

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**142 / 2023 del 30/05/2023**

Oggetto: CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DEL (CUR) NUE 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA E DELLE CENTRALI OPERATIVE DI AREU. INDIZIONE GARA E ULTERIORI ADEMPIMENTI.

OGGETTO: CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DEL (CUR) NUE 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA E DELLE CENTRALI OPERATIVE DI AREU. INDIZIONE GARA E ULTERIORI ADEMPIMENTI.

vista la seguente proposta di deliberazione n. 244/2023, avanzata dal Direttore della Unità Struttura Complessa Gestione Approvvigionamenti

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

PREMESSO altresì che con nota (Mod. 37 AREU) del 15.05.2023 il Responsabile Coordinamento Regionale NUE 112:

- ha richiesto l'indizione di gara per il servizio di interpretariato telefonico per il servizio NUE 112 per la durata di n. 48 mesi con possibilità di rinnovo fino ad ulteriori 24 mesi per un importo presunto pari a € 855.100,00 oltre IVA considerato che l'attuale contratto con il primo rinnovo scade il 31.05.2023;
- ha argomentato la richiesta allegando una relazione dettagliata (agli atti) con cui si evidenzia il notevole aumento del numero di chiamate nonché un'analisi descrittiva dell'andamento del servizio;

VISTA la documentazione tecnica allegata presentata dalla S.C. NUE 112;

CONSIDERATO che il valore complessivo dell'appalto, ai sensi dell'art. 35, commi 4 e 5, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., è di € 1.282.650,00 oltre IVA, come di seguito descritto:

DESCRIZIONE SERVIZIO	N. CHIAMATE ANNUE PRESUNTO	CANONE ANNUO PRESUNTO	CANONE COMPLESSIVO PER 48 MESI	CANONE PER RINNOVO SINO A 24 MESI
Servizio di interpretariato telefonico per il servizio NUE 112 e centrali operative	25.150	€ 213.775,00 oltre IVA	€ 855.100,00 oltre IVA	€ 427.550,00 oltre IVA
VALORE BASE D'ASTA PER N. 48 MESI				€ 855.100,00 oltre IVA
VALORE COMPLESSIVO APPALTO CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI 24 MESI				€ 1.282.650,00 oltre IVA

RITENUTO che per la fornitura in questione si intende indire una procedura "aperta"

mediante piattaforma Sintel, ai sensi dell'articolo 60 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e l'aggiudicazione avverrà ai sensi dell'articolo 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. all'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo i criteri indicati nel disciplinare di gara;

CONSIDERATO che:

- l'attuale contratto in essere con il fornitore Eurostreet Società Cooperativa è stato rinnovato sino al 31.05.2023 con deliberazione AREU n. 184/2022 (primi 12 mesi previsti dal contratto iniziale) e con nota (Mod. 37 AREU) del 15.05.2023 il Responsabile Coordinamento Regionale NUE 112 ha richiesto il rinnovo per ulteriori 12 mesi (secondo rinnovo previsto dal contratto iniziale) sino al 31.05.2024 nelle more dell'espletamento della nuova gara fatta salva risoluzione anticipata in caso di aggiudicazione e stipula di nuovo contratto;
- con nota prot. AREU 10728 del 17.05.2023 è stata richiesta al fornitore Eurostreet Società Cooperativa la disponibilità al rinnovo sino al 31.05.2024 fatta salva risoluzione anticipata con preavviso di almeno tre mesi in caso di aggiudicazione della gara in argomento;
- con nota prot. AREU 11009 del 19.05.2023 il fornitore Eurostreet Società Cooperativa ha confermato la disponibilità al rinnovo come richiesto;

RAVVISATA la necessità di non interrompere il servizio in scadenza il 31.05.2023 nelle more dell'espletamento della nuova gara;

RITENUTO, pertanto, alla luce di quanto esposto, di procedere al rinnovo del contratto per la fornitura del servizio di interpretariato telefonico in tempo reale per le necessità delle centrali uniche di risposta (CUR) NUE 112 della Regione Lombardia e delle Centrali operative di AREU per la durata di 12 mesi (con scadenza il 31.05.2024), nelle more dell'espletamento nella nuova gara, con la Eurostreet Società Cooperativa, con sede legale in Via Pietro Losana n. 13 – 13900 Biella (BI), come di seguito dettagliato:

DESCRIZIONE	IMPORTO UNITARIO A chiamata OLTRE IVA	N. CHIAMATE AL MESE	CANONE MENSILE OLTRE IVA	QUANTITA' MESI	IMPORTO COMPLESSIVO IVA ESCLUSA
Canone mensile servizi interpretariato telefonico	€ 7,09	1.300,00	€ 9.217,00	12	€ 110.604,00
IMPORTO COMPLESSIVO RINNOVO					€ 110.604,00
DESCRIZIONE	IMPORTO UNITARIO A chiamata + IVA		NOTE		
COSTO CHIAMATE ULTERIORI	€ 18,00		Il costo è inferiore al 2% del costo del canone mensile offerto		
LINGUE NON RICOMPRESSE NELL'OFFERTA	€ 45,00		Il costo è inferiore al 5% del costo del canone mensile offerto		

VISTE altresì le fatture trasmesse dalla Eurostreet Soc. Cooperativa relative all'attività extra canone (periodo Maggio 2022 – Marzo 2023) ossia chiamate extra canone (> 1.300/mese) e lingue extra fuori contratto, come nel dettaglio di seguito descritto:

periodo di riferimento	n. fattura e data	n. chiamate extra canone e importo	n. chiamate lingua extra contratto	importo complessivo fattura
Maggio 2022	n. 392/22 del 08.06.2022	n. 579 chiamate * € 18,00 = € 10.422,00 oltre IVA	n. 27 chiamate * € 45,00 = € 1.215,00 oltre IVA	€ 11.637,00 oltre IVA
Giugno 2022	n. 510/22 del 07.07.2022	n. 1.059 chiamate * € 18,00 = € 19.062,00 oltre IVA	n. 63 chiamate * € 45,00 = € 2.835,00 oltre IVA	€ 21.897,00 oltre IVA
Luglio 2022	n. 596/22 del 02.08.2022	n. 1.527 chiamate * € 18,00 = € 27.486,00 oltre IVA	n. 44 chiamate * € 45,00 = € 1.980,00 oltre IVA	€ 29.466,00 oltre IVA
Agosto 2022	n. 657/22 del 08.09.2022	n. 1.515 chiamate * € 18,00 = € 27.270,00 oltre IVA	n. 31 chiamate * € 45,00 = € 1.395,00 oltre IVA	€ 28.665,00 oltre IVA
Settembre 2022	n. 55/23 del 25.01.2023	n. 884 chiamate * € 18,00 = € 15.912,00 oltre IVA	n. 51 chiamate * € 45,00 = € 2.295,00 oltre IVA	€ 18.207,00 oltre IVA
Ottobre 2022	n. 56/23 del 25.01.2023	n. 591 chiamate * € 18,00 = € 10.638,00 oltre IVA	n. 45 chiamate * € 45,00 = € 2.025,00 oltre IVA	€ 12.663,00 oltre IVA
Novembre 2022	n. 94/23 del 07.02.2023	n. 78 chiamate * € 18,00 = € 1.404,00 oltre IVA	n. 59 chiamate * € 45,00 = € 2.655,00 oltre IVA	€ 4.059,00 oltre IVA
Dicembre 2022	n. 95/23 del 07.02.2023	n. 243 chiamate * € 18,00 = € 4.374,00 oltre IVA	n. 60 chiamate * € 45,00 = € 2.700,00 oltre IVA	€ 7.074,00 oltre IVA
Gennaio 2023	n. 224/23 del 11.04.2023	n. 37 chiamate * € 18,00 = € 666,00 oltre IVA	n. 57 chiamate * € 45,00 = € 2.565,00 oltre IVA	€ 3.231,00 oltre IVA
Febbraio 2023	n. 225/23 del 11.04.2023	n. 152 chiamate * € 18,00 = € 2.736,00 oltre IVA	n. 43 chiamate * € 45,00 = € 1.935,00 oltre IVA	€ 4.671,00 oltre IVA
Marzo 2023	n. 241/23 del 20.04.2023	n. 190 chiamate * € 18,00 = € 3.420,00 oltre IVA	n. 45 chiamate * € 45,00 = € 2.025,00 oltre IVA	€ 5.445,00 oltre IVA

VISTI altresì:

- le note del Direttore ad interim della S.C. NUE 112 con le quali ha autorizzato i servizi aggiuntivi e le fatture della Eurostreet Soc. Cooperativa, come di seguito:

periodo di riferimento	n. fattura e data	importo complessivo fattura	importo complessivo autorizzato dal DEC
Maggio 2022	n. 392/22 del 08.06.2022	€ 11.637,00 oltre IVA	€ 9.594,00 oltre IVA
Giugno 2022	n. 510/22 del 07.07.2022	€ 21.897,00 oltre IVA	€ 18.441,00 oltre IVA
Luglio 2022	n. 596/22 del	€ 29.466,00 oltre IVA	€ 26.307,00 oltre IVA

periodo di riferimento	n. fattura e data	importo complessivo fattura	importo complessivo autorizzato dal DEC
	02.08.2022		
Agosto 2022	n. 657/22 del 08.09.2022	€ 28.665,00 oltre IVA	€ 23.958,00 oltre IVA
Settembre 2022	n. 55/23 del 25.01.2023	€ 18.207,00 oltre IVA	€ 16.245,00 oltre IVA
Ottobre 2022	n. 56/23 del 25.01.2023	€ 12.663,00 oltre IVA	€ 10.053,00 oltre IVA
Novembre 2022	n. 94/23 del 07.02.2023	€ 4.059,00 oltre IVA	€ 2.385,00 oltre IVA
Dicembre 2022	n. 95/23 del 07.02.2023	€ 7.074,00 oltre IVA	€ 5.472,00 oltre IVA
Gennaio 2023	n. 224/23 del 11.04.2023	€ 3.231,00 oltre IVA	€ 3.231,00 oltre IVA
Febbraio 2023	n. 225/23 del 11.04.2023	€ 4.671,00 oltre IVA	€ 4.671,00 oltre IVA
Marzo 2023	n. 241/23 del 20.04.2023	€ 5.445,00 oltre IVA	€ 5.445,00 oltre IVA
IMPORTO TOTALE		€ 147.015,00 oltre IVA	€ 125.802,00 oltre IVA

- la nota (Mod. 37 AREU) del 15.03.2023 con la quale il Responsabile Coordinamento Regionale NUE 112 ha richiesto un'integrazione del budget previsto per il SIT determinata da un significativo aumento delle chiamate extra canone (> a 1.300 chiamate/mese) nonché per l'utilizzo delle lingue extra contratto - con relazione dettagliata agli atti - per un importo complessivo pari a € 153.900,00 oltre IVA per il periodo Maggio 2022 - Maggio 2023 e per poter procedere al pagamento delle fatture sopra richiamate;

RITENUTO quindi di procedere alla liquidazione e al pagamento delle fatture sopra citate del solo importo come autorizzato dal DEC per l'attività effettivamente svolta, in particolare:

periodo di riferimento	n. fattura e data	n. chiamate extra canone e importo autorizzate dal DEC	n. chiamate lingua extra contratto e importo autorizzate dal DEC	importo complessivo fattura autorizzato dal DEC
Maggio 2022	n. 392/22 del 08.06.2022	n. 463 chiamate * € 18,00 = € 8.334,00 oltre IVA	n. 28 chiamate * € 45,00 = € 1.260,00 oltre IVA	€ 9.594,00 oltre IVA
Giugno 2022	n. 510/22 del 07.07.2022	n. 872 chiamate * € 18,00 = € 15.696,00 oltre IVA	n. 61 chiamate * € 45,00 = € 2.745,00 oltre IVA	€ 18.441,00 oltre IVA
Luglio 2022	n. 596/22 del 02.08.2022	n. 1.354 chiamate * €	n. 43 chiamate * € 45,00 = €	€ 26.307,00 oltre IVA

periodo di riferimento	n. fattura e data	n. chiamate extra canone e importo autorizzate dal DEC	n. chiamate lingua extra contratto e importo autorizzate dal DEC	importo complessivo fattura autorizzato dal DEC
		18,00 = € 24.372,00 oltre IVA	1.935,00 oltre IVA	
Agosto 2022	n. 657/22 del 08.09.2022	n. 1.251 chiamate * € 18,00 = € 22.518,00 oltre IVA	n. 32 chiamate * € 45,00 = € 1.440,00 oltre IVA	€ 23.958,00 oltre IVA
Settembre 2022	n. 55/23 del 25.01.2023	n. 775 chiamate * € 18,00 = € 13.950,00 oltre IVA	n. 51 chiamate * € 45,00 = € 2.295,00 oltre IVA	€ 16.245,00 oltre IVA
Ottobre 2022	n. 56/23 del 25.01.2023	n. 451 chiamate * € 18,00 = € 8.118,00 oltre IVA	n. 43 chiamate * € 45,00 = € 1.935,00 oltre IVA	€ 10.053,00 oltre IVA
Novembre 2022	n. 94/23 del 07.02.2023	n. 0 chiamate * € 18,00 = € 0,00 oltre IVA	n. 53 chiamate * € 45,00 = € 2.385,00 oltre IVA	€ 2.385,00 oltre IVA
Dicembre 2022	n. 95/23 del 07.02.2023	n. 154 chiamate * € 18,00 = € 2.772,00 oltre IVA	n. 60 chiamate * € 45,00 = € 2.700,00 oltre IVA	€ 5.472,00 oltre IVA
Gennaio 2023	n. 224/23 del 11.04.2023	n. 37 chiamate * € 18,00 = € 666,00 oltre IVA	n. 57 chiamate * € 45,00 = € 2.565,00 oltre IVA	€ 3.231,00 oltre IVA
Febbraio 2023	n. 225/23 del 11.04.2023	n. 152 chiamate * € 18,00 = € 2.736,00 oltre IVA	n. 43 chiamate * € 45,00 = € 1.935,00 oltre IVA	€ 4.671,00 oltre IVA
Marzo 2023	n. 241/23 del 20.04.2023	n. 190 chiamate * € 18,00 = € 3.420,00 oltre IVA	n. 45 chiamate * € 45,00 = € 2.025,00 oltre IVA	€ 5.445,00 oltre IVA
TOTALE FATTURE DA LIQUIDARE COME AUTORIZZATE DAL DEC PERIODO MAGGIO 2022 – MARZO 2023				€ 125.802,00 oltre IVA

PRESO ATTO che:

- il Responsabile del procedimento, nell'ambito del presente atto, conferma che attualmente non esistono convenzioni Consip e ARIA che forniscano servizi idonei e che, pertanto, è necessario procedere in autonomia all'espletamento della procedura;
- il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la

legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo F.F. e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di indire una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n.50/2016, mediante piattaforma di intermediazione telematica Sintel, per la fornitura del servizio di interpretariato telefonico per il servizio NUE 112 per la durata di n. 48 mesi con possibilità di rinnovo fino ad ulteriori 24 mesi per una spesa complessiva presunta pari a € 855.100,00 oltre IVA, come di seguito descritto:

DESCRIZIONE SERVIZIO	CANONE ANNUO PRESUNTO	CANONE COMPLESSIVO PER 48 MESI	CANONE PER RINNOVO SINO A 24 MESI
Servizio di interpretariato telefonico per il servizio NUE 112 e centrali operative	€ 213.775,00 oltre IVA	€ 855.100,00 oltre IVA	€ 427.550,00 oltre IVA
VALORE BASE D'ASTA PER N. 48 MESI			€ 855.100,00 oltre IVA
VALORE COMPLESSIVO APPALTO CON POSSIBILITA' DI RINNOVO PER ULTERIORI 24 MESI			€ 1.282.650,00 oltre IVA

2. di individuare, quale criterio di aggiudicazione dell'appalto, quello previsto dall'art. 95 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, ovvero quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo i criteri indicati nel disciplinare di gara;
3. di prendere atto della documentazione di gara consistente in: bando di gara ed estratto, disciplinare, capitolato speciale d'appalto;
4. di pubblicare il bando integrale sulla Gazzetta Ufficiale UE, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito istituzionale di AREU, su quello dell'Osservatorio Regionale Contratti Pubblici della Regione Lombardia e di pubblicizzare altresì la presente procedura concorsuale su due quotidiani sia a livello nazionale che regionale, mediante inserzione dell'estratto del bando, fatte salve differenti disposizioni normative entrate in vigore all'atto della pubblicazione;
5. di procedere al rinnovo del contratto, nelle more dell'espletamento della gara di cui al punto 1, per la fornitura del servizio di interpretariato telefonico in tempo reale per le necessità delle centrali uniche di risposta (CUR) NUE 112 della Regione Lombardia e delle Centrali operative di AREU per la durata di 12 mesi (con scadenza il 31.05.2024) con la Eurostreet Società Cooperativa, con sede legale in Via Pietro Losana n. 13 –

13900 Biella (BI), come di seguito dettagliato:

DESCRIZIONE	IMPORTO UNITARIO A chiamata OLTRE IVA	N. CHIAMATE AL MESE	CANONE MENSILE OLTRE IVA	QUANTITA' MESI	IMPORTO COMPLESSIVO IVA ESCLUSA
Canone mensile servizi interpretariato telefonico	€ 7,09	1.300,00	€ 9.217,00	12	€ 110.604,00
IMPORTO COMPLESSIVO RINNOVO					€ 110.604,00
DESCRIZIONE	IMPORTO UNITARIO A chiamata + IVA		NOTE		
COSTO CHIAMATE ULTERIORI	€ 18,00		Il costo è inferiore al 2% del costo del canone mensile offerto		
LINGUE NON RICOMPRESSE NELL'OFFERTA	€ 45,00		Il costo è inferiore al 5% del costo del canone mensile offerto		

6. di incrementare il budget di spesa relativo all'attività extra canone (periodo Maggio 2022 – Maggio 2023) ossia chiamate extra canone (> 1.300/mese) e lingue extra fuori contratto con un importo pari a € 153.900,00 oltre IVA e procedere al pagamento delle fatture n. 392/22, 510/22, 596/22, 657/22, 55/23, 56/23, 94/23, 95/23, 224/23, 225/23 e 241/23 emesse dalla società Eurostreet Soc. Cooperativa (attività Maggio 2022 – Marzo 2023) per un importo complessivo pari a € 125.802,00 oltre IVA , come autorizzate dal Direttore ad interim della S.C. NUE 112;

7. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento deriva la spesa presunta:

- di € 855.100,00 oltre IVA relativamente alla gara di cui al punto 1 e ipotizzando la data di inizio del nuovo contratto il 01.01.2024, la quale sarà contabilizzata nel Bilancio di esercizio della contabilità aziendale, come di seguito dettagliato:

Descrizione spesa	Anni	Importo	IVA 22%	Importo con IVA	Conto	Descrizione Conto
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2024	€ 213.775,00	€47.030,50	€260.805,50	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2025	€ 213.775,00	€47.030,50	€260.805,50	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2026	€ 213.775,00	€47.030,50	€260.805,50	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI

Descrizione spesa	Anni	Importo	IVA 22%	Importo con IVA	Conto	Descrizione Conto
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2027	€ 213.775,00	€47.030,50	€260.805,50	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI

- di € 110.604,00 oltre IVA relativamente al rinnovo del contratto in essere di cui al punto 5 sino al 31.05.2024 fatta salva stipula del nuovo contratto, la quale sarà contabilizzata nel Bilancio di esercizio della contabilità aziendale, come di seguito dettagliato:

Descrizione spesa	Anni	Importo	IVA 22%	Importo con IVA	Conto	Descrizione Conto
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2023	€ 55.302,00	€12.166,44	€67.468,44	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2024	€ 55.302,00	€12.166,44	€67.468,44	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI

- di € 125.802,00 oltre IVA relativamente al pagamento delle fatture di cui al punto 6, la quale sarà contabilizzata nel Bilancio di esercizio della contabilità aziendale, come di seguito dettagliato:

Descrizione spesa	Anni	Importo	IVA 22%	Importo con IVA	Conto	Descrizione Conto
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2022	€ 112.455,00	€24.740,10	€137.195,10	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI
Servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale	2023	€ 13.347,00	€2.936,34	€16.283,34	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI

- di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990 per quanto attiene tutti gli atti amministrativi relativi all'espletamento delle procedure in argomento il responsabile del presente procedimento è il Direttore della S.C. Gestione Approvvigionamenti, Dr.ssa Eleonora Zucchinali;
- di individuare quale Direttore dell'Esecuzione del presente contratto il Responsabile Coordinamento Regionale NUE 112, dr. Fabrizio Canevari;

10. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
11. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli