



Oggetto: aggiudicazione all'OE ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA della procedura di gara per l'affidamento dei Servizi di Help-Desk di I livello riferiti ai Sistemi di Contact Center di AIFA per una durata triennale, mediante avvio di un Appalto Specifico CIG A012F54148 - CUI S97345810580202300006, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, nell'ambito del "*Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione (SDAPA) per i servizi di Contact Center - ID 2682*" istituito da Consip S.p.A. (Mod. 232_01 prot. n. 179681467 del 05/06/2023 - Mod. 232_02 n. 46/2023, prot. n. 73515 del 07/06/2023).

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Visto il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 e successive modificazioni e integrazioni e, in particolare, gli articoli 8 e 9;

Visto l'art. 48 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito nella legge 24 novembre 2003, n. 326 che ha istituito l'Agenzia Italiana del Farmaco;

Visto il decreto 20 settembre 2004 n. 245 del Ministro della salute, di concerto con i Ministri della funzione pubblica e dell'economia e delle finanze, "*Regolamento recante norme sull'organizzazione ed il funzionamento dell'Agenzia Italiana del Farmaco (di seguito "Regolamento")*", a norma dell'articolo 48, comma 13, del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326", come da ultimo modificato dal decreto 8 gennaio 2024, n. 3 del Ministro della salute, di concerto con i Ministri della funzione pubblica e dell'economia e delle finanze, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 11 del 15 gennaio 2024;

Visto il decreto del Ministro della salute 9 febbraio 2024 di nomina del dott. Giovanni Pavesi quale Direttore Amministrativo dell'Agenzia Italiana del Farmaco, ai sensi dell'articolo 10 del decreto ministeriale su citato 20 settembre 2004, n. 245 e s.m.i.;

Visto l'art. 10, comma 2, lettera e), del sopracitato d. m. 20 settembre 2004, n. 245 come da ultimo modificato, ai sensi del quale il Direttore Amministrativo adotta gli atti e i provvedimenti amministrativi e gli atti di gestione necessari per il conseguimento degli obiettivi dell'Agenzia ed esercita i relativi poteri di spesa, con possibilità di specifica delega ai dirigenti delle aree funzionali e degli uffici dirigenziali;

Visto il Regolamento di organizzazione, del funzionamento e dell'ordinamento del personale dell'Agenzia Italiana del Farmaco, pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia

(comunicazione in Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana – Serie Generale n. 140 del 17 giugno 2016), per brevità anche “Regolamento di organizzazione”;

Vista la determinazione del Sostituto del Direttore generale del 9 novembre 2023, n. 428 con la quale è stato prorogato l’incarico della dott.ssa Raffaella Cugini, dirigente amministrativo di seconda fascia - già conferitole ai sensi dell’art. 19 comma 5 del d. lgs. n. 165 del 2001 con determinazione del Direttore generale del 12 novembre 2020, n. 1157 - di dirigente dell’Ufficio Attività negoziale e gestione del patrimonio, di cui all’art. 13 comma 3 lett. c) del Regolamento di organizzazione dell’Agenzia;

Vista la determinazione del Sostituto del Direttore generale n. 475 del 27 novembre 2023, con la quale è stato prorogato l’incarico del dott. Maurizio Trapanese, dirigente amministrativo di seconda fascia - già conferitogli ai sensi dell’art. 19 comma 5 del d. lgs. n. 165/2001 con determinazione 30 novembre 2020 n.1243/2020 del Direttore generale - di dirigente del Settore Information Communication Technology (ICT), di cui all’art. 8 comma 1 del Regolamento di organizzazione dell’Agenzia, nonché sono stati prorogati gli incarichi di dirigente dell’Ufficio Technology & Communication, di cui all’art. 8 comma 2 lett. b) del Regolamento di organizzazione dell’Agenzia, e di dirigente dell’Ufficio Gestione IT & Net Security, di cui all’art. 8 comma 2 lett. c) del Regolamento di organizzazione dell’Agenzia - già al medesimo conferiti *ad interim* ai sensi dell’art. 19 comma 5 del d. lgs. n. 165/2001, rispettivamente con determinazione del Direttore generale n. 57/2018 e con determinazione del Direttore generale n. 56/2018;

Visto il Regolamento di contabilità dell’Agenzia Italiana del Farmaco, approvato con delibera del C.d.A. di AIFA n. 2 del 14 gennaio 2021, come modificato con la successiva delibera n. 33 del 28 maggio 2021, e pubblicato sul sito istituzionale dell’Agenzia in data 9 settembre 2021 (comunicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana – Serie Generale n. 216 del 9 settembre 2021), per brevità anche “Regolamento di contabilità”;

Visto il decreto legislativo n. 36 del 31 marzo 2023, recante “Codice dei contratti pubblici” con i relativi allegati, i quali hanno acquistato efficacia per le procedure di acquisto dal 1° luglio 2023, in appresso per brevità anche “Codice”;

Visti in particolare gli artt. 62 e 63 del Codice in virtù dei quali, a partire dal 1° luglio 2023, le stazioni appaltanti devono essere qualificate presso l’ANAC con le modalità di cui all’Allegato II.4 al Codice medesimo; in difetto, potendo procedere unicamente all’acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore alle soglie previste per gli affidamenti diretti nonché attraverso l’effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza qualificate e dai soggetti aggregatori;

Vista la richiesta di qualificazione n. 3449 presentata dall’AIFA in data 28/06/2023 tramite il portale a tal fine messo a disposizione dall’ANAC ed acquisita da quest’ultima al n. ID 64998AB9D5EA2B3C649FDE7F, all’esito della quale l’Agenzia ha conseguito la Qualificazione con un Livello SF1 “Livello Primo”, che la abilita a procedere ad acquisti di servizi e forniture senza limite di importo;

Preso atto che il Codice pone come prioritario il «Principio del risultato» prevedendo all’art. 1 che *“1. Le stazioni appaltanti perseguono il risultato dell’affidamento del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività e il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza. 2. La concorrenza tra*

gli operatori economici è funzionale a conseguire il miglior risultato possibile nell'affidare ed eseguire i contratti. La trasparenza è funzionale alla massima semplicità e celerità nella corretta applicazione delle regole del presente decreto, di seguito denominato «codice» e ne assicura la piena verificabilità. 3. Il principio del risultato costituisce attuazione, nel settore dei contratti pubblici, del principio del buon andamento e dei correlati principi di efficienza, efficacia ed economicità. Esso è perseguito nell'interesse della comunità e per il raggiungimento degli obiettivi dell'Unione europea. 4. Il principio del risultato costituisce criterio prioritario per l'esercizio del potere discrezionale e per l'individuazione della regola del caso concreto”;

Visto altresì l'art. 5 comma 1 del Codice stando al quale *“Nella procedura di gara le stazioni appaltanti, gli enti concedenti e gli operatori economici si comportano reciprocamente nel rispetto dei principi di buona fede e di tutela dell'affidamento”;*

Visto l'art. 17, comma 1, del Codice che prevede che *“Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”;*

Visti altresì l'art. 32 del Codice ai sensi del quale *“Il sistema dinamico di acquisizione è un procedimento interamente elettronico ed è aperto per tutto il periodo di efficacia a qualsiasi operatore economico che soddisfi i criteri di selezione”*, prevedendone la relativa disciplina;

Vista la circolare AgID del 24.06.2016 connessa alla legge di stabilità 2016 e inerente *“Modalità di acquisizione di beni e servizi ICT”* da attuare in forza del *“Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione”* previsto dalle disposizioni di cui all'art.1, comma 513 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità 2016)”;

Visto il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2021-2023 approvato con Decreto del Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale del 24 febbraio 2022, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 6 maggio 2022;

Visto il Piano triennale per l'informatica 2022-2024 dell'Agenzia Italiana del Farmaco che è il documento di indirizzo strategico ed economico pensato per guidare operativamente la trasformazione digitale dell'Agenzia al fine di rendere più efficace e trasparente l'attività amministrativa e garantire i diritti digitali a cittadini e imprese, predisposto dal Responsabile della transizione al digitale con il supporto del Settore ICT, quale Ufficio per la transizione al digitale, in piena aderenza con i documenti strategici (Strategia Italia digitale 2026), i documenti di pianificazione (Piano di azione europeo sull'eGovernment, Documento di programmazione 2022-2024 dell'Agenzia dei medicinali europea EMA) e il Piano triennale per l'informatica nella PA dell'AgID che governano il tema a livello nazionale ed europeo e con la predetta Circolare AgID, nonché le relative previsioni di impegno economico dell'AIFA per l'anno 2022 e 2023;

Viste la Delibera n. 48 del 10 novembre 2022 del Consiglio di Amministrazione dell'AIFA, recante l'approvazione del predetto Piano triennale per l'informatica 2022-2024 dell'Agenzia italiana del Farmaco;

Tenuto conto che con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 gennaio 2023, registrato dalla Corte dei conti al n. 469/2023, è stato approvato, ai sensi dell'art. 14-bis,

comma 2, lettera b), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2022-2024;

Visto in particolare l'art. 1, comma 610, della legge 27 dicembre 2019 n. 160 recante *"Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022"*, a tenor del quale le amministrazioni pubbliche *"assicurano, per il triennio 2020-2022, anche tramite il ricorso al riuso dei sistemi e degli strumenti ICT (Information and Communication Technology), di cui all'articolo 69 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, un risparmio di spesa annuale pari al 10 per cento della spesa annuale media per la gestione corrente del settore informatico sostenuta nel biennio 2016-2017"*;

Tenuto conto che l'AIFA ai fini delle attività di programmazione, organizzazione e gestione degli acquisti ICT fa riferimento al d. l. del 6 luglio 2011 n. 98, convertito con modificazioni dalla legge 15 luglio 2011, n.111, il quale, all'art. 17 comma 10 lett. d), stabilisce *"di introdurre un diritto annuale a carico di ciascun titolare di autorizzazione all'immissione in commercio per il funzionamento, l'aggiornamento e l'implementazione delle funzionalità informatiche della banca dati dei farmaci autorizzati o registrati ai fini dell'immissione in commercio, nonché per la gestione informatica delle relative pratiche autorizzative, con adeguata riduzione per le piccole e medie imprese di cui alla raccomandazione 2003/361/CE"*;

Vista la nota n. 43396 del 16 aprile 2020, con la quale l'AIFA ha richiesto al MEF, Dipartimento RGS – Ispettorato generale di finanza, un parere in ordine alla applicabilità all'Agenzia delle norme di contenimento della spesa pubblica in materia di acquisti ICT, di cui alla predetta legge n. 160/2019, stante il vincolo di destinazione delle risorse relative al diritto annuale riconosciuto alla medesima per il funzionamento del proprio sistema informativo dal su citato art. 17 della legge n. 111/2011;

Preso atto del parere del MEF- Dipartimento RGS – Ispettorato generale di finanza prot. n. 197011 del 28 settembre 2020, con il quale, ribadendo l'orientamento espresso nel precedente parere n. 88909 del 27 ottobre 2010, si conferma la derogabilità delle norme di contenimento della spesa pubblica per quel che attiene agli acquisiti ICT dell'Agenzia, in quanto effettuati con risorse di natura vincolata;

Visto l'art. 1 comma 512 della l. n. 208 del 28 dicembre 2015 in virtù del quale *"Al fine di garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla normativa vigente, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite Consip SpA o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti"*;

Visto il comma 1 del sopra citato art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023 in virtù del quale è previsto che per acquisti *"di uso corrente, le cui caratteristiche, così come generalmente disponibili sul mercato, soddisfano le esigenze delle stazioni appaltanti e degli enti concedenti, è possibile avvalersi di un sistema dinamico di acquisizione"* seguendo le norme della procedura ristretta di cui all'art. 72 del Codice;

Visto l'art. 32 comma 14 del D. Lgs. n. 36/2023 in virtù del quale *"Il Ministero dell'economia e delle finanze, anche avvalendosi di CONSIP S.p.A., può provvedere alla realizzazione e gestione di un sistema dinamico di acquisizione per conto delle stazioni appaltanti, predisponendo gli strumenti organizzativi ed amministrativi, elettronici e telematici e curando l'esecuzione di tutti i servizi informatici, telematici e di consulenza necessari";*

Vista la Legge 29 dicembre 2022, n. 197, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2023 e bilancio pluriennale per il triennio 2023-2025";

Vista la delibera del Consiglio di Amministrazione dell'AIFA n. 47 del 31 ottobre 2022, concernente l'adozione del documento di budget economico 2023 con annesso budget per il triennio 2023-2025;

Vista la delibera n. 2 del 23 gennaio 2023 con la quale il Consiglio di Amministrazione ha dato atto che la programmazione biennale degli acquisti per gli anni 2023-2024 corrisponde agli indirizzi strategici impartiti dal Consiglio di Amministrazione medesimo attraverso i documenti programmatici dell'Agenzia e di bilancio;

Vista la Determina AIFA a firma del Sostituto del Direttore Generale n. 40 del 30/01/2023 con la quale è stato adottato il "Programma biennale degli acquisti di forniture e servizi dell'Agenzia Italiana del Farmaco per gli anni 2023 – 2024", ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., approvato ai sensi del medesimo "nel rispetto dei documenti programmatici e in coerenza con il bilancio" e nella quale è stato espressamente previsto l'acquisto in parola col CUI S97345810580202300006;

Vista la Determina del Direttore Generale n. 406 del 20/10/2023 con la quale è stata autorizzata l'indizione di una procedura di gara per i Servizi di Help-Desk di I livello riferiti ai Sistemi di Contact Center, di durata triennale, mediante avvio di un Appalto Specifico CIG A012F54148 - CUI S97345810580202300006, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione (SDAPA) per i servizi di Contact Center - ID 2682 istituito da Consip S.p.A. per un importo posto a base d'asta pari ad € 990.000,00 (novecentonovantamila/00) oltre IVA di legge, comprensivo degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze ed infine nella quale sono stati indicati i criteri di individuazione dei componenti della Commissione Giudicatrice;

Visti gli atti di gara pubblicati in data 20/10/2023 nell'ambito del *"Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per i Servizi di Contact Center – ID 2682"* istituito da CONSIP ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023;

Preso atto che alle ore 10:00 del 22/11/2023, termine indicato nella Lettera di invito per la ricezione delle offerte, sono pervenute, sul predetto SDAPA, le offerte dei seguenti n. 12 (dodici) OE:

- 1) GGF GROUP S.r.l.;
- 2) NETHEX CARE S.p.A.;
- 3) NETWORK CONTACTS S.r.l.;
- 4) PLANETCALL DIRECT S.r.l.;
- 5) SELECTA DIGITAL S.p.A.;

- 6) CONCERTO S.r.l.;
- 7) MEDIACOM S.r.l.;
- 8) TECNOCALL S.r.l.;
- 9) NUMERO BLU SERVIZI S.p.A.;
- 10) SINTESI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ETS cooperativa sociale;
- 11) CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI società cooperativa consortile stabile;
- 12) ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA;

Vista la Determina ALFA a firma del Sostituto del Direttore Generale n. 471 del 27/11/2023 con la quale è stata istituita, ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. n. 36/2023, la Commissione Giudicatrice per lo svolgimento dei lavori di apertura e valutazione delle offerte tecniche ed economiche presentate nell'ambito della procedura di gara in argomento;

Visti il verbale del 22/11/2023 di apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa a cura del RUP e la successiva relazione del RUP prot. 0004152-12/01/2024-AIFA-AIFA-P in merito alla regolarità della documentazione prodotta dagli OE partecipanti anche all'esito del soccorso istruttorio,

Visti il verbale del 18/01/2024 di apertura delle buste contenenti la documentazione tecnica ed i successivi verbali del 23/01/2024, 31/01/2024, 08/02/2024, 16/02/2024, 21/02/2024 e 27/02/2024 di valutazione in seduta riservata delle offerte tecniche da parte della Commissione Giudicatrice;

Visto il verbale del 27/02/2024 di apertura delle buste contenenti la documentazione economica e della relativa valutazione delle offerte economiche da parte della Commissione Giudicatrice;

Preso atto che, all'esito dei lavori della Commissione Giudicatrice, l'OE ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA è risultato primo in graduatoria sulla base del criterio del miglior rapporto qualità/prezzo;

Preso atto altresì che l'offerta presentata da detto Operatore Economico ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA non è risultata anomala all'esito del subprocedimento di cui all'art. 110 del D. Lgs. n. 36/2023, come rappresentato dal RUP nella relativa Relazione istruttoria prot. n. 39887 del 02/04/2024;

Tutto ciò considerato e premesso

DETERMINA

Art. 1

(aggiudicazione della procedura)

1. Per le motivazioni di cui in premessa, la procedura di gara per i Servizi di Help-Desk di I livello riferiti ai Sistemi di Contact Center dell'Agenzia italiana del farmaco, di durata triennale, indetta mediante avvio di un Appalto Specifico CIG A012F54148 - CUI S97345810580202300006, nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione (SDAPA) per i servizi di Contact Center - ID 2682 istituito da Consip S.p.A., è aggiudicata all'OE ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, P.IVA 01030041006, con sede in Roma, via Millevoi n. 10.

2. Il servizio avrà una durata di 36 mesi a decorrere dal verbale di inizio attività che dovrà essere firmato nella data indicata da AIFA.

3. Si dà atto che l'efficacia della presente aggiudicazione è comunque subordinata alla positiva verifica del possesso in capo all'OE ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, dei requisiti previsti dalla vigente normativa.

Art. 2

(autorizzazione alla spesa)

1. È autorizzata la spesa complessiva di euro 840.411,01 (ottocentoquarantamilaquattrocentoundici/01) oltre IVA, in favore dell'OE ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, quale corrispettivo per i Servizi di Help-Desk di I livello.

2. La spesa relativa alla procedura di gara graverà *pro quota* sul budget anni 2024, 2025 e 2026.

3. Il pagamento sarà effettuato mediante bonifico bancario sulle coordinate indicate dalla società ACAPO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA.

Art. 3

(comunicazioni, pubblicità e trasparenza)

1. Gli obblighi di pubblicazione per adempiere alle prescrizioni in materia di trasparenza dei contratti pubblici sono assolti ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 36/2023 e della delibera ANAC n. 264 del 20/06/2023, come modificata e integrata con delibera ANAC n. 601 del 19/12/2023. In particolare, l'insieme di dati e atti relativi al ciclo di vita del contratto di cui alla presente procedura sono pubblicati sul sito istituzionale dell'AIFA, sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione Bandi di gara e contratti, al link <https://www.aifa.gov.it/bandi-di-gara-e-contratti> ove è, altresì, rinvenibile il collegamento ipertestuale che rinvia, in forma immediata e diretta, alla sezione della Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP) istituita presso l'ANAC, in cui sono pubblicate tutte le informazioni relative alla presente procedura che l'AIFA ha trasmesso alla BDNCP tramite la piattaforma di approvvigionamento digitale di Consip.

Art. 4

(impugnazioni)

1. Avverso il presente provvedimento è proponibile l'impugnazione dinanzi al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 30 giorni.



PAVESI GIOVANNI
AIFA - AGENZIA ITALIANA
DEL FARMACO
2.10.1.1 Direttore generale
03.04.2024 12:37:54
GMT+01:00

Il Direttore Amministrativo

Giovanni Pavesi

Allegati:

1. Visto "Programmazione e Controllo economico-gestionale" dell'Ufficio Contabilità e Bilancio del 06/06/2023 n. 46/2023 attestante la copertura.

Pubblicato sul profilo del committente in data 08 / 04 / 2024.