



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale  
**SANTOBONO  
PAUSILIPON**

**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**  
**AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE "SANTOBONO-PAUSILIPON"**  
**VIA DELLA CROCE ROSSA, 8 - 80122 - NAPOLI**  
**CF/p. IVA 06854100630**

**U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N°**

**178**

**DEL**

**03 MAR 2020**

**OGGETTO:** Incremento del servizio per la gestione del CUP aziendale- Sportelleria - back Office - Incasso Ticket - call center ed altri servizi di supporto informatici - contratto rep. n. 401 del 04.09.2019 - RTI aCApo - ALEPH SERVICE - CIG 7338724A9E - Importo complessivo di € 369.601,086 + IVA con decorrenza dal 01.03.2020 al 30.06.2024 - **ESECUZIONE IMMEDIATA**

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata all'ALBO on line il **03 MAR 2020** per rimanervi 10 giorni.

Esecutiva per decorrenza termini, trascorsi 10 gg. dalla pubblicazione, ai sensi dell'art. 35 della L.R. 32/94, il **14 MAR 2020**

Che è stata inviata al Collegio Sindacale con nota n° **4164** del **03 MAR 2020**

Nei casi di controllo preventivo, ai sensi dell'art. 35 della L.R. 32/94, per la parte non disapplicata, (giusta circolari Regione Campania):

Trasmessa all'organo di controllo il \_\_\_\_\_

Ricevuta dall'organo di controllo il \_\_\_\_\_

Approvazione per decorrenza termini (40gg dal ricevimento) il \_\_\_\_\_

Approvazione con provvedimento di G.R. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Richiesta chiarimenti e/o sospensione termini con provvedimento G.R. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Annullamento con provvedimento di G.R. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

In data **03 MAR 2020**

La **Dr.ssa Anna Maria Minicucci**, Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale "Santobono - Pausilipon", giusto decreto di nomina n. 61 del 28/04/2017, alla stregua dell'istruttoria compiuta dalla Struttura Complessa proponente o che predispone l'istruttoria, nonché della espressa dichiarazione di regolarità resa dal responsabile di tale Struttura con la firma apposta in calce, con l'assenso del Direttore del Dipartimento interessato, ove richiesto, ed acquisito il parere del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, ha adottato il seguente provvedimento

Registrazione contabile

Come da allegata scheda contabile

178

**Premesso:**

- che con Delibera D.G. n. 559 del 27.12.2017 è stata indetta la procedura di gara per l'affidamento del Servizio, di durata quinquennale, per la gestione del CUP aziendale, Sportelleria, Back Office, Incasso Ticket, Call Center ed altri servizi di supporto informatici dell'AORN Santobono - Pausilipon, CIG 7338724A9E;
- che con Delibera D.G. n. 201 dell'11.04.2019 il servizio è stato aggiudicato al R.T.I. Acapo Cooperativa sociale integrata (mandataria) – Aleph Service Cooperativa sociale (mandante), per un importo quinquennale pari ad € 2.574.161,445 oltre iva, corrispondente all'importo annuale di € 541.832,289 oltre iva;
- che il servizio ha avuto avvio d'urgenza dal 01.07.2019, e che, a completamento del procedimento di aggiudicazione, è stato stipulato in data 04.09.2019 il relativo contratto, repertorio n. 401;

**Rilevato:**

- che, con nota prot. 23525 del 13.12.2019 il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) nonché Responsabile Coordinamento Attività Outpatients, ha manifestato la necessità di un aumento delle attività lavorative di alcuni servizi del contratto di affidamento in oggetto al fine di poter fronteggiare esigenze sopravvenute di organizzazione del servizio e consentire un'adeguata erogazione delle prestazioni all'utenza;
- che, a seguito di chiarimenti richiesti con nota prot. 23662 del 17.12.2019, con successiva nota prot. n. 2903 del 14.02.2020, ad oggetto "proposta incremento attività CUP Aziendale", il DEC ha precisato che la richiesta si rende necessaria, "in seguito alla sopravvenienza di nuove disposizioni legislative e regionali ... nonché in considerazione dell'aumentata offerta ambulatoriale da parte della nostra Azienda Sanitaria (nuovi servizi specialistici di II livello, apertura pomeridiana di ambulatori)";
- che, a questo proposito, con successiva nota prot. n. 3261 del 20.02.2020 è stato chiarito che l'incremento del servizio si rende, in particolare, necessario per le postazioni dedicate alle attività di Coordinatore Area CUP, Front Office, Back Office ed SDO, così come riportato nel dettaglio dallo schema che segue;
- che con nota prot. n. 3695 del 26.02.2020, il Coordinatore Area Staff Direzione Sanitaria, ha rappresentato "la necessità di implementazione del servizio nella misura individuata nella nota prot. n. 3261 del 20.02.2020 del Direttore dell'Esecuzione del Contratto";

**Considerato:**

- che il servizio è stato sin ora reso secondo il seguente calendario settimanale:

SERVIZI DI CALL CENTER – FRONT OFFICE – BACK OFFICE - SDO				
Servizi	Unità dedicate	Orario di servizio Lunedì-Venerdì	Risorse impiegate Sabato (sportello polifunzionale)	Orario di servizio Sabato
Coordinatore Area CUP	1	09:00 - 16:00		
Supporto tecnico (presso CED)	1	08.30 - 15:30		
Sportello con postazione dedicata Front Office	2	08:00 - 18:30	2	08:00 – 12:00
Sportello con postazione dedicata Front Office	1	08:00 - 12:00		
Postazione dedicata Back office	1	08:30 - 12:30		
Postazione dedicata Back office	1	08:00 - 16:00		
Postazione dedicata SDO	1	08:00 - 16:00		

- che a seguito della variante, richiesta dal DEC e dalla Direzione Sanitaria, il servizio sarà riformulato secondo il seguente quadro:

SERVIZI DI CALL CENTER – FRONT OFFICE – BACK OFFICE - SDO				
Servizi	Unità dedicate	Orario di servizio Lunedì-Venerdì	Risorse impiegate Sabato (sportello polifunzionale)	Orario di servizio Sabato
Coordinatore Area CUP	1	09:00 - 17:00*		
Supporto tecnico (presso CED)	1	08.30 - 15:30		
Sportello con postazione dedicata	2	08:00 - 19:00**	2	08:00 - 12:00**



178

<b>Front Office</b>			
Sportello con postazione dedicata <b>Front Office</b>	1	08:00 - 12:30**	
Sportello con postazione dedicata <b>Front Office</b>	1	15:00 - 19:00**	
Postazione dedicata <b>Back office</b>	1	08:30 - 12:30	
Postazione dedicata <b>Back office</b>	1	08:00 - 16:00	
Postazione dedicata <b>Back office</b>	1	09:00 - 15:00**	
Postazione dedicata <b>SDO</b>	1	08:30 - 18:30***	
<b>LEGENDA:</b>			
* Coordinatore Area CUP: si precisa che l'incremento orario si riferisce esclusivamente a 3 giorni settimanali (lunedì, mercoledì e venerdì) invero incremento ore settimanali n. 3 ore.			
** Sportello con postazione dedicata Front Office: incremento ore settimanali n. 25 ore.			
*** Postazione dedicata Back office: incremento ore settimanali n. 30 ore.			
**** Postazione dedicata SDO: incremento ore settimanali n. 10 ore			
Totale incremento settimanale n. 68 ore.			

**Preso atto:**

- che con Decreto Commissario ad Acta n. 95 del 5.11.2018, il Commissario Straordinario per l'attuazione del piano di rientro nel settore sanitario della Regione Campania ha emanato le Linee di indirizzo regionali per l'adozione del Piano Aziendale in materia di Attività Libero Professionale Intramuraria per il personale delle Aree della Dirigenza Medica e della Dirigenza Sanitaria non Medica del S.S.N.;
- che, con Decreto Dirigenziale della Direzione Generale della Tutela della Salute ed il Coordinamento del SSR n. 93 del 03.05.2019, la Regione Campania ha recepito l'Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni e le province Autonome di Trento e Bolzano, sul Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2019-2021, di cui all'articolo 1, comma 280, della legge 23 dicembre 2005, n. 266;
- che con DCA n. 23 del 24/01/2020 "Piano nazionale per il governo delle liste di attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). Recepimento intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di attesa 2019/2021", la Regione Campania ha emanato le Linee di indirizzo regionali per la riduzione dei tempi di attesa e quelle di intervento che le aziende garantiscono per il governo delle liste di attesa nei programmi attuativi aziendali;

**Considerato:**

- "che il rispetto degli impegni assunti dai Direttori Generali per il superamento delle criticità legate ai lunghi tempi di attesa costituisce prioritario elemento della loro valutazione secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia e fermo restando quanto disposto dall'articolo 3 bis, comma 7 bis, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i.";

**Considerato inoltre:**

- che in data 16.01.2019 l'AORN Santobono – Pausilipon, in ossequio alle disposizioni regionali di So.re.sa. S.p.a., ha dato avvio al nuovo sistema informatico di contabilità della Regione Campania (SIAC) nell'obiettivo di una gestione unitaria delle informazioni necessarie e dei dati contabili del servizio;
- che la migrazione dal previgente sistema contabile all'attuale sistema informatico di contabilità regionale (SIAC) ha comportato rilevanti criticità di gravosa risoluzione, quali, a titolo esemplificativo, l'errata o mancata migrazione di numerosi contratti sia per quantitativi che per valore;
- che nota prot. n. 3907 del 28.2.2020, ad oggetto "Richiesta di personale", il Dirigente della UOC Farmacia "facendo seguito alle numerose segnalazioni sulle difficoltà operative della Farmacia dovute al passaggio al nuovo sistema amministrativo contabile informatico" ha richiesto "supporto informatico di personale esperto sulle procedure SAP e Fiori, per almeno sei ore die dal lunedì al venerdì";
- che, in riferimento alla predetta richiesta, con comunicazione del 02.03.2020, il Dirigente della UOC Gestione Economico Finanziaria (GEF), "onde evitare paralisi nelle registrazioni delle fatture e relativi



*pagamenti” ha ritenuto “indispensabile, stante la rigidità del SIAC, acquisire il supporto informatico richiesto”;*

**Rilevato inoltre:**

- che con comunicazione del 02.03.2020 il Direttore dell’Esecuzione del Contratto ha espresso il proprio *“nulla osta alla richiesta di incremento ai servizi di supporto informatico, come già richiesto dal Dirigente UOC Farmacia”.*
- che, con nulla osta del 02.03.2020, il Direttore Amministrativo, vista la richiesta di cui alla nota prot. 3907 del 28.2.2020, nonché la comunicazione del Dirigente l’UOC GEF, *“considerate le criticità che emergono quotidianamente autorizza un supporto informatico per 38 ore settimanali per l’intero contratto del relativo servizio”;*

**Visti:**

- l’art. 106, D.Lgs. 50/2016, rubricato *“Modifica dei contratti durante il periodo di efficacia”* che al comma 1, lett. a), dispone che *“i contratti di appalto nei settori ordinari e nei settori speciali possono essere modificati senza una nuova procedura di affidamento se le modifiche, a prescindere dal loro valore monetario, sono state previste nei documenti di gara iniziali in clausole chiare, precise e inequivocabili, che possono comprendere clausole di revisione dei prezzi”;*
- l’art. 4 del Capitolato, il quale ha previsto che *“il Committente con riferimento a tutte le attività e servizi in appalto, si riserva la facoltà – in riferimento a sopraggiunte necessità rappresentate dal Direttore Sanitario aziendale o dal Direttore Amministrativo d’implementazione/riduzione del servizio – di ampliare/ridurre l’importo del contratto nei limiti del venti per cento sulla base del costo orario indicato in sede di formulazione dell’offerta economica”;*

**Atteso:**

- che dagli atti citati appaiono ricorrere i presupposti per l’applicazione delle richiamate disposizioni, considerato che l’esigenza di modifica è determinata dalle disposizioni normative indicate, posteriori al momento dell’avvio della procedura di selezione del contraente, nonché da eventi sopravvenuti ed imprevedibili, che determinano la necessità di implementazione dei servizi prevista e regolata dal capitolato;
- che la variante non comporta una modifica sostanziale delle prestazioni, come disciplinate dal relativo contratto;

**Dato atto:**

- che, come richiesto dall’art. 4 del Capitolato di gara, l’RTI aCApo - ALEPH SERVICE, aggiudicatario del servizio, ha indicato nella propria offerta economica il costo orario corrispondente a ciascuna tipologia di servizio prestato secondo la seguente tariffa:
  - Back Office € 18,472 l’ora
  - Front Office € 18,618 l’ora;
  - Supporto Informatico €18,559 l’ora;
- che, ai sensi dell’art. 3 del capitolato di gara, *“il servizio di Back Office sarà il punto di ricezione di tutte le richieste da parte dell’Azienda in merito all’apertura, chiusura o modifica delle Agende di prenotazione, allo spostamento o annullamento degli appuntamenti, nonché di tutte le variazioni di tipo organizzativo che riguardano l’erogazione dei servizi. Il servizio va inteso come il centro di coordinamento da parte della ditta aggiudicataria di tutte le attività svolte e previste dal presente capitolato speciale. Il servizio dovrà essere sempre a disposizione dell’Azienda per l’elaborazione in qualsiasi momento di tutti gli indicatori necessari al monitoraggio dell’efficienza e della qualità del servizio.”*
- che, pertanto, l’attività di Coordinatore dell’area CUP e la gestione SDO (Schede di Dimissione Ospedaliera) devono ritenersi ricomprese tra le prestazioni di Back Office;
- che la decorrenza della variante contrattuale è stabilita a decorrere dal 01.03.2020 e per tutta la durata residua del contratto (al 30.06.2024), per un importo complessivo pari ad € 408.717,504 + IVA così come specificato nel seguente quadro economico:



178

03 MAR 2020

SERVIZIO	aumento di ore settimanali	costo orario	Totale incremento settimanale	Totale incremento ore annuali (52 settimane)	Totale incremento annuale (52 settimane)	Totale ore complessive alla scadenza del contratto	Totale complessivo fino alla scadenza del contratto (208 settimane)
Coordinatore/Back/Office/SDO	43 (3+30+10) ore	€ 18,472	€ 794,296	2.236 ore	€ 41.303,392	8.944 ore	€165.213,568
Front Office	25 ore	€ 18,618	€ 465,45	1.300 ore	€ 24.203,4	5.200 ore	€ 96.813,6
Supporto Informatico	38 ore	€ 18,559	€ 705,242	1.976 ore	€ 36.672,584	7.904 ore	€146.690,336
Totale complessivo al 30.06.2024					€ 408.717,504		



**Atteso inoltre:**

- che l'offerta tecnica presentata dal RTI aCApo - ALEPH SERVICE, aggiudicatario del servizio, ha previsto, in sede di offerta migliorativa, l'ampliamento del servizio per 420 ore lavorate l'anno, per un totale complessivo, nei 5 anni di appalto, pari a 2.101 ore lavorate;
- che tale monte ore deve essere sottratto dal costo delle ore aggiuntive per un importo pari a € 39.116,418 (costo orario € 18,618 x 2.101 ore offerta migliorativa);
- che, conseguentemente, il costo della variante è pari ad € 369.601,086 + IVA (pari al 14,36 % dell'importo complessivo del contratto);

**Il Direttore della U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi**

(Dr.ssa Erica Ferri)

ACQUISITO il parere favorevole del Coordinatore dell'Area di Staff della Direzione Sanitaria che sottoscrive per conferma.

**Il Coordinatore Area Staff Direzione Sanitaria**

(Dott. Nicola Silvestri)

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Amministrativo che sottoscrive per conferma.

**Il Direttore Amministrativo**

(Dr. Giuseppe Gargiulo)

**IL DIRETTORE GENERALE**

03 MAR 2020

Per tutto quanto in premessa che qui si intende integralmente richiamato:

**DELIBERA**

- 1) Autorizzare, nei termini specificati in premessa, l'incremento del servizio per la gestione del CUP aziendale - Sportelleria - back Office - Incasso Ticket - call center ed altri servizi di supporto informatici - contratto rep. n. 401 del 04.09.2019 - agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto citato, per il R.T.I. aCApo Cooperativa sociale integrata (mandataria) - Aleph Service Cooperativa sociale (mandante)- CIG 7338724A9E - per un importo complessivo di € 369.601,086 + IVA con decorrenza dal 01.03.2020 sino alla scadenza del contratto (30.06.2024) come specificato dal seguente dettaglio economico:

SERVIZIO	aumento di ore settimanali	costo orario	Totale incremento settimanale	Totale incremento ore annuali (52 settimane)	Totale incremento annuale (52 settimane)	Totale ore complessive fino alla scadenza del contratto (52 mesi)	Totale complessivo fino alla scadenza del contratto 30.06.2024 (52 mesi)
Coordinatore/Back/Office/SDO	43 (3+30+10) ore	€ 18,472	€ 794,296	2.236 ore	€ 41.303,392	9.362 ore	€177.922,304
Front Office	25 ore	€ 18,618	€ 465,45	1.300 ore	€ 24.203,4	5.600 ore	€ 104.260,8
Supporto Informatico	38 ore	€ 18,559	€ 705,242	1.976 ore	€ 36.672,584	7.904 ore	€146.690,336
				Totale complessivo al 30.06.2024	€408.717,504 - € 39.116,418 (ore offerta migliorativa) = <b>€ 369.601,086</b>		



- 2) Autorizzare la maggiore spesa come di seguito specificata:
- Spesa mensile (4 settimane) € 7.107,713;
  - Spesa annuale (12 mesi) € 85.292,558;
  - Maggiore spesa dal 01.03.2020 fino alla scadenza del contratto (30.06.2024) € 369.601,086 + IVA (pari al 14,36 % dell'importo complessivo del contratto);
- 3) Autorizzare la maggiore spesa di € 369.601,086 + IVA nel bilancio corrente (Codice gruppo acquisti SAP H12 e Codice magazzino SAP H06) - CIG 7338724A9E;
- 4) Prevedere la durata di tale incremento fino alla scadenza contrattuale del 30.06.2024, fatte salve, in ogni caso, le ipotesi di risoluzione anticipata e/o recesso del contratto nell'ipotesi di affidamento del servizio in oggetto da parte di So.Re.Sa. s.p.a. nonché nel caso di avvio del servizio di CUP Regionale;
- 5) Prendere atto che per ogni altro aspetto restano invariate le condizioni di cui al contratto summenzionato;
- 6) Trasmettere copia del presente provvedimento a cura della U.O.C. Affari Generali:
- al Direttore dell'Esecuzione del Contratto D.ssa Laura Sorrentino per opportuna conoscenza e per il seguito di competenza;
  - all'Ufficio Trasparenza per la pubblicazione sul profilo del committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente", ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 50/2016;
  - all'Ufficiale rogante per la stipula dell'atto aggiuntivo;
  - al Responsabile Protezione Prevenzione e Sicurezza per l'aggiornamento del DUVRI;

L. 178

03 MAR 2020

- alla UOC GEF per opportuna conoscenza della relativa nuova spesa nel Bilancio corrente;
- 7) Di dare mandato al RUP di procedere agli adempimenti previsti in materia di pubblicità e trasparenza, ai sensi dell'art. 106, comma 14, del D.Lgs. 50/2016:
  - Trasmissione all'ANAC entro 30 giorni dall'approvazione da parte della stazione appaltante;
- 8) Rendere il presente atto immediatamente esecutivo stante l'urgenza rappresentata dalla Direzione Sanitaria Aziendale.

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**D.ssa Anna Maria Minicucci**

**Il Responsabile del Procedimento**  
*Coll. Amm. Prof.le Oreste Balletta*

