



## DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. 168 del 23-3-2021

Oggetto: Affidamento del Servizio di contact center, mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ex art. 63, comma 2, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nell'ambito delle misure straordinarie adottate per fronteggiare l'emergenza legata al Coronavirus, alla Ditta Althea Italia S.p.A. per il periodo dal 25/01/2021 al 27/06/2021. CIG 8626939745.

Nota per la trasparenza: Con il presente provvedimento Azienda Zero prende atto dell'affidamento effettuato dalla UOC CRAV - quale centrale di committenza della Regione del Veneto ex DPGRV n. 1 del 2.3.2020 – del Servizio di contact center, mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ex art. 63, comma 2, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nell'ambito delle misure straordinarie adottate per fronteggiare l'emergenza legata al Coronavirus, alla Ditta Althea Italia S.p.A. per il periodo dal 25/01/2021 al 27/06/2021. CIG 8626939745.

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, socio-sanitari 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 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.

In data 30/01/2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato l'emergenza internazionale di salute pubblica per il rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti dall'agente virale trasmissibile "Covid-19", anche noto come "Coronavirus".

Nella medesima data, con Decreto del Direttore del Dipartimento di Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria della Regione del Veneto n. 3/2020 è stata disposta la costituzione di apposita *task force* per la definizione di misure di prevenzione e controllo dell'epidemia da Coronavirus.

Il Consiglio dei Ministri ha dichiarato in data 31/01/2020 lo stato di emergenza sul territorio nazionale con durata in seguito prorogata fino al 30/04/2021 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 (in seguito "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 e 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 dei trasporti, 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.

Con Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 204 del 17/04/2020 è stato dato atto dell'affidamento, 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., del Servizio regionale di contact center per la gestione dell'emergenza Coronavirus tramite numero verde e personale operatore, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate e 15 postazioni telefoniche, alla Ditta Althea Italia S.p.A., per il periodo dal 23/02/2020 al 24/04/2020, per un importo complessivo di € 351.900,00 IVA esclusa (con facoltà di rinnovo per ulteriori due mesi, previa ridefinizione del numero delle postazioni allocate sulla base dell'effettivo volume di richieste in ingresso, ferma restando la corresponsione del relativo traffico telefonico).

Il servizio è stato affidato alla summenzionata ditta in quanto appaltatore, a seguito di gara europea, del "Servizio di telecontrollo-telesoccorso in forma aggregata con il PSSR 2012-2016 della Regione", il quale 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 Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 282 del 26/05/2020 è stato dato atto, quindi, del rinnovo dal 25 aprile al 20 giugno 2020 del servizio predetto alla Ditta Althea Italia S.p.A., con un ridimensionamento a n. 10 postazioni sempre attive 7 giorni su 7 dalle ore 08:00 alle ore 20:00 per un importo complessivo presunto di € 212.000,00 IVA esclusa.

Considerato che il servizio in argomento ha continuato a rappresentare – in questi mesi - un riferimento per le informazioni ai cittadini in ordine all'emergenza Coronavirus, con Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 367 del 02/07/2020 è stato dato atto dell'ulteriore rinnovo dello stesso alla Ditta Althea Italia S.p.A., per la durata di un mese, dal 21/06/2020 al 19/07/2020, con il ridimensionamento a n. 2 postazioni, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 per un importo complessivo presunto di € 35.600,00 IVA esclusa.

Con successiva Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 479 del 21/08/2020, causa il protrarsi dell'emergenza con la formazione di nuovi focolai, è stato dato atto del rinnovo dal 20/07/2020 al 20/09/2020 del servizio predetto alla Ditta Althea Italia S.p.A., confermando il dimensionamento a n. 2 postazioni telefoniche sempre attive 7 giorni su 7 dalle ore 08:00 alle ore 20:00 per un importo complessivo presunto di € 80.100,00 IVA esclusa.

In considerazione del protrarsi dell'emergenza e del mutare nel tempo delle condizioni, come dimostrato dai report delle chiamate ricevute nell'ultimo periodo, con la Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 594 del 12/10/2020 è stato dato atto dell'ulteriore affidamento, dal 21/09/2020 al 24/01/2021, del servizio in argomento alla Ditta Althea Italia S.p.A., prevedendo l'attivazione di n. 5 postazioni nelle settimane residue del mese di settembre, con possibilità – a partire dal mese di ottobre – di rimodulazione in diminuzione o in aumento fino a n. 10 postazioni (cadenza settimanale) secondo l'andamento dell'emergenza, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate, per un importo complessivo presunto di € 407.400,00 IVA esclusa.

Con nota prot. n. 2697 del 03/02/2021 il Direttore *ad interim* della UOC Sistemi Informativi ha comunicato che, in considerazione del protrarsi dell'emergenza e del mutare nel tempo delle condizioni – come dimostrato dai report delle chiamate ricevute nell'ultimo periodo – è risultato necessario attivarsi per la prosecuzione del servizio.

Il Direttore succitato ha richiesto, pertanto, la prosecuzione del servizio in parola fino al 27/06/2021, prevedendo l'impiego massimo di n. 15 postazioni da rimodularsi in relazione alle effettive esigenze del periodo con autorizzazione da parte di Azienda Zero.

Il nuovo affidamento si sostanzia nella prosecuzione dell'attività già avviata ad aprile u.s. e pertanto non può che affidarsi alla ditta Althea Italia S.p.A., la quale è l'unica ad avere:

- l'infrastruttura tecnica già disponibile per la gestione del servizio di contact center, confermata dalla gestione dei carichi di lavoro nei mesi precedenti;
- l'assetto organizzativo già disponibile e adeguato alle fluttuazioni del carico di lavoro;
- il know how consolidato degli operatori rispetto ai protocolli da adottare, con riferimento alle diverse tipologie di richieste poste dal cittadino (tamponi, vaccinazioni, informative).

La necessità di dare continuità al servizio, in costanza dell'emergenza Covid-19, risulta pertanto incompatibile con l'avvio di una nuova procedura di gara.

Si ritiene, per le ragioni su esposte, di affidare – mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara - ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b), del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., dal 25/01/2021 al 27/06/2021, il Servizio regionale di contact center per la gestione dell'emergenza Coronavirus tramite numero verde e personale operatore, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate, già prestato dalla Ditta Althea Italia S.p.A., alle seguenti condizioni:

- canone massimo settimanale del servizio € 31.500,00 IVA esclusa (15 postazioni di lavoro massime al costo unitario di € 2.100,00 IVA esclusa);
- stima settimanale del costo telefonico € 4.000,00 IVA esclusa.

L'importo complessivo massimo per l'affidamento in argomento è stato stimato in € 781.000,00 IVA esclusa.

Si fa presente che il 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 aggregata 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" costa annualmente € 55.200,00 IVA esclusa, con un conseguente costo totale annuo a postazione (n. 2 operatori) di € 110.400,00 IVA esclusa, corrispondenti appunto al costo di 2.100,00 € IVA esclusa a postazione moltiplicato per 52 settimane.

Quanto al numero di postazioni di lavoro e al costo settimanale presunto per il traffico telefonico, trattasi di stima effettuata sulla base dei volumi riscontrati nei mesi precedenti.

Resta fermo che il servizio di cui trattasi potrà essere rinnovato, nell'eventualità del perdurare dell'emergenza Covid-19.

Si propone di imputare nel budget nel conto BA 1740b – "altri servizi non sanitari da privato: altro"

relativo al Bilancio 2021, la spesa conseguente al presente atto, pari a € 952.820,00 IVA inclusa (22%).

Considerata l'imprevedibilità dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria Covid-19, si fa riserva di integrare il servizio di cui al presente affidamento ed i relativi importi, qualora se ne ravvisasse la necessità.

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 relativo contratto 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.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., è stato individuato nella persona della Dott.ssa Cristina Rauli, Direttore della UOC Affari Generali di Azienda Zero.

Attesa la situazione emergenziale in atto e l'assoluta necessità di garantire continuità negli approvvigionamenti pena l'evidente pericolo per l'igiene e la sanità pubblica, si dà altresì atto che è stata disposta l'esecuzione in via d'urgenza del summenzionato contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 8 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., risultando essenziale l'esecuzione immediata della prestazione.

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

Per quanto sopra esposto, si propone l'adozione del presente atto.

#### IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la Legge Regionale n. 19/2016;

VISTE le Deliberazioni del Direttore Generale di Azienda Zero n. 204 del 17/04/2020, n. 282 del 26/05/2020, n. 367 del 02/07/2020, n. 479 del 21/08/2021 e n. 594 del 12/10/2020;

VISTI gli ulteriori provvedimenti nonché gli atti normativi, regolamentari e d'ufficio, 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 i pareri favorevoli 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 dell'affidamento, da parte della UOC CRAV, giusta DPGRV n. 1/2020, del Servizio regionale di contact center per la gestione dell'emergenza Coronavirus tramite numero verde e personale operatore, alla Ditta Althea Italia S.p.A. - già indicata con le Deliberazioni del Direttore Generale n. 204/2020, n. 282/2020, n. 367/2020, n. 479/2020, e n. 594/2020, mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando ex art. 63, comma 2, lettera b), del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - nell'ambito delle misure straordinarie adottate per fronteggiare l'emergenza legata al Coronavirus;

3) di dare atto che per lo svolgimento - dal 25/01/2021 al 27/06/2021 - delle attività di contact center predette, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate, saranno applicati i seguenti costi:

- canone massimo settimanale del servizio € 31.500,00 IVA esclusa
- stima settimanale del costo telefonico € 4.000,00 IVA esclusa

per l'importo complessivo massimo stimato in € 781.000,00 IVA esclusa;

4) di dare atto che il servizio di cui trattasi potrà essere rinnovato ulteriormente, nell'eventualità del perdurare dell'emergenza Covid-19;

5) di imputare nel budget nel conto BA 1740b – “altri servizi non sanitari da privato: altro” relativo al Bilancio 2021, la spesa conseguente al presente atto, pari a € 952.820,00 IVA inclusa (22%);

6) di dare atto che, in caso di necessità, potrà essere integrato il servizio di cui al presente affidamento ed i relativi importi;

7) di riservarsi la verifica del possesso dei requisiti, 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 dei trasporti, o tramite i mezzi di prova di cui all'art. 86, ovvero tramite altre idonee modalità compatibili con la gestione della situazione emergenziale;

8) di dare atto che il relativo contratto 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.;

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., 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*