



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. 479 del 21-8-2020

Oggetto: Servizio di contact center - affidamento alla Ditta Althea Italia S.p.A., dal 20/07/2020 al 20/09/2020, mediante procedura in somma urgenza ai sensi dell'art. 163 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nell'ambito delle misure straordinarie adottate per fronteggiare l'emergenza legata al Coronavirus. CIG 8398580776.

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 affidato, mediante procedura in somma urgenza ai sensi dell'art. 163 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 20/7/2020 al 20/9/2020. CIG 8398580776.

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 29/5/2017 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 24/4/2014, convertito con Legge n. 89 del 23/6/2014.

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' 1/1/2018, 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' 1/1/2018.

In data 30/01/2020 l'Organizzazione 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 31/1/2020 lo stato di emergenza sul territorio nazionale 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 2/1/2018, 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 3/2/2020, 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 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..

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 21/2/2020 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 23/2/2020 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 23/2/2020 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 2/3/2020 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, disponendo, all'art. 4, comma 5 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 Corona Virus.

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 Corona Virus 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.

Il precitato provvedimento prevedeva la facoltà di rinnovo del servizio per ulteriori due mesi – dal 25/04/2020 al 20/06/2020 - alla scadenza del bimestre, previa ridefinizione del numero delle postazioni allocate sulla base dell'effettivo volume di richieste in ingresso, ferma restando la corresponsione del relativo traffico telefonico.

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 telefoniche 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 telefoniche, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 per un importo complessivo presunto di € 35.600,00 IVA esclusa.

Con nota prot. n. 17250 del 22/07/2020 il Direttore della UOC Sistemi Informativi ha comunicato che, in considerazione del protrarsi dell'emergenza con la formazione di nuovi focolai, che ha portato nell'ultimo mese ad un aumento di circa 500 cittadini positivi al Covid-19, le chiamate in ingresso al numero verde risultano ancora elevate (circa 200 al giorno come da analisi dei report).

Con la medesima nota il Direttore succitato – sentito anche il Responsabile del Coordinamento Regionale Emergenza Urgenza (CREU) – ha richiesto, pertanto, il proseguimento del servizio in parola fino al 20 settembre 2020, prevedendo sempre l'attivazione di n. 2 postazioni, anche al fine di evitare l'ulteriore appesantimento dell'attività del n. di emergenza 118.

Si ricorda che con Ordinanza del 12/8/2020 del Ministro della Salute e successiva Ordinanza del

Presidente della Giunta della Regione del Veneto n. 84 del 13/08/2020, è stato disposto l'obbligo nei confronti di tutti coloro che entrano nel territorio nazionale dopo un soggiorno in determinati paesi esteri ivi indicati, di sottoporsi a test rapido con finalità di screening.

Pertanto, al fine di fornire indicazioni in merito all'esecuzione del test è necessario garantire agli utenti il numero verde dedicato a cui chiedere informazioni.

Si ritiene, pertanto, di affidare, dal 20/07/2020 al 20/09/2020, il Servizio regionale di contact center per la gestione dell'emergenza Corona Virus tramite numero verde e personale operatore, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate e 2 postazioni telefoniche, già prestato dalla Ditta Althea Italia S.p.A., alle seguenti condizioni:

- canone settimanale del servizio € 4.400,00 IVA esclusa,
- costo settimanale presunto per il traffico telefonico € 4.500,00 IVA esclusa.

L'importo complessivo presunto l'affidamento in argomento è pari a € 80.100,00 IVA esclusa.

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

Si rappresenta che la spesa complessiva di € 97.722,00 IVA inclusa, conseguente al presente provvedimento, relativa all'emergenza COVID-19, non trova copertura nel budget assegnato per l'anno in corso, di cui al Bilancio Economico di Previsione per l'esercizio 2020 approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 677 del 27.12.19; per la stessa si propone l'integrazione di budget al conto BA1740b – “altri servizi non sanitari da privato: altro” relativo al Bilancio 2020.

Considerata l'imprevedibilità dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria Covid-19, si fa riserva di integrare tutti i servizi di cui al presente affidamento e 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. La nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 avverrà mediante apposito atto scritto del Responsabile Unico del Procedimento, da conservarsi agli atti della UOC CRAV.

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.

Si demanda a successivo provvedimento la definizione delle modalità di riconoscimento previsto dall'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al personale incaricato delle funzioni tecniche.

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

VISTO il D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
VISTA la Legge Regionale n. 19 del 25/10/2016;
VISTI i Decreti del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 23 del 21/02/2020 e n. 24 del 23/02/2020;
VISTE le DGRV n. 1771 del 2/11/2016, n. 733 del 29/5/2017 e n. 1940 del 27/11/2017;
Viste le Deliberazioni del Direttore Generale di Azienda Zero n. 204 del 17/4/2020, n. 282 del 26/5/2020 e n. 367 del 2/7/2020;
VISTO il Decreto del Commissario di Azienda Zero n. 463 del 29/11/2017;
VISTI gli ulteriori provvedimenti nonché gli atti, normativi, regolamentari e d'ufficio, e indicati in premessa;

Preso atto della suesposta 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. 122 dell'8.10.2018;

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 Corona Virus tramite numero verde e personale operatore, 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00 con 50 linee telefoniche inbound dedicate e n. 2 postazioni telefoniche, alla Ditta Althea Italia S.p.A. - già indicata con le Deliberazioni n. 204/2020, n. 282/2020 e n. 367/2020 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. - nell'ambito delle misure straordinarie adottate per fronteggiare l'emergenza legata al Coronavirus;
- 3) di dare atto che per lo svolgimento, dal 20/07/2020 al 20/09/2020, delle attività di contact center predette, saranno applicati i seguenti costi:
 - canone settimanale del servizio € 4.400,00 IVA esclusa,
 - costo settimanale presunto per il traffico telefonico € 4.500,00 IVA esclusa,
per un importo complessivo presunto di € 80.100,00 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 prendere atto che la spesa conseguente al presente provvedimento, relativa all'emergenza COVID-19, non trova copertura nel budget dell'anno in corso di cui al Bilancio Economico di Previsione per l'esercizio 2020, approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 677 del 27.12.19;

- 6) di autorizzare, nelle more della definizione di apposite linee di finanziamento, la variazione di budget nel conto BA 1740b – “altri servizi non sanitari da privato: altro” relativo al Bilancio 2020 per l'importo di € 97.722,00 IVA inclusa (22%);
- 7) di dare atto che, in caso di necessità, potranno essere integrati tutti i servizi di cui al presente affidamento e i relativi importi;
- 8) 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;
- 9) 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.;
- 10) di dare atto che la nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. avverrà mediante apposito atto scritto del Responsabile Unico del Procedimento, da conservarsi agli atti della UOC CRAV;
- 11) Di demandare a successivo provvedimento la definizione delle modalità di riconoscimento previsto dall'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al personale incaricato delle funzioni tecniche.
- 12) di dare incarico alla UOC CRAV di trasmettere il presente atto all'Unità di Crisi regionale per le necessarie annotazioni;
- 12) 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;
- 13) di incaricare l'UOC Affari Generali di pubblicare il presente provvedimento nell'Albo online di Azienda Zero.

Il Direttore Generale
Dott.ssa Patrizia Simionato

firmata digitalmente