot. ASL E0037575/1.5 del 26.03.2012 avente ad oggetto “Piattaforma S.In.Tel.”;

PRECISATO, che, ai sensi della citata DGR, con delibera n. 178/2016, l'ATS di Bergamo ha istituito il proprio elenco telematico degli operatori economici ed ha approvato il relativo regolamento;

VISTI la L.R. n. 14/97 e s.m. e i., la Direttiva 2004/18/CE, il D.Lgs n. 50/2016 e s.m. e i., il D.P.R. n. 207/2010, laddove applicabile, in materia di appalti pubblici di forniture;

CONSIDERATO che, a motivo di quanto sopra:

- in data 20.07.2021, è stata pubblicata, sul sito aziendale e S.In.Tel., (ID 142488720) “Indagine di mercato urgente finalizzata all'attivazione di un servizio di call center dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19”, con personale specializzato, medici, infermieri e assistenti sanitari a titolo di volontariato;
- all'indagine di mercato ha risposto la sola Associazione: A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita di Bergamo – 24122 – via Zelasco n. 1, codice fiscale 95121230163 e partita iva 02837490164, indicando, alle condizioni previste, una spesa presunta di € 15.000,00 iva inclusa;

ATTESO che, in data 4.08.2021, è stata lanciata, su S.In.Tel., procedura ID 143106273 “Richiesta di offerta per l'affidamento del servizio di Call Center dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19”, per il periodo di 180 giorni, per un importo totale a base d'asta di € 12.550,00= Iva esclusa, interpellando l'Associazione A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita di Bergamo – 24122 – via Zelasco n. 1, codice fiscale 95121230163 e partita iva 02837490164;

clv

DATO ATTO che l'aggiudicazione della procedura di gara è stata prevista ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, comma 2, del medesimo Decreto con espletamento mediante l'utilizzo della piattaforma regionale (di Regione Lombardia) "Sintel";

ATTESO che, entro il termine di scadenza previsto per il giorno 20.08.2021, alle ore 12,00, è pervenuta l'offerta dell'associazione A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita di Bergamo – 24122 – via Zelasco n. 1, codice fiscale 95121230163 e partita iva 02837490164, per un importo di € 12.550,00 iva esclusa;

RILEVATO che la procedura negoziata si è svolta nelle sedute del 20.08.2021, 1.09.2021 e 6.09.2021, come si evince dai verbali (all. da n. 1 a n. 3 al presente provvedimento quali parti integranti e sostanziali dello stesso) e dal report di S.In.Tel. (all. n. 4, al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale dello stesso);

ESAMINATO il verbale del 1.09.2021, redatto dalla Commissione Giudicatrice, nominata con determinazione dirigenziale n. 109 del 20.08.2021, presieduta dal Dott. Massimo Totaro, Responsabile del Servizio Formazione – Aggiornamento Aziendale afferente alla Direzione Generale dell'ATS di Bergamo (allegato n. 5 al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale dello stesso), dal quale si rileva che l'offerta tecnica presentata dall'associazione A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita è risultata idonea, con un punteggio tecnico di 25/70, sufficiente a garantire il servizio minimo richiesto nel capitolato (copertura 12 ore giornaliere 7 giorni alla settimana, personale operante a titolo di volontariato, n. min. 50 linee telefoniche, durata 180 giorni, ecc.);

CONSIDERATO altresì che il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia, S.In.Tel. nella seduta in data 6.09.2021, ha attribuito all'offerta economica l'associazione A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita un punteggio pari a 30/30;

PRESO ATTO che il RUP, in conseguenza di quanto sopra, ha proposto l'aggiudicazione all'associazione A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita di Bergamo – 24122 – via Zelasco n. 1, codice fiscale 95121230163 e partita iva 02837490164, quale unica offerente, alle condizioni offerte, per il periodo di 180 giorni, presumibilmente dal 20.09.2021 al 19.03.2022;

RITENUTO, pertanto, di aggiudicare il servizio in parola, come sopra indicato, a seguito di proposta del RUP, per l'importo complessivo di € 12.550,00 oltre iva;

DATO ATTO che la spesa, che si quantifica in € 15.311,00 =IVA inclusa, trova copertura sul raggruppamento di budget F48030/utenze, conto economico 649320/servizi non sanitari-utenze, entità acquirente STP, centro di costo 08400700000, bilanci sanitari 2021 e 2022;

RITENUTO di nominare:

- quale responsabile del procedimento, ai sensi degli artt. 31 e 101 del D.Lgs. n. 50/2016, la Dott.ssa Serena Giupponi, Direttore dell'Area Gestione Approvvigionamenti e Tecnica dell'ATS di Bergamo;
- quale direttore dell'esecuzione del contratto, il Dott. Massimo Totaro, Responsabile del Servizio Formazione – Aggiornamento Aziendale afferente alla Direzione Generale dell'ATS di Bergamo, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016;

ACQUISITO il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e Sociosanitario, ciascuno per la rispettiva competenza;

DELIBERA

per le motivazioni e precisazioni esposte in premessa:

1. di contrarre ed aggiudicare, a seguito di proposta del RUP, l'affidamento del servizio di Call Center dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19, all'associazione A.I.O.L.A. Accademia Internazionale di Odontostomatologia Laser Assistita di Bergamo – 24122 – via Zelasco n. 1, codice fiscale 95121230163 e partita iva 02837490164, quale unica offerente;
2. di imputare la spesa, che si quantifica in € 15.311,00 =IVA inclusa, sul raggruppamento di budget F48030/utenze, conto economico 649320/servizi non sanitari-utenze, entità acquirente STP, centro di costo 08400700000, bilanci sanitari 2021 e 2022, come di seguito indicato:

Anno 2021 (102 giorni - dal 20/09/2021 al 31/12/2021)

- € 8.675,96= importo comprensivo di iva 22%;
- € 7.111,44= imponibile;
- € 1.564,52= iva 22%;

Anno 2022 (78 giorni - dal 1/01/2022 al 19/03/2022)

- € 6.634,56= importo comprensivo di iva 22%;
- € 5.438,16= imponibile;
- € 1.196,40= iva 22%;

3. di dare atto che il servizio richiesto non rientra tra le iniziative già attive dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. (ARIA), né esistono in materia disposizioni di concorso d'acquisto fra le Agenzie di Tutela della Salute della Regione (ATS) e che la convenzione CONSIP Contact Center in outsourcing – servizio inbound e servizio outbound, non solo non risponde alle necessità di ATS, basti pensare alle professionalità richieste quali operatori a titolo di volontariato (medici, infermieri e assistenti sanitari) ma che la stessa non potrebbe in ogni caso essere implementata prevedendo una durata minima contrattuale pari a 12 mesi, contro i 6 mesi cui ATS di Bergamo è attualmente interessata, in funzione di potersi riservare nella prossima primavera ulteriori decisioni in diretta conseguenza dell'evolvere della pandemia, ad oggi ancora incerto;
4. di nominare:
 - quale responsabile del procedimento, ai sensi degli artt. 31 e 101 del D.Lgs. n. 50/2016, la Dott.ssa Serena Giupponi, Direttore dell'Area Gestione Approvvigionamenti e Tecnica dell'ATS di Bergamo;
 - quale direttore dell'esecuzione del contratto il Dott. Massimo Totaro, Responsabile del Servizio Formazione – Aggiornamento Aziendale afferente alla Direzione Generale dell'ATS di Bergamo, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016;

5. di dare atto che, trattandosi di nuovo servizio non si può effettuare un confronto di prezzi pregressi;
6. di trasmettere agli uffici competenti il presente provvedimento per il prosieguo di competenza.

Il Direttore Generale
Dott. Massimo Giurponi

Allegati: n. da 1 a 3 verbali di seduta pubblica;
n. 4 report di procedura Sintel;
n. 5 verbale Commissione Tecnica.



Sef

pagina bianca annullata

Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo
Via F. Galliccioli, 4 24121 Bergamo - C.F.e P.I. 04114400163
MIAGL04/3 - pag 1/1

Area Affari Generali e Legali
tel 035.385218 - 035.385162

Bergamo, il 10/09/2021

Richiesta impegno di spesa n. 410.

Si richiede la prenotazione dell'impegno provvisorio di spesa sulla delibera all'esame del
Direttore Generale

Oggetto: Affidamento del "servizio di Call Center dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19", mediante ricorso alla piattaforma telematica regionale S.In.Tel. a seguito di richiesta d'offerta (RDO).

COSTI / ADDEBITI o PROGETTI			
Progetto N°		Importo (€):	15.311,00
Raggruppamento di Budget		Centro di Costo	08400800000
Entità Acquirente		Bilancio	Sanitario
Esercizio	2021		
RICAVI / ACCREDITI			
Progetto N°		Importo (€):	
		Centro di Costo	
Fonte Entrata		Bilancio	
Esercizio			

parere: ☒ Positivo ☐ Negativo

Impegno di Spesa n°: SB 2021000461 NOTA: E' STATO INDICATO IN DELIBERA UN CONTO ERRATO. IL CONTO ECONOMICO ESATTO E' 648320

Data emissione parere: 13/09/2021

operatore Area Gestione Risorse Economiche

(Registrazione effettuata per via telematica con password di accesso)

pagina bianca annullata

ALLEGATO ALLA DELIBERA N° 780 DEL 16 SET 2021

Deliberazione del Direttore Generale avente ad oggetto:

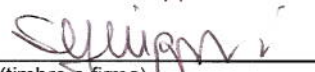
Affidamento del "servizio di Call Center dedicato alla gestione delle attività di contrasto al Covid-19", mediante ricorso alla piattaforma telematica regionale S.In.Tel. a seguito di richiesta d'offerta (RDO).

ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' TECNICO - AMMINISTRATIVA

Il sottoscritto responsabile del procedimento attesta la regolarità tecnico amministrativa della proposta di delibera di cui in epigrafe.

Bergamo, 10.09.2021

Il responsabile del procedimento
Il Direttore
Area Gestione Approvvigionamenti e Tecnica
Dott.ssa Serena Giupponi


(timbro e firma)

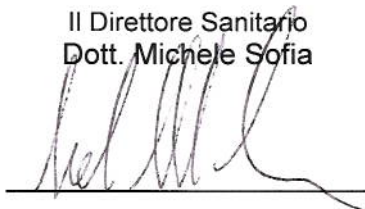
PARERI DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO, SANITARIO E SOCIO SANITARIO

In relazione alla proposta di delibera di cui in epigrafe, si esprime parere favorevole.

Il Direttore Amministrativo
Dott. Paolo Giuseppe Cogliati



Il Direttore Sanitario
Dott. Michele Sofia



Il Direttore Sociosanitario
Dott. Giuseppe Matozzo



ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Responsabile dell'Area Affari Legali e Assicurativi attesta che la deliberazione di cui in epigrafe è stata pubblicata mediante inserimento sul sito telematico aziendale - sezione Albo Telematico

dal _____ al _____.

Bergamo, _____

Il Dirigente
Dott. Matteo Berti

pagina bianca annullata