



## DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Nominato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 76 del 06/02/2023

N. 366 del 26/06/2023

### OGGETTO

**Procedura Aperta per l'affidamento di un contratto relativo ai servizi di CALL CENTER/CUP TELEFONICO, CUP FRONT OFFICE/GESTIONE SPORTELLI CASSE, SUPPORTO AMMINISTRATIVO (CIG 8799483B14CI) - Approvazione Verbali di Gara e Aggiudicazione.**

<b>Struttura Proponente</b>	<b>S.C. AREA GESTIONE PATRIMONIO</b>	
Documenti integranti il provvedimento:		
Descrizione Allegato		n. pag.
VERBALI DEL SEGGIO DI GARA DI VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA DEL 04.10.2021 E DEL 18.10.21  VERBALI DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE N.1. del 21.01.2022, N.2 del 26.01.22, N.3 del 04.02.2022, N.4 del 11.02.2022, N.5 del 23.02.2022, N.6 DEL 02.03.2022 E N.7 del 09.03.2022	VERBALE del 05.05.2022 DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE DI APERTURA DELLE OFFERTE ECONOMICHE  VERBALE N.9 DEL 28/09/2022 DI VERIFICA DELLE GIUSTIFICAZIONI DELL' OFFERTA ANOMALA;  IL VERBALE DI CONTRADDITTORIO ART.97 DEL D.LGS 50/2016 DEL 08 FEBBRAIO 2023	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Dichiarazione di immediata esecutività</b>		

Spese previste	€ 3.703.968,00 oltre IVA
Conto Economico n.	71210000110
Descrizione conto economico	ALTRI SERVIZI
Bilancio	Anni di competenza

Strutture destinatarie dell'atto per conoscenza

<input type="checkbox"/> Affari Generali e Privacy	<input type="checkbox"/> Economico-Finanziario
<input type="checkbox"/> Gestione del Patrimonio	<input type="checkbox"/> Gestione Risorse Umane
<input type="checkbox"/> Controllo di Gestione	<input type="checkbox"/> Gestione Tecnica
<input type="checkbox"/> CUP e ALPI	<input type="checkbox"/> Manutenzione, Ingegneria Clinica e SPP
<input type="checkbox"/> Burocratico Legale	<input checked="" type="checkbox"/> Altro (specificare) Aggiudicatari

La presente Determinazione, tenuto conto delle fonti normative relative alla disciplina della privacy ovvero della tipologia degli atti allegati, è pubblicata con le seguenti modalità:

- solo frontespizio
- integrale
- solo determinazione



## Premesso:

**che** con determinazione del Direttore dell'Area Gestione del Patrimonio n. 2603 del 05/07/2021 è stata indetta una procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento di un contratto triennale relativo al servizio di Call Center/Cup Telefonico, Cup Front Office/ Gestione Sportelli Casse, Supporto Amministrativo e, con la stessa, sono stati approvati: A) Progetto di acquisto; B) Disciplinare di gara; C) Capitolato Speciale d'Appalto; D) Schema di contratto;

**che** con la stessa determinazione n. 2603 del 05/07/2021 è stato nominato a svolgere la funzione di Responsabile Unico del Procedimento il dott. Salvatore D'agostino, Dirigente dell'Area Gestione del Patrimonio;

**che** il conseguente Bando di gara, Prot. n. 1239 del 07/07/2021, è stato i) trasmesso alla GUCE il 07.07.2021 ed ivi pubblicato il 12.07.2021 sul Bollettino S132 (Avviso 2021/S132-35145); ii) pubblicato integralmente e contestualmente a tutti gli atti di gara nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet aziendale il 13/07/2021 (Rep. 3260/ 2021); iii) pubblicato integralmente e contestualmente a tutti gli atti di gara sulla piattaforma Empulia il 07/07/2021 (prot. PI199768-21);

**che** il RUP con avviso del 31/08/2021 (15052 del 31-08-2021) ha disposto la proroga della scadenza del termine per la presentazione delle offerte alle ore 12.00 del giorno 30/09/2021 e che la proroga è stata trasmessa alla GUCE il 31/08/2021 ed ivi pubblicata il 03/09/2021 sul Bollettino 5171 (Avviso 2021/S 171-447300) e pubblicata su Empulia il 31/08/2021 (prot. PI229358-21);

**che** il Bando di gara con la data di scadenza presentazione offerte aggiornata è stato pubblicato per estratto sulla GURI n. 103 del 06/09/2021;

**che** il Bando di gara con la data di scadenza presentazione offerte aggiornata è stato pubblicato per estratto sui quotidiani Corriere della Sera, la Repubblica, il Corriere del Mezzogiorno Ed. Puglia e la Repubblica ed. Puglia;

**che** a seguito dell'assegnazione, con decorrenza dal mese di Gennaio 2022, del Dott. Salvatore D'Agostino presso l'Area Gestione risorse finanziarie, con determinazione del Direttore dell'Area Gestione del Patrimonio n. 1081 del 11/04/2022 è stato assegnato all'ing. Luigi Borrelli l'incarico di Responsabile del Procedimento (RUP) per la gara di che trattasi;

**che** il criterio di aggiudicazione previsto per la presente procedura svoltasi attraverso la piattaforma telematica Empulia è quello dell'offerta economicamente vantaggiosa individuata sulla base secondo i criteri ed i parametri di valutazione riportati nel Disciplinare di gara;

**che** l'importo posto a base di gara per l'unico lotto in aggiudicazione, per l'intero periodo da contrattualizzare definito in un triennio, è stato complessivamente valorizzato nella misura complessiva di € 4.327.934,79 (oltre IVA), di cui € 4.320.000,00 (oltre IVA) assoggettate a ribasso ed € 7.934,79 (oltre IVA) per oneri di sicurezza non assoggettati a ribasso;

**che** l'importo complessivo massimo stimato dell'appalto ex art. 35, co.4 del D.Lgs. n.50/2016 e s.i.m è stato valorizzato in € 9.369.257,26 oltre IVA, così come nel dettaglio indicato nella seguente tabella:



Descrizione	Unità di misura	Importo unitario al netto dell'IVA	Durata in mesi	Importo totale al netto dell'iva
Servizio di cup/call center/cassa, front office ed altre attività di supporto amministrativo per il periodo di 36 mesi	Canone mensile	120.000,00	36	€ 4.320.000,00
Oneri di sicurezza per rischi interferenziali				€ 7.934,79
Proroga tecnica				€ 721.322,47
OPZIONE DI RINNOVO - Servizio di cup/call center/cassa, front office ed altre attività amministrative	Canone mensile	120.000,00	36	€ 4.320.000,00
<b>Totale</b>				<b>9.369.257,26</b>

**che** entro il termine di scadenza stabilito nel bando di gara per la presentazione delle offerte, fissato inderogabilmente per le ore 12.00 del giorno 30/09/2021, giusta verbale n. 1 del 04/10/2021, sono pervenute sulla piattaforma Empulia n. 9 offerte da parte delle seguenti Imprese:

1. NTA - NUOVE TECNOLOGIE APPLICATE
2. RTI TVS SRL (MANDATARIA)/ SDS SRL (MANDANTE)
3. RTI PLUS INNOVATION SRL (MANDATARIA)/ SOLUTION MANAGEMENT S.R.L. (MANDANTE)
4. CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.
5. GPI S.p.A.
6. CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE
7. RTI SIRIO COOPERATIVA SOCIALE (MANDATARIA) / EXPRIVIA SPA (MANDANTE)
8. RTI INNOVAY (MANDATARIA) / GESAN SRL (MANDANTE)
9. MAGGIO '82 COOPERATIVA SOCIALE

**che** con determinazione n. 3624 del 30.09.2021 si è proceduto alla costituzione del seggio di gara deputato all'espletamento delle operazioni relative alla prima fase di gara di verifica della documentazione amministrativa;

**che** trattandosi di procedura di gara da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con determinazione del Direttore dell'Area Patrimonio n.4488 del 03/12/2021, si è proceduto alla nomina della Commissione giudicatrice, ex art. 77 del



D.lgs. n. 50/2016 e s.i.m., deputata alle operazioni di valutazione dal punto di vista tecnico ed economico delle offerte delle Imprese ammesse;

**che** a partire dal 31.10.2023 per effetto della cessazione del contratto di locazione dell'immobile denominato "Villa Serena" e del trasferimento dei servizi sanitari ivi allocati in altri plessi del Polclinico, i servizi Cup Front Office e Gestione Sportelli Casse previsti nel capitolato speciale d'appalto da svolgersi presso il detto immobile, verranno trasferiti in altra sede aziendale ovvero accorpati e quindi assorbiti da altri punti Cup e sportelli casse;

#### Visti:

- i verbali delle sedute riservate del 04.10.2021 e del 18.10.2021 del seggio di gara sulla verifica della documentazione amministrativa che si allegano al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- i verbali N.1 del 21.01.2022, N.2 del 26.01.22, N.3 del 04.02.2022, N.4 del 11.02.2022, N.5 del 23.02.2022, N.6 del 02.03.2022 e N.7 del 09.03.2022 della Commissione Giudicatrice di valutazione delle offerte tecniche presentate dagli operatori economici partecipanti che si allegano in copia al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- il verbale del 05.05.2022 della Commissione Giudicatrice di apertura delle offerte economiche, di formulazione della graduatoria di merito e di individuazione delle offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 97, comma 3, del D.Lgs n. 50/2016, che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

#### Dato atto che:

- la commissione Giudicatrice, giusta verbale del 05/05/2022, ha rilevato l'anomalia delle offerte presentate dagli operatori economici CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc.Coop, GPI S.p.A., RTI TVS Srl - SDS Srl;
- l'operatore CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc.Coop. è risultato primo nella graduatoria di gara come da risultanze del verbale del 05/05/2022;
- con nota (Prot. n. 8912 del 06/05/2022 - Prot. 21287 del 17/10/2022) il RUP ha richiesto all'operatore economico CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc.Coop. le giustificazioni dell'anomalia dell'offerta ai sensi dell'art. 97 comma 5 D.Lgs. 50/2016;
- il RUP, con il supporto della commissione giudicatrice nella seduta del 28/09/2022, giusta verbale n. 9 del 28.09.2022, che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale, hanno proceduto all'esame delle giustificazioni dell'offerta anomala trasmesse dalla Ditta in parola con mail PEC acquisita al prot. aziendale n. 10018 del 23.05.2022;
- con nota prot. n. 21287 del 17.10.2022 il RUP, sentita la Commissione Giudicatrice, ha richiesto all'operatore economico CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc. Coop., ulteriori spiegazioni o precisazioni in merito "alle spese Generali, all'utile e ai beni di consumo ed attrezzature";
- in seguito alla valutazione degli atti giustificativi trasmessi dall'operatore economico in parola in riscontro alla richiesta del RUP prot. n 21287 del 17.10.2022, il RUP, con nota prot. 23121 del 10.11.2022 ha ritenuto di richiedere all'operatore economico CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc. Coop. atti integrativi di maggiore specificazione a quanto già trasmesso, con particolare riferimento alle "modalità di calcolo delle ore settimanali prestate nonché alla ripartizione del personale impegnato nei vari servizi previsti ai punti 3.1 - 3.2- 3.3 e 3.4 del capitolato speciale d'appalto";



- il RUP, giusta verbale del 08.02.2023 che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale, ha proceduto in contraddittorio con l'Impresa CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc. Coop. all'esame delle ulteriori spiegazioni e integrazioni richieste e trasmesse dalla ditta in parola con mail PEC acquisite al prot. aziendale n.22464 del 02.11.22 e n.23701 del 17.11.22;
- con nota prot. 4199 del 08/03/2023, il Rup della procedura trasmetteva la documentazione di gara, costituita da n. 9 verbali di gara e dal verbale del contraddittorio, e la proposta di aggiudicazione del servizio in oggetto all'operatore economico CNS-Consortio Nazionale Servizi Soc. Coop;

**Ritenuto**, per tutto quanto sopra esposto di:

1. approvare gli atti di gara a procedura aperta telematica (piattaforma EmPulia), ex art. 60 e 58 del D.lgs. 50/2016, per l'affidamento di un contratto triennale relativo ai servizi di CALL CENTER/CUP TELEFONICO, CUP FRONT OFFICE/GESTIONE SPORTELLI CASSE, SUPPORTO AMMINISTRATIVO, costituita da n. 1 lotto, nelle risultanze di cui ai n. 2 verbali redatti dal Seggio di Gara, n. 8 verbali dalla Commissione Giudicatrice, n.1 verbale di verifica delle giustificazioni dell'offerta anomala e n. 1 verbale di contraddittorio per la verifica delle giustificazione dell' offerta anomala, tutti qui allegati in copia quali parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. procedere, pertanto, all'aggiudicazione della procedura di gara aperta in modalità telematica di cui al precedente punto 1 costituita da n. 1 lotto, in favore dell'operatore economico CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP. ai prezzi, ai patti e alle condizioni di cui alle relative offerte tecniche ed economiche;

**Dato atto che:**

- sono stati espletati con esito favorevole, tramite la piattaforma AVCPASS i controlli sull'assenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del d. lgs 50/2016;
- relativamente alle verifiche riferite al tentativo di infiltrazione mafiosa ex 80, comma 2 del D.lgs. 50/2016, sono state richieste tramite consultazione della banca dati BDNA, anche se non ancora ottenute le relative certificazioni antimafia;

**Acquisito** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario per la parte di rispettiva competenza,

## DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e qui integralmente richiamati:

1. di **approvare** i verbali citati in parte narrativa tutti qui allegati in copia al presente atto, come parte integrante e sostanziale;
2. di **aggiudicare**, per quanto descritto in parte narrativa, n. 1 lotto della procedura di gara aperta telematica (piattaforma EMPULIA) ai sensi degli artt. 60 e 95 del D.lgs 50/2016 per l'affidamento di un contratto triennale relativo ai servizi di *Call Center/Cup Telefonico, Cup Front Office/ Gestione Sportelli Casse, Supporto Amministrativo*, in favore dell'operatore economico *CNS - Consortio Nazionale Servizi Soc. Coop.*, con sede legale in Bologna via della Cooperazione n. 3, CAP 40129, P.IVA 03609840370, ai prezzi, patti e condizioni di cui alla relativa offerta tecnica ed economica;



3. **di dare atto che** la durata complessiva del presente appalto è di 36 mesi decorrenti dalla stipula del relativo contratto;
4. **di dare atto che** l'importo totale del presente appalto, per l'intero suindicato periodo contrattuale (oneri per sicurezza dovuti a rischi da interferenze, proroga tecnica ex art 106 comma 11 d.lgs 50/2016 e opzione di rinnovo per un periodo di 36 mesi, esclusa) è pari ad **€ 3.703.968,00** al netto di IVA;
5. **di dare atto che** l'importo totale dell'appalto (inclusi oneri per sicurezza dovuti a rischi da interferenze, proroga tecnica ex art 106 comma 11 d.lgs 50/2016 e opzione di rinnovo per un periodo di 36 mesi) ammonta ad **€ 8.033.198,79** al netto di IVA, come nel dettaglio di seguito riportato:

Descrizione	Unità di misura	Importo unitario	Durata in mesi	Importo totale
Servizio di cup/call center/cassa, front office ed altre attività di supporto amministrativo per il periodo di 36 mesi	Canone mensile	€ 102.888,00	36 mesi	€ 3.703.968,00
Oneri di sicurezza per rischi interferenziali				€ 7.934,79
Proroga tecnica art. 106 comma 11 d.lgs 50/2016 calcolata per un periodo massimo di 6 mesi				€ 617.328,00
OPZIONE DI RINNOVO - Servizio di cup/call center/cassa, front office ed altre attività amministrative	Canone mensile	€ 102.888,00	36 mesi	€ 3.703.968,00
<b>Totale</b>				<b>8.033.198,79</b>

6. **di dare atto che** la spesa complessiva presunta (oneri per sicurezza dovuti a rischi da interferenze, proroga tecnica ex art 106 comma 11 d. lgs 50/2016 e opzione di rinnovo per un periodo di 36 mesi, esclusa), per l'intero periodo contrattuale di 36 mesi derivante dal presente provvedimento, ammontante a complessivi **€ 3.703.968,00** al netto del IVA, graverà sul conto economico 71210000110 "Altri servizi" del bilancio di esercizio;
7. **di dare atto che**, a partire dal 31.10.2023, per effetto della cessazione del contratto di locazione dell'immobile denominato "Villa Serena" e del trasferimento dei servizi sanitari ivi allocati in altri plessi del Policlinico, i servizi Cup Front Office e Gestione Sportelli Casse previsti nel capitato speciale d'appalto da svolgersi presso il detto immobile, verranno trasferiti in altra sede aziendale ovvero accorpati e quindi assorbiti da altri punti Cup e



- sportelli casse e di rinviare, pertanto, in sede di sottoscrizione del contratto l'eventuale ridefinizione della spesa;
8. **di nominare**, in sostituzione dell'Ing. Luigi Borrelli, quale Responsabile unico del procedimento, la dott.ssa M. Loreta Notarangelo, Direttore della S.C. Gestione del Patrimonio di questa Azienda ospedaliera;
  9. **di nominare** Direttore dell'esecuzione del Contratto la dott.ssa Tiziana Tonti, Direttore della S.S.D. Cup e Libera Professione di questa Azienda ospedaliera;
  10. **di dare atto che** ad esclusione delle succitate verifiche relativamente al tentativo di infiltrazione mafiosa ex 80, comma 2 del D. lgs 50/2016, sono state concluse le procedure per l'accertamento dei requisiti generali (art. 80 D. Lgs. 50/2016) con conseguente dichiarazione di efficacia della presente determinazione ai sensi dell'art. 32, comma 7, D. Lgs. 50/16;
  11. **di disporre** la comunicazione, ai sensi e nelle modalità previste dall'art. 76, comma 5 del D. Lgs. 50/2016, dell'esito della presente procedura d'appalto ai soggetti ivi contemplati;
  12. **di dare atto che**, ai sensi dell'articolo 29 del D. Lgs. 50/2016, tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto saranno pubblicati e aggiornati sul profilo del committente, nei termini e con le modalità stabilite dal suddetto articolo, nella sezione "Amministrazione trasparente".

*Il presente provvedimento non essendo soggetto al controllo previsto dalla normativa vigente è esecutivo ai sensi di legge.*

Il Responsabile del Procedimento  
*dott. ing. Luigi Borrelli*

Il Direttore Area Gestione Patrimonio  
*dott.ssa M. Loreta Notarangelo*

Il Direttore Sanitario  
*dott. Leonardo Miscio*

Il Direttore Amministrativo  
*dott.ssa Elisabetta Esposito*

Il Direttore Generale  
*dott. Giuseppe Pasqualone*



## **CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Il presente provvedimento viene posto in pubblicazione in data odierna sull'Albo Pretorio informatico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Policlinico Riuniti" di Foggia.

IL FUNZIONARIO ADDETTO