

Deliberazione n. 1283

Adottata dal Commissario Straordinario in data 19.11.2021

Oggetto: Integrazione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 106, comma 1, lett. c.1 e c.2) e comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, relativo ai servizi di front office/back office dell'Azienda Ospedaliera "G. Brotzu" per tre anni con eventuale rinnovo per ulteriori tre anni. RTI Ali Integrazione Soc. coop sociale – CE.DI.S società cooperativa sociale. Spesa complessiva € 510.228,51 oltre Iva di Legge. Codice Cig 75010026AA.

PDEL/2021/1324

Publicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 19.11.2021 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Commissario Straordinario	Dott. Paolo Cannas
Coadiuvato da	
Direttore Amministrativo	Dott. Ennio Filigheddu
Direttore Sanitario	Dott. Raimondo Pinna

S.S.D. Affari Generali Ufficio Delibere

La presente Deliberazione prevede un impegno di spesa a carico dell'Azienda Ospedaliera Brotzu

SI NO

Su proposta della SC Acquisti Beni e Servizi

Premesso che con atto deliberativo n. 257 del 06.02.2019, questa Amministrazione ha assegnato, in favore dell'Operatore Economico RTI Ali Integrazione Soc. coop sociale – CE.DI.S società cooperativa sociale, i servizi di front office/back office dell'Azienda Ospedaliera "G. Brotzu" per tre anni con eventuale rinnovo per ulteriori tre anni, per un importo complessivo annuo pari a € 397.120,00 oltre Iva di Legge e che lo stesso è iniziato in data 30.04.2019;

Considerato che durante l'esecuzione del contratto sono avvenute diverse variazioni sulla modalità di espletamento del servizio, integrando servizi e adattando gli orari di copertura dei diversi reparti e uffici interessati alle mutevoli esigenze aziendali;

Atteso che, secondo quanto disposto all'art. 5 del contratto, all'RTI aggiudicatario è stato riconosciuto il corrispettivo di € 1,7585 oltre Iva di Legge per ogni attività svolta "garantendo in ogni caso un minimo di 15 attività/orarie fatturabili per ogni ufficio, al fine di garantire livelli minimi di servizio sulla base delle fasce orarie stabilite dalla stazione appaltante";

Segue delibera n. 1283 del 19.11.2021

- Considerato** che al fine di garantire la continuità del servizio anche in orari e giorni di bassa affluenza da parte dell'utenza, questa Azienda si è fatta carico di un aggravio del costo del servizio rispetto al volume di prestazioni prodotte realmente in favore della cittadinanza;
- Considerato** che:
- in data 04.08.2020 è stato integrato il servizio con l'affidamento del servizio "pre - Triage" al fine di regolare in sicurezza gli accessi presso la struttura ospedaliera durante la pandemia, con uno stanziamento (det. 1281 del 04.08.2020) pari a € 11.700,00 oltre Iva di legge;
 - è stato istituito il servizio "call center prenotazioni" con uno stanziamento (del. 1581 del 30/11/20 e n. 1707 del 20/12/20) pari a € 73.751,49 oltre Iva di Legge ad incremento di quanto previsto nella delibera citata in premessa;
- Preso Atto** che allo stato attuale, sulla base della relazione del Responsabile dell'Ufficio Ticket dell'Arnas "G. Brotzu" allegata al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale (All. A fg. 5), il costo del servizio, supera lo stanziamento previsto nel contratto;
- Ritenuto** pertanto, al fine di garantire la continuità assistenziale e il regolare svolgimento di tutte le attività aziendali, di dover effettuare un'integrazione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 106, comma 1, lett. c.1 e c.2) e comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, in favore dell'RTI Ali Integrazione Soc. coop sociale – CE.DI.S società cooperativa sociale, per un importo complessivo pari a € 510.228,51 oltre Iva di Legge;
- Visto** il D. Lgs. n. 50/2016;
- Con** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

DELIBERA

1. di effettuare un'integrazione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 106, comma 1, lett. c.1 e c.2) e comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, in favore dell'RTI Ali Integrazione Soc. coop sociale – CE.DI.S società cooperativa sociale, per un importo complessivo pari a € 510.228,51 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo complessivo di € 510.228,51 oltre Iva di Legge verrà imputato al conto n. A506030401 del Piano dei Conti – AOB Costi comuni d'azienda 100050;

Segue delibera n. 1283 del 19.11.2021

3. di autorizzare la S.C. Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione all'emissione dei relativi ordini di pagamento dietro presentazione della documentazione giustificativa recante l'attestazione di regolarità del servizio da parte degli Uffici competenti;

Il Commissario Straordinario
Dott. Paolo Cannas

Il Direttore Amministrativo
Dott. Ennio Filigheddu

Il Direttore Sanitario
Dott. Raimondo Pinna

RELAZIONE APPALTO DI SERVIZI FRONT OFFICE BACK OFFICE ARNAS G. BROTZU

Il presente documento viene redatto al fine di aggiornare lo stato dell'arte dei servizi di front/back office dell'ARNAS G. Brotzu esternalizzati con la delibera n. 257 del 06/02/2019.

In data 18/09/2019 è stato stipulato il contratto con RTI Ali Integrazione Soc. coop sociale – CE.DI.S società cooperativa sociale per l'affidamento dei servizi per tre anni rinnovabile per altri tre, per un importo annuo presunto pari a € 397.120,00 oltre iva di legge.

Il giorno 30/04/2019 a seguito di redazione del verbale di consegna del servizio sotto riserva di legge, è iniziato il servizio di cui oggetto dell'appalto.

I servizi affidati sono i seguenti :

Schema 1

	SERVIZI DI FRONT/BACK OFFICE ESTERNALIZZATI	NOTE
1	TICKET SAN MICHELE	
2	CALL CENTER ALPI SAN MICHELE	Unificato con il Call-center prenotazioni da agosto 2020
3	LAB ANALISI SAN MICHELE	Unificato con il ticket San Michele da aprile 2020
4	RADIOLOGIA SAN MICHELE	
5	TICKET BUSINCO	
6	LAB ANALISI BUSINCO	
7	RADIOTERAPIA BUSINCO	Da gennaio 2020 attività in back office da ufficio ticket
8	DERMATOLOGIA BUSINCO	
9	CENTRO PRENOT. VIA DANTE /ISTRIA	
10	CALL CENTER PRENOTAZIONI (PRENOTA AOB/TAMPONI ETC.)	Da agosto 2020

Si fa presente che durante l'esecuzione del contratto le parti hanno concordato diverse variazioni sulla modalità di espletamento del servizio, integrando servizi e adattando gli orari di copertura dei diversi reparti e uffici interessati alle mutevoli esigenze aziendali.

Durante il triennio, i volumi prodotti che si sono registrati risultano i seguenti:

Schema 2

	PERIODO	VOLUME PRODUZ. FATTURATO	TOTALI
2019	maggio	19.156,25	
	maggio-giugno	34.984,50	
	giugno -luglio	30.823,75	
	luglio-agosto	28.244,50	
	agosto-settembre	35.719,75	
	settembre-ottobre	31.167,19	
	ottobre-novembre	31.829,81	
	novembre-dicembre	32.426,25	
	dicembre-gennaio	25.890,25	270.242,25
2020	gennaio -febbraio	33.765,00	
	febbraio-marzo	24.818,61	
	marzo-aprile	15.403,50	
	aprile-maggio	11.379,50	
	maggio-giugno	11.292,50	
	giugno -luglio	18.552,55	
	luglio-agosto	24.534,50	
	agosto-settembre	27.921,80	
	settembre-ottobre	30.373,00	
	ottobre-novembre	24.212,00	
	novembre-dicembre	19.570,50	241.823,46
	2021	dicembre-gennaio	20.187,57
gennaio -febbraio		28.091,81	
febbraio-marzo		28.351,50	
marzo-aprile		29.439,00	
aprile-maggio		29.777,00	
maggio-giugno		28.104,75	
giugno -luglio		28.510,25	
luglio-agosto		26.080,75	218.542,62
		Totale	

a tale volume di produzione delle prestazioni è corrisposto un costo del servizio pari a:

Schema 3

	PEDIDO	VALORE FATTURATO	TOTALI
2019	maggio	€ 33.686,27	
	maggio-giugno	€ 61.520,24	
	giugno -luglio	€ 54.203,56	
	luglio-agosto	€ 49.667,95	
	agosto-settembre	€ 62.813,18	
	settembre-ottobre	€ 54.807,51	
	ottobre-novembre	€ 55.972,72	
	novembre-dicembre	€ 57.021,56	
	dicembre-gennaio	€ 45.528,00	€ 475.220,99
2020	gennaio -febbraio	€ 59.375,75	
	febbraio-marzo	€ 43.643,53	
	marzo-aprile	€ 27.087,05	
	aprile-maggio	€ 20.010,85	
	maggio-giugno	€ 19.857,86	
	giugno -luglio	€ 32.624,66	
	luglio-agosto	€ 43.143,92	
	agosto-settembre	€ 49.100,49	
	settembre-ottobre	€ 53.410,92	
	ottobre-novembre	€ 42.576,80	
	novembre-dicembre	€ 34.414,72	€ 425.246,55
2021	dicembre-gennaio	€ 35.499,84	
	gennaio -febbraio	€ 49.399,44	
	febbraio-marzo	€ 49.856,11	
	marzo-aprile	€ 51.768,48	
	aprile-maggio	€ 52.362,85	
	maggio-giugno	€ 49.422,20	
	giugno -luglio	€ 50.135,27	
	luglio-agosto	€ 45.863,00	€ 384.307,19
	Totale		€ 1.284.774,73

Si fa presente che, secondo quanto disposto all'art. 5 del contratto stipulato tra le parti, è stato riconosciuto il corrispettivo di € 1,7585 per ogni attività svolta "garantendo in ogni caso un minimo di 15 attività/orarie fatturabili per ogni ufficio, al fine di garantire livelli minimi di servizio sulla base delle fasce orarie stabilite dalla stazione appaltante".

In sostanza per garantire continuità del servizio anche in orari e giorni di bassa affluenza da parte dell'utenza, l'appaltante si è fatto carico di un aggravio del costo del servizio rispetto al volume di prestazioni prodotte realmente in favore della cittadinanza.

L'analisi dei dati evidenzia che nel periodo maggio 2019 – agosto 2021 l'ammontare totale di tale onere è così distribuito:

Schema 4

	PERIODO	VALORE ONERE "VUOTO PER PIENO"	TOTALI
2019	maggio	€ 8.805,25	
	maggio-giugno	€ 15.269,93	
	giugno -luglio	€ 14.440,36	
	luglio-agosto	€ 16.070,05	
	agosto-settembre	€ 15.062,87	
	settembre-ottobre	€ 9.453,26	
	ottobre-novembre	€ 10.555,40	
	novembre-dicembre	€ 10.741,36	
	dicembre-gennaio	€ 8.777,11	€ 109.175,59
2020	gennaio -febbraio	€ 9.069,46	
	febbraio-marzo	€ 6.509,97	
	marzo-aprile	€ 12.498,54	
	aprile-maggio	€ 10.143,91	
	maggio-giugno	€ 9.052,32	
	giugno -luglio	€ 7.293,82	
	luglio-agosto	€ 13.344,38	
	agosto-settembre	€ 16.387,02	
	settembre-ottobre	€ 15.182,89	
	ottobre-novembre	€ 18.068,59	
	novembre-dicembre	€ 14.466,30	€ 132.017,19
	2021	dicembre-gennaio	€ 6.925,76
gennaio -febbraio		€ 13.225,24	
febbraio-marzo		€ 11.976,26	
marzo-aprile		€ 11.185,82	
aprile-maggio		€ 10.693,44	
maggio-giugno		€ 10.341,30	
giugno -luglio		€ 12.278,29	
luglio-agosto		€ 11.584,56	€ 88.210,66
	Totale		€ 329.403,45

In data 04.08.2020 è stato integrato il servizio con l'affidamento del servizio "pre - Triage" al fine di regolare in sicurezza gli accessi presso la struttura ospedaliera durante la pandemia.

In data 10.08.2021 è stato istituito il servizio "call center prenotazioni" con uno stanziamento (del. 1581 del 30/11/20 e n. 1707 del 20/12/20) pari a € 73.751,49 ad incremento di quanto previsto nella delibera di esternalizzazione dei servizi (n.257 del 06/02/2019).

In conclusione alla data del 22/09/2021 si possono evidenziare i seguenti dati:

Schema 5

ANNO	FATTURATO	VALORE "VUOTO PER PIENO"	VAL. PROD.REALE
2019	€ 475.220,99	€ 109.175,59	€ 366.045,40
2020	€ 425.246,55	€ 132.017,19	€ 293.229,36
2021	€ 384.307,19	€ 88.210,66	€ 296.096,53
Tot	€ 1.284.774,73	€ 329.403,45	€ 955.371,29

Schema 6 - servizio aggiuntivo pre triage

anno	descrizione	ufficio	totale fatturato
2020	SERVIZI AGGIUNTIVI	pre triage	€ 10.667,84
2021	SERVIZI AGGIUNTIVI	pre triage	€ 18.720,00
		Tot	€ 29.387,84

Le risultanze esposte negli schema n. 5 evidenziano che per i primi due anni il costo del servizio, al netto dell'onere sopportato dall'azienda per agevolare l'utenza sarebbe stato inferiore a quanto previsto in sede contrattuale. Per l'anno 2021 invece, una proiezione dei dati su base annua registrerebbe invece un superamento dei costi previsti nel contratto.

Allo stato delle cose il costo del servizio fatturato è pari complessivamente a € 1.314.162,57 a fronte di un impegno di spesa deliberato pari a € 1.265.111,49 (comprensivo del servizio aggiuntivo call center).

Cagliari, 22/09/2021

Alessio Mereu
Responsabile ufficio Ticket ARNAS G. Brotzu

