



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. 935 del 28-12-2021

Oggetto: Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione del Veneto, affidato con Decreto del Dirigente del Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità n. 87 del 22/07/2016 per la durata di 5 anni, nonché del connesso specifico Servizio di Contact Center attivato per far fronte all'emergenza epidemiologica da Covid-19. Prosecuzione dei servizi fino al 21.06.2022.

Nota per la trasparenza: Con il presente provvedimento Azienda Zero procede alla proroga contrattuale semestrale, fino al 21.06.2022, del Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione del Veneto, affidato con Decreto del Dirigente del Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità n. 87 del 22/07/2016 per la durata di 5 anni, nonché del connesso specifico Servizio di Contact Center attivato per far fronte all'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Il Direttore dell' UOC CRAV Dott.ssa Sandra Zuzzi, responsabile del procedimento, attestata la regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale in materia, riferisce quanto segue.

La L.R. n. 19 del 25/10/2016, "*Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero. Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS"*", ha istituito l'Azienda per la razionalizzazione, l'integrazione e l'efficientamento dei servizi sanitari, sociosanitari e tecnico-amministrativi del Servizio Sanitario Regionale (SSR), denominata "Azienda Zero", la cui effettiva operatività è stata garantita con successiva Deliberazione della Giunta della Regione del Veneto (in seguito "DGRV") n. 1771 del 2/11/2016.

Con successiva DGRV n. 733 del 29/05/2017 è stata disposta l'attribuzione ad Azienda Zero delle funzioni di cui all'articolo 2, comma 2, della summenzionata legge regionale, tra cui sono annoverati, alla lett. g), punto 1), "gli acquisti centralizzati nel rispetto della qualità, della economicità e della specificità clinica, previa valutazione della Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE)", contestualmente disponendo il trasferimento dalla Regione del Veneto ad Azienda Zero della Centrale Regionale Acquisti per la Regione del Veneto (CRAV), soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9, comma 1, Decreto Legge n. 66 del 24/04/2014, convertito con Legge n. 89 del 23/06/2014.

Con DGRV n. 1940 del 27/11/2017, è stato approvato il Regolamento regionale n. 5 del 6 dicembre 2017, *“Regolamento per la gestione degli acquisti centralizzati di Azienda Zero in attuazione dell'articolo 2, comma 1, lettera g), punto 1, della legge regionale 25 ottobre 2016, n. 19”*, che ha previsto il definitivo trasferimento ad Azienda Zero, a far data dall' 1/01/2018, dei rapporti giuridici facenti capo alla Regione del Veneto in dipendenza di procedure in corso, contratti o convenzioni e contenziosi relativi ad acquisti centralizzati posti in essere dalla UO Acquisti Centralizzati SSR – CRAV.

Con Decreto del Commissario di Azienda Zero n. 463 del 29/12/2017 la Dott.ssa Sandra Zuzzi è stata nominata responsabile unico del procedimento (RUP), ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per tutte le gare in corso affidate alla UOC CRAV, con decorrenza dall' 1/01/2018.

Con Decreto del Dirigente del Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità n. 87 del 22/07/2016 è stato affidato, ai sensi dell'allora vigente D.Lgs. n. 163/2006, il servizio di telecontrollo - telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione del Veneto, per la durata di cinque anni, alla società Elettronica Bio Medica S.r.l. a socio unico con sede in Foligno (PG).

Con la predetta società aggiudicataria la Regione del Veneto ha stipulato il rispettivo contratto prot. n. 381280 del 6/10/2016, con decorrenza dall'1/10/2016.

Per effetto di atto di fusione a rogito del Notaio Dott. Simone Chiantini di Milano, in data 02/06/2018 Repertorio n. 21892 Raccolta n. 11677, acquisito agli atti, la società Althea Italia S.p.A. è subentrata per incorporazione alla società Elettronica Bio Medica S.r.l. a socio unico.

Si precisa che alla procedura per l'affidamento dell'appalto in parola, essendo stata effettuata ai sensi dell'allora vigente D.Lgs. n. 163/2006, continuano ad applicarsi le disposizioni del medesimo decreto trattandosi di affidamento aggiudicato prima della data di entrata in vigore del nuovo Codice di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in conformità alle indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) con comunicato dell' 11/05/2016 ad oggetto *“Indicazioni operative alle stazioni appaltanti e agli operatori economici a seguito dell'entrata in vigore del Codice dei Contratti Pubblici, d.lgs. n. 50 del 18.4.2016”*.

Con la DGRV n. 554 del 05/05/2020, avente ad oggetto l'*“Approvazione del programma relativo alle procedure di gara centralizzate di acquisizione di beni e servizi in carico all'Azienda Zero per il biennio 2020-2021”*, è stato approvato il piano delle procedure di gara centralizzate a livello regionale da espletarsi da parte di Azienda Zero nel citato biennio in favore delle Aziende del Servizio Sanitario Regionale del Veneto e della Regione del Veneto, tra le quali rientra nell'allegato D *“Contratti in scadenza nel biennio 2020 - 2021”* - l'iniziativa relativa al *“Servizio di telecontrollo, telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012–2016 della Regione del Veneto”*.

Conseguentemente, è stato avviato l'iter necessario per l'indizione di una nuova gara avente ad oggetto i servizi in argomento, in particolare provvedendo alla nomina del Gruppo tecnico, avvenuta con Deliberazione del Direttore Generale n. 874 del 14/12/2021, incaricato principalmente della predisposizione del capitolato tecnico e dei criteri di assegnazione dei punteggi, nonché del supporto al RUP nella definizione dei prezzi a base d'asta.

Nelle more dell'esperimento della nuova procedura di gara si rende necessario procedere alla proroga dei servizi in essere per 180 giorni, come disposto dall'Art. 5 del contratto sopra citato.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, stante l'emergenza internazionale di salute pubblica per il rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti dall'agente virale trasmissibile *“Covid-19”*, Il Consiglio dei Ministri ha dichiarato in data 31/01/2020 lo stato di emergenza sul territorio nazionale, attualmente prorogata fino al 31 marzo 2022, ed ha disposto, per l'attuazione

degli interventi da effettuare nella vigenza di tale stato di emergenza di cui all'art. 25, comma 2, lett. a) e b) di cui al D.Lgs. n. 1 del 2/01/2018, l'adozione di ordinanze da parte del Capo del Dipartimento della Protezione Civile in deroga ad ogni disposizione vigente, nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento giuridico e nei limiti delle risorse disponibili.

Il Capo del Dipartimento della Protezione Civile ha adottato, in data 3/02/2020, l'Ordinanza (OCDPC) n. 630 recante "Primi interventi urgenti di protezione civile in relazione all'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili", con la quale, considerata "l'insorgenza di rischi connessi ad agenti virali trasmissibili, che in ragione della loro intensità o diffusione debbono, con immediatezza di intervento, essere fronteggiate con mezzi e poteri straordinari da impiegare durante limitati e predefiniti periodi di tempo"; il Capo del Dipartimento medesimo è stato incaricato del coordinamento degli interventi necessari avvalendosi del Dipartimento, dei componenti e delle strutture operative della Protezione Civile e dei soggetti attuatori.

Nella medesima Ordinanza, premesso come tale contesto emergenziale imponga l'assunzione immediata di iniziative di carattere straordinario ed urgente finalizzate ad acquisire la disponibilità di personale, beni e servizi per fronteggiare adeguatamente possibili situazioni di pregiudizio per la collettività e considerato che la situazione emergenziale in atto, per i caratteri d'urgenza, non consente l'espletamento di procedure ordinarie, bensì richiede l'utilizzo di poteri straordinari in deroga alla normativa vigente, è stato disposto che il Capo del Dipartimento ed i soggetti attuatori per la realizzazione degli interventi possono procedere in deroga ad alcuni degli articoli del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., tra cui in particolare:

- art. 21, allo scopo di autorizzare le procedure di affidamento anche in assenza della delibera di programmazione;
- art. 32, 33, 34, 36, 70, 72, 73, 76 e 98, allo scopo di consentire la semplificazione della procedura di affidamento e l'adeguamento della relativa tempistica alle esigenze del contesto emergenziale;
- art. 35, allo scopo di consentire l'acquisizione di beni e servizi omogenei e analoghi, caratterizzati da regolarità, da rinnovare periodicamente entro il periodo emergenziale;
- art. 40 e art. 52, allo scopo di ammettere mezzi di comunicazione differenti da quelli elettronici, ove le condizioni determinate dal contesto emergenziale lo richiedano;
- art. 60, 61 e 85, allo scopo di semplificare e accelerare la procedura per la scelta del contraente;
- art. 63, comma 2, lettera c) relativamente alla possibilità di consentire lo svolgimento di procedure negoziate senza previa pubblicazione del bando, al fine di accelerare la procedura di scelta del contraente e avviare, per ragioni di estrema urgenza a tutela della salute e dell'ambiente, gli interventi necessari;
- art. 95, relativamente alla possibilità di adottare il criterio di aggiudicazione con il prezzo più basso anche al di fuori delle ipotesi previste dalla norma;
- art. 97, relativamente alla possibilità di esercitare la facoltà di esclusione automatica fino a quando il numero delle offerte ammesse non è inferiore a cinque;
- art. 24, allo scopo di autorizzare l'affidamento dell'incarico di progettazione a professionisti estranei all'ente appaltante, in caso di assenza o insufficienza di personale interno in possesso dei requisiti necessari all'espletamento dell'incarico e dell'incremento delle esigenze di natura tecnico-progettuale derivanti dalle esigenze emergenziali;
- art. 105, allo scopo di consentire l'immediata efficacia del contratto di subappalto a far data dalla richiesta dell'appaltatore, effettuando le verifiche circa il possesso dei requisiti;
- art. 106, allo scopo di consentire varianti anche se non previste nei documenti di gara iniziali e allo scopo di derogare ai termini previsti dai commi 8 e 14 del medesimo articolo per gli adempimenti nei confronti dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC).

Ai sensi dell'art. 3, comma 4 della predetta Ordinanza al momento della presentazione dei documenti relativi alle procedure di affidamento si accettano, anche in deroga agli art. 81 ed 85 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., autocertificazioni, rese ai sensi del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, circa

il possesso dei requisiti per la partecipazione a procedure di evidenza pubblica; tale possesso dei requisiti è successivamente verificato, ai sensi dell'art. 163, comma 7, del medesimo D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., mediante la Banca dati centralizzata gestita dal Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili, o tramite i mezzi di prova di cui all'art. 86, ovvero tramite altre idonee modalità compatibili con la gestione della situazione emergenziale.

In aggiunta alle deroghe sopra riportate, l'Ordinanza dispone inoltre che *“(..)* ai fini dell'acquisizione di lavori, beni e servizi, strettamente connessi alle attività di cui alla presente ordinanza i soggetti di cui all'art. 1 provvedono, mediante le procedure di cui agli articoli 36 e 63, anche non espletate contestualmente, previa selezione, ove possibile e qualora richiesto dalla normativa, di almeno cinque operatori economici, effettuando le verifiche circa il possesso dei requisiti, secondo le modalità descritte all'art. 163, comma 7, del decreto legislativo n. 50/2016. Ove esistenti, tali operatori sono selezionati all'interno delle white list delle Prefetture”.

In ragione dell'aggravamento del contesto di criticità, con successiva OCDPC n. 638 del 22/02/2020, recante “Ulteriori interventi urgenti di protezione civile in relazione all'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili”, il disposto di cui al precedente paragrafo è stato sostituito integralmente con il seguente *“Ai fini dell'acquisizione di lavori, servizi e forniture, strettamente connessi alle attività di cui alla presente ordinanza, i soggetti di cui all'articolo 1 provvedono con la procedura di cui all'articolo 36 anche senza previa consultazione di operatori economici e con la procedura di cui all'articolo 63, comma 2, lettera c) in deroga al comma 6 del medesimo articolo 63, effettuando le verifiche circa il possesso dei requisiti, secondo le modalità descritte all'articolo 163, comma 7, del decreto legislativo n. 50/2016 e determinando il corrispettivo delle prestazioni ai sensi dei commi 3 e 9 del medesimo articolo 163. Ove esistenti, gli operatori sono selezionati all'interno delle white list delle Prefetture”.*

In data 21/02/2020 il Presidente della Giunta della Regione del Veneto ha successivamente adottato, nell'ambito del Sistema Regionale di Protezione Civile, il Decreto n. 23 recante “Rischio sanitario Covid-19. Attivazione e convocazione dell'Unità di Crisi regionale – U.C.R. ai sensi del Protocollo operativo per la gestione delle emergenze”.

Con successivo Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 24 del 23/02/2020 è stato dichiarato lo stato di crisi e sono stati adottati i primi interventi urgenti di protezione civile in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Nella medesima data del 23/02/2020 è stata adottata l'ordinanza contingibile e urgente n. 1 del Ministero della Salute, d'intesa con il Presidente della Regione del Veneto, recante “Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19”.

Con apposito D.L. n. 6 del 23/02/2020 sono state disposte ulteriori misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, per il quale sono state in seguito adottate, nella medesima data, le relative disposizioni attuative con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M.).

Al fine di assicurare il più efficace coordinamento delle attività poste in essere dalle strutture della Regione del Veneto competenti nei settori della sanità e della protezione civile per la gestione dell'emergenza, il Capo del Dipartimento della Protezione Civile con proprio Decreto rep. n. 573 del 23/02/2020 ha nominato il Presidente della Regione del Veneto soggetto attuatore, avvalendosi di quanto previsto dalla già menzionata OCDPC n. 630/2020.

Il soggetto attuatore, ai sensi della normativa vigente, opera sulla base delle specifiche direttive impartite dal Capo della Protezione Civile e in stretto raccordo con la struttura di coordinamento del Dipartimento della medesima Protezione Civile attivata per la gestione dell'emergenza in oggetto. Al fine di assicurare la conclusione dei procedimenti necessari per la gestione dell'emergenza con la maggior tempestività possibile, il soggetto attuatore può avvalersi per

l'espletamento dei compiti che gli sono affidati delle deroghe di cui all'art. 3 e all'art. 5 della già menzionata OCDPC n. 630/2020.

In conformità a quanto disposto dall'art. 32 della Legge 23/12/1978, n. 833 il Presidente della Regione ha il potere di emanare ordinanze di carattere contingibile e urgente con efficacia estesa all'intero territorio regionale in materia di igiene e sanità pubblica.

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 112 del 31/03/1998 e s.m.i. in caso di emergenze sanitarie o di igiene pubblica spetta inoltre alla Regione l'adozione dei provvedimenti di urgenza.

Ai sensi delle disposizioni succitate, il Presidente della Regione del Veneto, in qualità di soggetto attuatore, ha adottato il Decreto n. 1 del 2/03/2020 al fine di garantire il necessario supporto tecnico e giuridico nella gestione dell'emergenza mediante la collaborazione di dirigenti e funzionari delle Amministrazioni Pubbliche e degli Enti del Servizio Sanitario nazionale e regionale coinvolti.

All'art. 4, comma 5 di tale Decreto si dispone che gli acquisti di beni e servizi necessari ai fini del superamento dell'emergenza in questione siano svolti dalla centrale di committenza regionale in conformità con le disposizioni di cui alla succitata OCDPC n. 630/2020 ed ai provvedimenti conseguenti, collegati o comunque connessi alla stessa.

In attuazione dell'incarico ricevuto, in concomitanza con l'approvvigionamento in urgenza di beni e attrezzature per tutto il Sistema Sanitario Regionale, è stato necessario attivare – tra gli altri – il servizio di Contact Center tramite numero verde 800462340, per la gestione dell'emergenza Coronavirus.

Per detto servizio è stato invitato a presentare offerta l'operatore economico Althea Italia S.p.A., in quanto attuale appaltatore del "Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione", all'interno del quale si prevede che – nell'ambito del servizio di informazione e orientamento denominato "Famiglia sicura" - siano garantiti l'informazione e l'orientamento agli utenti in situazioni di particolare emergenza, assicurando il collegamento con i servizi territoriali e coordinando l'attività con le eventuali iniziative statali e regionali in materia.

Con nota prot. n. UGR/20/0125/MC/aa in data 27/02/2020 della Ditta Althea Italia S.p.A., acquisita agli atti con protocollo aziendale n. 4633 del 27/02/2020, è stata confermata la disponibilità ad erogare il servizio in argomento – già attivo dal 23/02/2020 – sul numero verde 800462340 (servizio Famiglia Sicura), 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate e 15 postazioni telefoniche, con le seguenti specifiche:

- operatori telefonici processano le richieste pervenute dalla popolazione secondo i protocolli condivisi con i referenti regionali;
- il canone settimanale del servizio è pari a € 33.000,00 IVA esclusa, da garantirsi per almeno i primi due mesi di erogazione;
- a partire dal terzo mese, sarà possibile in base all'effettivo volume di richieste di ingresso rimodulare il numero di postazioni allocate al servizio con preavviso di 10 giorni di scadenza; il prezzo settimanale per ciascuna postazione è pari a € 2.200,00 IVA esclusa;
- il costo del traffico telefonico andrà contabilizzato a posteriori.

Con Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 204 del 17/04/2020 è stato quindi affidato, in somma urgenza ex art. 163 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando ex art. 63, comma 2, lettera c) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., il predetto Servizio regionale di contact center per la gestione dell'emergenza Coronavirus.

Stante il perdurare dello stato di emergenza sul territorio nazionale, il servizio in argomento ha continuato a rappresentare un riferimento essenziale per le informazioni ai cittadini in ordine all'emergenza Coronavirus: conseguentemente con successive Deliberazioni del Direttore

Generale n. 282 del 26/05/2020, n. 367 del 02/07/2020, n. 479 del 21/08/2020, n. 594 del 12/10/2020 e n. 168 del 23/03/2021 è stato rinnovato l'affidamento del servizio in argomento alla stessa società Althea Italia S.p.A., precisando che, considerata l'imprevedibilità dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria Covid-19, si faceva riserva di integrare il servizio in argomento ed i relativi importi, qualora se ne ravvisasse la necessità.

In particolare, con la predetta ultima Deliberazione n. 168 del 23/03/2021, si è precisato che:

il canone settimanale per postazione di lavoro, per effetto di migliorie già applicate ha un costo unitario di € 2.100,00 IVA esclusa;

la stima settimanale del costo telefonico è pari ad € 4.000,00 IVA esclusa;

il predetto costo unitario per postazione di lavoro di 2.100,00 € IVA esclusa è stato ritenuto congruo dalla UOC Sistemi Informativi sulla base dell'offerta economica presentata dall'appaltatore il 29/02/2016 nel corso della precitata gara per l'affidamento del "Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione" nonché sulla base del successivo giustificativo sulla congruità dell'offerta, presentato in data 21/07/2016 ai fini della aggiudicazione definitiva; infatti una postazione di lavoro, attiva 7 giorni su 7 dalle ore 8:00 alle ore 20:00 richiede l'impiego di almeno due operatori telefonici e – come si evince dal precitato documento giustificativo dell'offerta – un FTE impiegato nell'appalto con il ruolo "responsabile di centrali operative diurne e centrale 24h".

Tenuto conto di quanto sopra esposto, con nota prot. n. 23068 del 30/08/2021, nelle more della definizione della procedura relativa all'espletamento della nuova gara, che andrà a considerare tutti i servizi in atto di cui sopra, è stata richiesta alla summenzionata società la disponibilità alla proroga dei citati servizi fino al 21/06/2022, alle medesime condizioni tecniche ed economiche dei contratti in essere o migliorative, tenuto conto della sospensione normativa di 84 giorni dei termini relativi allo svolgimento di procedure amministrative e ai contratti in corso in conseguenza dello stato dell'emergenza epidemiologica Covid-19, come da avvisi pubblicati sul sito di Azienda Zero, nella Sezione per i Fornitori.

In particolare, con riferimento al predetto affidamento emergenziale, che mai ha potuto avere soluzione di continuità, considerata l'imprevedibilità dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria Covid-19, con la predetta nota prot. n. 23068 del 30/08/2021 è stato chiesto al medesimo fornitore di dettagliare il costo unitario a postazione di lavoro, prevedendo l'impiego massimo di n. 15 postazioni da rimodularsi in relazione alle effettive esigenze emergenziali, ed il relativo costo telefonico settimanale.

La società Althea Italia S.p.A., con nota del 30/08/2021, acquisita agli atti con prot. n. 23546 in pari data, ha dichiarato la disponibilità alla prosecuzione dei rispettivi servizi alle condizioni tecniche ed economiche in essere, precisando quanto segue *"Siamo spiacenti di segnalare che il notevole decremento degli utenti collegato al Servizio – il contratto stipulato in data 06/10/2016 prevedeva la gestione di nr 24.000 utenti, oggi scesi a 17.791, diminuzione avvenuta anche a causa dell'emergenza Covid 19 – non ci consente di applicare condizioni migliorative. Confermiamo inoltre la nostra disponibilità alla prosecuzione del servizio di Contact Center fino al 21/06/2022; per questo servizio formuliamo la nostra proposta migliorativa per l'applicazione di uno sconto del 5% (cinqueper cento) sulle attuali condizioni di contratto riferite al costo postazione/settimana, restando invariato il costo del servizio telefonico"*.

Lo stesso fornitore ha inoltre comunicato, con fatture pro forma pervenute a mezzo mail e acquisite agli atti, oltre al dettaglio giornaliero dei servizi effettuati, gli importi allo stesso dovuti per il servizio Contact Center effettuato senza soluzione di continuità per far fronte al persistere dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, come di seguito specificato:

- saldo per postazioni attivate dal 25/01/2021 al 27/06/2021:

€ 729.900,00 oltre IVA al 22% pari ad € 160.578,00 e quindi per complessivi € 890.478,00 IVA compresa;

- saldo per servizi telefonici dal 25/01/2021 al 27/06/2021:

€ 197.978,00 oltre IVA al 22% pari ad € 43.555,16 e quindi per complessivi € 241.533,16 IVA compresa;

- totale per postazioni attivate dal 28/06/2021 al 28/11/2021, al netto dello sconto del 5%:

€ 1.039.395,00 oltre IVA al 22% pari ad € 228.666,90 e quindi per complessivi €1.268.061,90 IVA compresa;

- totale per servizi telefonici dal 28/06/2021 al 28/11/2021:

€ 162.252,00 oltre IVA al 22% pari ad € 35,695,44 e quindi per complessivi € 197.947,44 IVA compresa.

Inoltre, relativamente allo stesso servizio Contact Center, considerato il costo per n. 15 postazioni settimanali ed relativi i costi per servizi telefonici fino al 21/06/2022, tenuto conto della miglioria applicata, è possibile determinare il futuro onere economico in € 1.017.750,00 oltre IVA al 22% pari ad € 223.905,00 e quindi per complessivi € 1.241.655,00 IVA compresa, precisando che, considerata l'imprevedibilità dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria Covid-19, si fa riserva di integrare il servizio in argomento ed i relativi importi, qualora se ne ravvisasse la necessità.

Quanto al "Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione del Veneto", tenuto conto della riduzione delle utenze segnalate dal fornitore Althea Italia S.p.A. indicate in n. 18.000 a fronte di 24.000 contrattuali stimate e delle condizione economiche in essere, per la prosecuzione del servizio fino al 21/06/2022, la previsione di spesa è pari ad € 2.688.137,76 oltre IVA al 22% pari ad € 591.390,31 e quindi per complessivi € 3.279.528,07 IVA compresa.

Si rappresenta che le spese conseguenti al presente provvedimento, pari a complessivi € 7.119.203,57 IVA 22% inclusa, trovano copertura come segue:

- Servizio Contact Center nel budget assegnato alla UOC Affari Generali, che verranno imputate come di seguito evidenziato:

Anno 2021 conto BA1740b - Altri servizi non sanitari da privato: altro importo € 2.804.963,00 (IVA inclusa al 22 %);

Anno 2022 conto BA1740b - Altri servizi non sanitari da privato: altro importo € 1.034.712,50 (IVA inclusa al 22 %);

- Servizio di telecontrollo-telesoccorso nel budget assegnato alla UOC Servizio Epidemiologico Regionale e Registri, che verranno imputate come di seguito evidenziato:

Anno 2021 conto BA1530d - Altri servizi sanitari da privato – ALTRO importo € 1.068.331,12 (IVA inclusa al 22 %);

Anno 2022 conto BA1530d - Altri servizi sanitari da privato – ALTRO importo € 2.211.196,95 (IVA inclusa al 22 %).

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., è la Dott.ssa Sandra Zuzzi, Direttore della UOC CRAV.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per il servizio telecontrollo-telesoccorso, è individuato nella persona del Dott. Manuel Zorzi, ora sostituto responsabile della UOC Servizio Epidemiologico Regionale e Registri, giusta Deliberazione n. 291 del 06/05/2021.

Quanto al servizio di Contact Center, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., già individuato da ultimo con la citata Deliberazione n. 168 del 23/03/2021 nella persona della Dott.ssa Cristina Rauli, Direttore della UOC Affari Generali di Azienda Zero, viene confermato per tutta la prosecuzione del servizio in argomento, come

prevista nel presente provvedimento.

La UOC CRAV provvederà alle pubblicazioni conseguenti all'aggiudicazione sui mezzi e con le modalità previsti dalla normativa vigente.

Per quanto su relazionato si propone l'adozione del presente atto.

Per quanto sopra esposto,

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;

VISTA la Legge Regionale n. 19 del 25.10.2016;

VISTE le DGRV n. 1771 del 2/11/2016, n. 733 del 29/5/2017 e n. 1940 del 27/11/2017;

VISTI gli ulteriori provvedimenti nonché gli atti, normativi, regolamentari e d'ufficio, e indicati in premessa;

Preso atto della suestesa proposta e accertato che il proponente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla conformità con la vigente legislazione statale e regionale;

Ritenuto di dover adottare in merito i provvedimenti necessari;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario per quanto di rispettiva competenza;

In base ai poteri conferitigli con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 32 del 26/02/2021;

DELIBERA

1) di prendere atto di quanto espresso in premessa che costituisce parte integrante del presente provvedimento;

2) di dare atto della proroga contrattuale del Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma integrata con il PSSR 2012-2016 della Regione del Veneto alla società Althea Italia S.p.A., fino al 21/06/2022, per l'importo complessivo di € 3.279.528,07 IVA inclusa al 22%;

3) di dare atto dei maggiori oneri sostenuti nel corso del 2021 per il Servizio Conctat Center già affidato alla stessa società Althea Italia S.p.A. con precedente Deliberazione n. 168 del 23/03/2021, nonché del successivo onere conseguente alla prosecuzione del servizio fino a 28/11/2021 effettuato senza soluzione di continuità per far fronte al persistere dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, per l'importo complessivo di € 2.598.020,50 IVA inclusa al 22%.

4) di affidare la prosecuzione del Servizio Conctat Center fino al 21/06/2022, in aderenza al Servizio di telecontrollo-telesoccorso, al costo settimanale migliorativo per n. 15 postazioni settimanali con i relativi costi per servizi telefonici fino al 21/06/2022, per l'importo complessivo di € 1.241.655,00 IVA inclusa al 22%, precisando che, considerata l'imprevedibilità dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria Covid-19, si fa riserva di integrare il servizio in argomento ed i relativi importi, qualora se ne ravvisasse la necessità;

5) di prendere atto che le spese conseguenti al presente provvedimento, pari a complessivi € 7.119.203,57 IVA 22% inclusa, trovano copertura come segue:

- Servizio Contact Center nel budget assegnato alla UOC Affari Generali, che verranno imputate come di seguito evidenziato:

Anno 2021 conto BA1740b - Altri servizi non sanitari da privato: altro importo € 2.804.963,00 (IVA inclusa al 22 %);

Anno 2022 conto BA1740b - Altri servizi non sanitari da privato: altro importo € 1.034.712,50 (IVA inclusa al 22 %);

- Servizio di telecontrollo-telesoccorso nel budget assegnato alla UOC Servizio Epidemiologico Regionale e Registri, che verranno imputate come di seguito evidenziato:

Anno 2021 conto BA1530d - Altri servizi sanitari da privato – ALTRO importo € 1.068.331,12 (IVA inclusa al 22 %);

Anno 2022 conto BA1530d - Altri servizi sanitari da privato – ALTRO importo € 2.211.196,95 (IVA inclusa al 22 %).

6) di dare atto che il relativo contratto del Servizio Contact Center verrà stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio ai sensi dell'art. 32, comma 14, seconda parte del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

7) di dare atto che il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., è la Dott.ssa Sandra Zuzzi, Direttore della UOC CRAV.

8) di dare atto che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per il servizio telecontrollo-telesoccorso, è il Dott. Manuel Zorzi, ora sostituto responsabile della UOC Servizio Epidemiologico Regionale e Registri, giusta Deliberazione n. 291 del 06/05/2021.

9) di dare atto che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per il servizio di Contact Center, è la Dott.ssa Cristina Rauli, Direttore della UOC Affari Generali di Azienda Zero.

10) di dare atto, altresì, che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, così come modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 97/2016;

11) di incaricare l'UOC Affari Generali di pubblicare il presente provvedimento nell'Albo online di Azienda Zero.

Il Direttore Generale
Dott. Roberto Toniolo

firmata digitalmente

