

---

Il Direttore Generale di questa Azienda ULSS dott. Edgardo Contato, nominato con d.P.G.R. 26 febbraio 2021, n. 22 e coadiuvato dai Direttori:

Amministrativo - F.to: dott. Luigi Antoniol  
Sanitario - F.to: dott. Giovanni Carretta  
dei Servizi Socio-Sanitari - F.to: dott. Massimo Zuin

ha adottato in data odierna il seguente atto:

## **DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**

**n. 993 del 15/06/2023**

Indizione di gara mediante procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 35 e 60 del d.lgs. 50/2016, per l'affidamento del servizio di prenotazione di attività sanitaria, servizio di accettazione e supporto all'utenza, e servizi strumentali per l'Azienda ULSS 3 Serenissima per il periodo di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ugual periodo, ed approvazione documentazione di gara.

Letto, approvato e sottoscritto,

Il Direttore Generale  
dott. Edgardo Contato

---

### **PROPOSTA N. PDEC-1040-2023**

Servizio Proponente: Provveditorato Econmato e Logistica

Si attesta l'avvenuta regolare istruttoria del presente provvedimento proposto per l'adozione in ordine alla legittimità con ogni altra disposizione regolante la materia.

F.to Il Direttore  
Giuseppe Benzon

### **ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE**

Il presente atto è stato pubblicato per 15 giorni consecutivi all'Albo dell'Azienda ULSS 3 Serenissima il:

**23/06/2023**

Lo stesso giorno della pubblicazione l'atto è stato trasmesso al Collegio Sindacale.

F.to Il Direttore  
U.O.C. Affari Generali

Il responsabile del procedimento, Direttore f.f. dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica, dott. Giuseppe Benzon,

## R I F E R I S C E

per la gestione dell'interfaccia con l'utenza, l'Azienda ULSS 3 si avvale tuttora di servizi amministrativi esternalizzati che derivano da contratti attivati dalle precedenti ex aziende ULSS 12, 13 e 14, esistenti anteriormente alla fusione nell'attuale Azienda ULSS 3 Serenissima operata dall'ultima riforma della sanità regionale, che qui di seguito si riepilogano:

1. servizio di gestione attività amministrative diverse presso il distretto di Mirano-Dolo – CIG n. 6352750723 - in atto con il R.T.I. costituito da Consorzio Sociale Unitario G. Zorzetto Soc. Coop. Sociale di Mestre (VE), mandataria, e Consorzio Stabile Cento Orizzonti Società Consortile a r.l. di Castelfranco Veneto (TV), mandante;
2. servizio "per la fornitura di servizi amministrativi" presso il distretto di Mirano-Dolo – CIG n. 71439573D0 – in atto con la ditta DO.MI.NO. S.r.l. di Dolo (VE);
3. servizio di supporto amministrativo presso il distretto di Chioggia - CIG n. 76429780F9 - in atto con il Consorzio Sociale Unitario G. Zorzetto Soc. Coop. Sociale di Mestre (VE);
4. servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni ambulatoriali - call center – presso il distretto di Chioggia - CIG n. 71670504C2 - in atto con il Consorzio Sociale Unitario G. Zorzetto Soc. Coop. Sociale di Mestre (VE);
5. servizio Call Center e CUP presso il distretto di Venezia-Mestre (lotto 1 – CIG n. 4814991046; lotto 2 – CIG n. 4815041986) in atto con il R.T.I. costituito da Consorzio Stabile Cento Orizzonti Società Consortile a r.l. di Castelfranco Veneto (TV), mandataria, e Cooperativa Sociale Giotto di Padova, mandante;
6. servizio gestione delle liste di pre-appuntamento e delle agende aziendali presso il distretto di Venezia-Mestre – CIG n. Z241A9724A - in atto con la ditta Consorzio Stabile Cento Orizzonti Società Consortile a r.l. di Castelfranco Veneto (TV).

Nel dettaglio i predetti servizi si riassumono nelle seguenti attività:

**CALL CENTER:** ovvero la gestione delle telefonate in entrata da parte dell'utenza che chiede di prenotare prestazioni sanitarie (istituzionali e in libera professione) e di disdirle ove già prenotate;

**BACK OFFICE:** che comprende, tra altro, le telefonate in uscita per gestire le richieste non evase dal call center e la gestione delle richieste pervenute on-line tramite il portale aziendale;

**CUP:** la gestione degli sportelli fisici per l'utenza che chiede prestazioni sanitarie (istituzionali e in libera professione) dalla prenotazione al pagamento;

**SPORTELLI TERRITORIALI TEMATICI:** per la gestione dell'anagrafe sanitaria, scelta del medico, tessera TEAM, esenzione ticket e controllo e contestazione dichiarazioni mendaci e rimborsi vari, assistenza protesica;

**ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DECENTRATE:** per la gestione delle attività amministrative delle unità operative sanitarie ospedaliere e territoriali.

Con delibera del 13 giugno 2023, n. 963, si è data prosecuzione, fino al 31 marzo 2024, ai predetti servizi, al fine di non pregiudicare la corretta funzionalità dell'Azienda, nelle more dell'espletamento della procedura di gara aziendale ad oggetto l'esternalizzazione dei servizi medesimi.

Si rende assolutamente necessario, pertanto, attivare una procedura di gara pubblica, per l'affidamento di un servizio di prenotazione di attività sanitaria, servizio di accettazione e supporto all'utenza, e servizi strumentali al fine di rendere omogenei, su tutto il territorio aziendale, i servizi sopra evidenziati, gestiti attualmente con modalità differenti in quanto derivanti da esternalizzazioni effettuate da parte delle tre ex aziende ULSS 12, 13 e 14, anche in considerazione del mutato scenario, a seguito della pandemia legata al covid-19 che ha comportato la necessità di rivalutare alcuni aspetti sulla modalità di erogazione complessiva dei servizi di cui trattasi.

Rilevato che a tal fine:

- con nota del 20 febbraio 2023, prot. n. 34623, successivamente integrata con nota del 28 marzo 2023, prot. n. 61852, è stata trasmessa al Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale della Regione del Veneto la richiesta di autorizzazione alla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE) per l'espletamento della "procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di prenotazione di attività sanitaria, servizio di accettazione e supporto all'utenza, e servizi strumentali", per il periodo di trentasei mesi, con facoltà di rinnovo per ulteriori trentasei mesi;
- in data 1° giugno 2023, con nota prot. n. 297063 (registrata con prot. interno n. 103098) è pervenuto il parere favorevole espresso dalla CRITE nella seduta del 5 aprile 2023 con l'indicazione di varie prescrizioni rispetto alle informazioni comunicate nella scheda di progettazione ed agli atti di gara presentati.

Considerato che per la tipologia di servizio in esame, viste le norme introdotte dal d.l. 95/2012 convertito in legge dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, non risultano attivi contratti/convenzioni stipulati né da Consip S.p.A. né dalla Centrale di committenza regionale, ed inoltre, per il servizio stesso, non si prevede di avviare procedure di gara centralizzate a livello regionale (cfr. d.G.R. Veneto n. 55 del 26 gennaio 2023 e relativi allegati).

Atteso che la procedura di gara per l'assegnazione del servizio in parola è da affidarsi in lotto unico, in modo tale da consentire a questa Azienda ULSS di rapportarsi con un unico interlocutore, e che, in considerazione dell'importo totale presunto pari ad € 32.381.046,63, I.V.A. e costi per la sicurezza esclusi, per il periodo di 36 mesi, superiore alla soglia comunitaria, devono essere applicate nella fattispecie le disposizioni di cui al d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., con specifico riferimento a quelle inerenti la pubblicità.

Visto l'art. 59 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. che prevede la scelta tra la procedura aperta e quella ristretta, si ritiene opportuno esperire la procedura in argomento mediante il ricorso alla procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del decreto stesso, da aggiudicarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 c. 2 del d.lgs. 50/2016, attribuendo 80 punti al parametro qualità e 20 punti al parametro prezzo.

La procedura di gara per l'affidamento del servizio in parola sarà attivata tramite la piattaforma di e-procurement Sintel, messa a disposizione dall'Azienda Regionale per l'innovazione e gli Acquisti (ARIA S.p.A.) della Regione Lombardia, previa pubblicazione del bando di gara, predisposto a norma del già citato d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (G.U.U.E.), nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (G.U.R.I.), oltre che sul sito internet aziendale e sulla piattaforma informatica del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e, per estratto, su due quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani aventi particolare diffusione a livello locale nel luogo dove viene eseguito il contratto, con successivo rimborso delle spese da parte della ditta aggiudicataria.

Ritenuto di dover approvare il disciplinare di gara con i relativi allegati (capitolato tecnico d'appalto e relativi allegati, schema di contratto, ecc.) contenenti la descrizione dell'oggetto e delle modalità di svolgimento del servizio, nonché la disciplina dello svolgimento della procedura di gara e le regole del futuro rapporto contrattuale.

L'acquisizione del servizio in oggetto è stata inserita negli atti relativi alla programmazione degli acquisti di beni e servizi del biennio 2023/2024 - CUI S02798850273202200001, approvato con delibera 1843/2022.

Tanto sopra premesso, si propone:

- di procedere all'indizione di una gara mediante procedura aperta telematica, tramite la piattaforma telematica Sintel, per l'affidamento del servizio di prenotazione di attività sanitaria, servizio di accettazione e supporto all'utenza, e servizi strumentali per l'Azienda ULSS 3 Serenissima, così come indicato negli atti di gara, per una durata di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ugual periodo, ponendo a base d'asta la somma triennale di € 32.381.046,63, I.V.A. e costi per la sicurezza esclusi, da affidarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- di approvare gli atti della procedura, disciplinare di gara e relativi allegati (capitolato tecnico d'appalto e relativi allegati, schema di contratto, ecc.), opportunamente adeguati alle prescrizioni della CRITE, allegati al presente provvedimento;
- di provvedere alla pubblicazione del bando di gara nella G.U.U.E., nella G.U.R.I., oltre che sul sito internet aziendale e sulla piattaforma informatica del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e, per estratto, su due quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani aventi particolare diffusione a livello locale;
- di nominare, ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., quale responsabile unico del procedimento (RUP) il Direttore dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica;
- di individuare quale seggio di gara, deputato allo svolgimento delle attività descritte nel Disciplinare, il Direttore dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica;
- di rinviare la nomina del direttore dell'esecuzione del contratto all'atto dell'adozione del provvedimento di aggiudicazione della procedura.

Ciò premesso, il Direttore f.f. dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica sottopone all'approvazione del Direttore Generale il seguente provvedimento.

## IL DIRETTORE GENERALE

vista la proposta del responsabile del procedimento, Direttore f.f. dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica, il quale attesta l'avvenuta regolare istruttoria dell'atto anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale e con gli indirizzi e le finalità dell'Azienda ULSS 3;

acquisiti i pareri favorevoli espressi dai Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari ciascuno per quanto di competenza;

## D E L I B E R A

1. di indire, per le motivazioni espresse in premessa, gara, mediante procedura aperta telematica, in unico lotto, per l'affidamento del servizio di prenotazione di attività sanitaria, servizio di accettazione e supporto all'utenza, e servizi strumentali per l'Azienda ULSS 3 Serenissima per il periodo di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ugual periodo, fissando a base d'asta l'importo triennale di € 32.381.046,63, I.V.A. e costi per la sicurezza esclusi, da affidarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;
2. di approvare il disciplinare di gara ed i relativi allegati (capitolato tecnico d'appalto e relativi allegati, schema di contratto, ecc.), allegati al presente provvedimento, contenenti la descrizione dell'oggetto e delle modalità di svolgimento del servizio, nonché la disciplina dello svolgimento della procedura di gara e le regole del futuro rapporto contrattuale;
3. di autorizzare l'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica alla stesura ed alla sottoscrizione dell'apposito bando di gara per la successiva pubblicazione sulla G.U.U.E., sulla G.U.R.I., sul sito internet aziendale, sulla piattaforma telematica Sintel e sulla piattaforma informatica del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e, per estratto, su due quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a diffusione locale;
4. di nominare quale responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., e quale seggio di gara il Direttore dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Logistica;
5. di rinviare la nomina del direttore dell'esecuzione del contratto, ovvero D.E.C., all'atto dell'adozione del provvedimento di aggiudicazione della procedura;
6. di stabilire sin d'ora che qualora la gara andasse deserta, per mancanza di offerte o per offerte non appropriate, si procederà all'aggiudicazione della fornitura mediante procedura negoziata, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. a) del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., senza la preliminare pubblicazione di un ulteriore bando di gara.

Per il parere di competenza:

Il Direttore Amministrativo  
dott. Luigi Antoniol

Il Direttore Sanitario  
dott. Giovanni Carretta

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari  
dott. Massimo Zuin

Il Direttore Generale  
dott. Edgardo Contato