



**UNITA' SANITARIA LOCALE  
PESCARA**

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

Il giorno **21/05/2020** nella sede della U.S.L. di Pescara, la Dott.ssa **Tiziana Petrella**, Direttore della U.O.C., nominata con Delibera del Direttore Generale n° 850 del 2 Agosto 2018, nell'esercizio delle funzioni ad essa delegate, ha adottato la seguente:

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 211/A.B.S.**

**OGGETTO:** affidamento alla Cooperativa Sociale "SFERACOOOP" di L'Aquila un servizio di **INFO POINT** o **CALL CENTER** dedicato a varie forme di fornitura di informazioni legate all'emergenza Covid-19 o a situazioni gravi più o meno collegate ad essa.

## IL DIRETTORE DELL'U.O.C. APPROVVIGIONAMENTO BENI E SERVIZI

VISTA la richiesta del Direzione Amministrativa Aziendale , inviata a mezzo mail in data 20 maggio 2020 17:18, con la quale "si dà mandato alla U.O.C. Gestione Approvvigionamenti Beni e Servizi di procedere all'affidamento del servizio di call center "COVID 19", dal maggio 2020 al 30 giugno 2020, alla Società Cooperativa Sociale "SFERACOOOP" di L'Aquila alle condizioni previste dall'allegata proposta .... La procedura va effettuata in via di urgenza, utilizzando i fondi delle erogazioni liberali di persone fisiche e giuridiche private pervenute a questa Azienda e accettate ai sensi della deliberazione n. 461 del 17 aprile 2020, seguendo il dettame dell'art. 99 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n.18, convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 aprile 2020, n. 27."

ATTESO che:

- il servizio di cui si richiede l'affidamento diretto è finalizzato a " dare copertura alle attività che vengono svolte presso il call center "COVID 19";
- il servizio avrà dal maggio 2020 al 30 giugno 2020;
- le condizioni economiche sono quelle riportate nella proposta della Ditta, accettata dalla Direzione, e sotto riepilogate:
  - Servizio funzionante 12ore/7 giorni/settimana prestato da 2 OSS per turno presso 2 postazioni di lavoro diverso ed indicato dall'azienda committente (dalle 08,00 alle 14,00 e dalle 14,00 alle 20,00 ogni giorno con un organico presunto di circa 4 operatori a tempo pieno) al prezzo orario di € 17,86 +IVA (ovvero € 18,80 come da tabella ministeriale per l'applicazione del CCNL scontato del 10%)
  - valore economico della proposta:
    - 1) Produzione : 24 ore al giorno, festivi inclusi
    - 2) Costo orario : € 16,92 + IVA se dovuta (Feriali o festivi)
    - 3) Costo di formazione, supervisione, coordinamento : compreso nel prezzo esposto
    - 4) Costo giornaliero : 406,08 + IVA se dovuta

PERIODO	COSTO TOTALE
Dal 25.05.2020 al 31.05.2020	Euro 2.842,56 oltre IVA se dovuta
Dal 01.06.2020 al 30.06.2020	Euro 12.182,40 oltre IVA se dovuta

PRESO ATTO delle clausole che il DPO dell'Azienda ha prescritto di prevedere all'interno della disciplina del servizio, sotto riportate: "Trattamento dei dati personali

1. È fatto divieto espresso alle Parti di utilizzare le informazioni acquisite in esecuzione del presente Contratto per usi diversi da quelli previsti dal Contratto stesso, ovvero di cederle o consentirne la consultazione a terzi.
2. Ciascuna delle Parti si impegna a osservare la massima riservatezza, a non divulgare, né utilizzare per alcuno scopo diverso da quello necessario per lo svolgimento della attività previste, le informazioni di carattere sanitario, aziendale e più in generale le informazioni di volta in volta qualificate confidenziali e/o riservate che siano state prodotte dall'altra Parte nell'ambito delle attività di cui al presente Contratto.
3. Le Parti accettano di rivelare le informazioni confidenziali a Parti terze, in maniera conforme alla normativa vigente, esclusivamente quando necessario per lo svolgimento delle attività contemplate nel presente atto, o previa esplicita autorizzazione della Parte interessata, o secondo quanto previsto dalla legge.
4. Nello svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto, le Parti si impegnano al rispetto delle disposizioni dettate in materia di protezione dei dati personali dal Regolamento 679/2016/UE (di seguito GDPR), dal D.Lgs. 196/2003 come novellato dal D.Lgs. 101/0218 (di seguito Codice), dai provvedimenti dell'Autorità Garante, con particolare attenzione ai profili della sicurezza, e dalle regolamentazioni interne del Titolare.

5. Considerato che i soggetti coinvolti nel flusso di informazioni risultano essere i seguenti:
- a) la Asl di Pescara e b) SFERA Società Cooperativa Sociale si individua la seguente situazione che necessita di essere regolamentata nelle modalità che si specificano: il Soggetto di cui alla precedente lettera a) assume la qualifica di Titolare del trattamento e designerà, ai sensi dell'art. 28 GDPR, SFERA Società Cooperativa Sociale quale Responsabile del trattamento dei dati personali.
- 5.1 Il competente SATD della Asl di Pescara si onera di garantire la corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali, con il supporto dell'ufficio Privacy/Protezione dei dati Personali e la supervisione del D.P.O. aziendali.
- 5.2 In allegato alla presente Convenzione si annovera il Modello di designazione da parte del Titolare del trattamento dei dati personali (ASL Pescara) a Responsabile del trattamento dei dati personali della SFERA Società Cooperativa Sociale. (All. n. 1)
- 5.3 Il Responsabile del trattamento dei dati personali si impegnerà, ad eseguire le attività di trattamento di dati personali, riferite al presente contratto, in base alle istruzioni impartite dal SATD designante. Resta inteso che il Responsabile, nell'ambito dello svolgimento delle attività previste dal presente Contratto, dovrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- a) adottare le misure di sicurezza adeguate previste dal Regolamento, dal Codice della privacy e da ogni altra norma applicabile in tema di trattamento dei dati personali;
  - b) prestare preventiva idonea informativa agli interessati (cioè, gli utenti), secondo quanto disposto dal GDPR e dal Codice nonché dalla normativa vigente applicabile;
  - c) dare tempestivo riscontro alle istanze degli interessati, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR, nonché alle istanze o richieste da qualsiasi autorità legittimata, previo coordinamento con il SATD designante;
  - d) trattare i dati nel rispetto dei principi previsti dal GDPR e dalla normativa vigente applicabile.

VISTO l'art. 99, comma 3, del Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (in Gazzetta Ufficiale - Serie generale - Edizione Straordinaria n. 70 del 17 marzo 2020), convertito con la legge di conversione 24 aprile 2020, n. 27, per il quale: "3. Nella vigenza dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri in data 31 gennaio 2020 e, in ogni caso sino al 31 luglio 2020, l'acquisizione di forniture e servizi da parte delle aziende, agenzie e degli enti del Servizio sanitario nazionale da utilizzare nelle attività di contrasto dell'emergenza COVID-19, qualora sia finanziata in via esclusiva tramite donazioni di persone fisiche o giuridiche private, ai sensi ((dell'articolo 793 del codice civile)), avviene mediante affidamento diretto, senza previa consultazione di due o più operatori economici, per importi non superiori alle soglie di cui all'articolo 35 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, a condizione che l'affidamento sia conforme al motivo delle liberalità."


#### DETERMINA

1. di **DARE ESECUZIONE** al mandato ricevuto dalla Direzione amministrativa e, per l'effetto, di affidare alla Cooperativa Sociale "SFERACOOP" di L'Aquila un servizio di INFO POINT o CALL CENTER dedicato a varie forme di fornitura di informazioni legate all'emergenza Covid-19 o a situazioni gravi più o meno collegate ad essa, secondo le modalità descritte nell'offerta della cooperativa, allegata al presente atto;
2. di **DARE ATTO** che l'affidamento:

- avviene ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 99, comma 3, del Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (in Gazzetta Ufficiale - Serie generale - Edizione Straordinaria n. 70 del 17 marzo 2020),
- è finanziato in via esclusiva tramite donazioni di persone fisiche o giuridiche private ( ai sensi dell'articolo 793 del codice civile), accettate ai sensi della deliberazione n. 461 del 17 aprile 2020,
- sarà disciplinato dalle clausole sotto riportate: "Trattamento dei dati personali
  1. È fatto divieto espresso alle Parti di utilizzare le informazioni acquisite in esecuzione del presente Contratto per usi diversi da quelli previsti dal Contratto stesso, ovvero di cederle o consentirne la consultazione a terzi.
  2. Ciascuna delle Parti si impegna a osservare la massima riservatezza, a non divulgare, né utilizzare per alcuno scopo diverso da quello necessario per lo svolgimento della attività previste, le informazioni di carattere sanitario, aziendale e più in generale le informazioni di volta in volta qualificate confidenziali e/o riservate che siano state prodotte dall'altra Parte nell'ambito delle attività di cui al presente Contratto.
  3. Le Parti accettano di rivelare le informazioni confidenziali a Parti terze, in maniera conforme alla normativa vigente, esclusivamente quando necessario per lo svolgimento delle attività contemplate nel presente atto, o previa esplicita autorizzazione della Parte interessata, o secondo quanto previsto dalla legge.
  4. Nello svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto, le Parti si impegnano al rispetto delle disposizioni dettate in materia di protezione dei dati personali dal Regolamento 679/2016/UE (di seguito GDPR), dal D.Lgs. 196/2003 come novellato dal D.Lgs. 101/0218 (di seguito Codice), dai provvedimenti dell'Autorità Garante, con particolare attenzione ai profili della sicurezza, e dalle regolamentazioni interne del Titolare.
  5. Considerato che i soggetti coinvolti nel flusso di informazioni risultano essere i seguenti: a) la Asl di Pescara e b) SFERA Società Cooperativa Sociale si individua la seguente situazione che necessita di essere regolamentata nelle modalità che si specificano: il Soggetto di cui alla precedente lettera a) assume la qualifica di Titolare del trattamento e designerà, ai sensi dell'art. 28 GDPR, SFERA Società Cooperativa Sociale quale Responsabile del trattamento dei dati personali.
    - 5.1 Il competente SATD della Asl di Pescara si onera di garantire la corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali, con il supporto dell'ufficio Privacy/Protezione dei dati Personali e la supervisione del D.P.O. aziendali.
    - 5.2 In allegato alla presente Convenzione si annovera il Modello di designazione da parte del Titolare del trattamento dei dati personali (ASL Pescara) a Responsabile del trattamento dei dati personali della SFERA Società Cooperativa Sociale. (All. n. 1)
    - 5.3 Il Responsabile del trattamento dei dati personali si impegnerà, ad eseguire le attività di trattamento di dati personali, riferite al presente contratto, in base alle istruzioni impartite dal SATD designante. Resta inteso che il Responsabile, nell'ambito dello svolgimento delle attività previste dal presente Contratto, dovrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      - a) adottare le misure di sicurezza adeguate previste dal Regolamento, dal Codice della privacy e da ogni altra norma applicabile in tema di trattamento dei dati personali;
      - b) prestare preventiva idonea informativa agli interessati (cioè, gli utenti), secondo quanto disposto dal GDPR e dal Codice nonché dalla normativa vigente applicabile;

- c) *dare tempestivo riscontro alle istanze degli interessati, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR, nonché alle istanze o richieste da qualsiasi autorità legittimata, previo coordinamento con il SATD designante;*
- d) *trattare i dati nel rispetto dei principi previsti dal GDPR e dalla normativa vigente applicabile."*
- avrà durata dal 25 maggio 2020, sino al 30 giugno 2020;
  - avrà valore pari ad € 15.024,96, oltre iva;
  - sarà remunerato al costo orario pari ad € € 16,92 + IVA (Feriali o festivi)
  - i costi di formazione, supervisione, coordinamento sono ricompresi nel prezzo offerto.
3. di **NOMINARE**, quale DEC del presente servizio, il dr Ildo Polidoro, Coordinatore UCAT.
4. di **IMPUTARE** la spesa complessiva pari ad € 18.330,45, sulla voce di conto altri servizi, a valere sull'autorizzatoria di spesa corrispondente alle donazioni di persone fisiche o giuridiche private (ai sensi dell'articolo 793 del codice civile), accettate ai sensi della deliberazione n. 461 del 17 aprile 2020.

**Il Direttore della UOC ABS**  
**Tiziana Petrella**





**SFERA Società Cooperativa Sociale**  
Sede legale Via San Francesco di Paola n.12/A – 67100 L'AQUILA  
Sede Operativa Via Roma n.4 Capestrano (AQ) 67022  
Tel. 0862/954263 - Fax 0862/954263 – P.I.01642410664.  
Indirizzo e-mail: consorziosfera.aq@legalmail.it  
sferacoop@libero.it

---

Alla c.a.

Del Direttore Amministrativo

Della Ausl Pescara

Dott. Paolo Zappalà

**Ogg.: proposta call center**

La Cooperativa Sociale Sfera

accoglie la richiesta di collaborazione che viene dalla Protezione Civile dell'Abruzzo, dalle ASL e dalle istituzioni in genere, per reperire strutture e fornire servizi in grado di accogliere ed assistere cittadini in quarantena o in cura per la tutela collettiva contro la propagazione del Coronavirus.

In questo ambito si inserisce anche la possibilità di fornire un servizio di *INFO POINT* o *CALL CENTER* dedicato a varie forme di fornitura di informazioni legate all'emergenza Covid-19 o a situazioni gravi più o meno collegate ad essa.

In questa emergenza sanitaria che ha interessato direttamente anche l'Abruzzo, noi ci sentiamo partecipi dell'impegno più generale per contenere il contagio e assicurare la popolazione che le capacità e le risorse per vincere questa dura battaglia ci sono e che anche la cooperazione è attiva e partecipa dello sforzo collettivo.

Coop Sfera, anche grazie alla comprovata esperienza del gruppo dirigente, è in grado di:

- mettere a disposizione strutture per la quarantena di persone con sospetto di contagio e per la gestione dei ricoveri di persone contagiate, garantendo la gestione dei servizi socio – sanitari ed ausiliari.
- fornire personale specializzato, sia per l'attivazione di nuovi servizi sia per le emergenze che si possono creare a vari livelli (vedasi l'esperienza della struttura protetta per anziani di Loreto Aprutino/Palazzo Sgaroni – Città Sant'Angelo Pe, dove Coop Sfera è intervenuta sostituendo il personale e gestendo la ricollocazione degli anziani contagiati nell'arco delle 12 ore dalla richiesta).

Concentrarsi su un progetto /percorso, per sostenere l'accesso alla cura e all'assistenza per i nostri concittadini e poter contribuire a far diminuire e limitare il contagio e il disagio sociale dei nostri territori, è una scelta che Coop Sociale Sfera, fa con convinzione e determinazione .

Questo sta nella logica che orienta la nostra azione e in fin dei conti fa parte della nostra identità di cooperativa sociale che opera, in sinergie con le istituzioni, in favore del concetto di comunità che offre lavoro, tutela, mutualismo ed opportunità per tutti i cittadini:

Nello specifico di un eventuale impegno all'interno di un Call Center, Coop Sociale Sfera è in grado di :



**SFERA Società Cooperativa Sociale**  
Sede legale Via San Francesco di Paola n.12/A – 67100 L'AQUILA  
Sede Operativa Via Roma n.4 Capistrano (AQ) 67022  
Tel. 0862/954263 - Fax 0862/954263 – P.I.01642410664.  
Indirizzo e-mail: consorziosfera.aq@legalmail.it  
sferacoop@libero.it

- Selezionare personale con qualifica OSS individuando coloro che manifestano buona capacità di ascolto e di comunicazione, comunque adeguata ad un impegno costante in favore di cittadini probabilmente in stato di ansietà e di nervosismo
- Garantire un impegno di supporto e formazione – supervisione sulla loro funzionalità ed in un ottica di prevenzione di eventuali fenomeni di burn out, utilizzando uno psicologo ed una assistente sociale quali supervisor dedicati

L'offerta, anche in relazione ai colloqui della dott.ssa Daniela Stati in data 18.05.2020, è così articolata:

Organizzazione del servizio:

- Servizio funzionante 12ore/7 giorni/settimana prestato da 2 OSS per turno presso 2 postazioni di lavoro diverso ed indicato dall'azienda committente (dalle 08,00 alle 14,00 e dalle 14,00 alle 20,00 ogni giorno con un organico presunto di circa 4 operatori a tempo pieno) al prezzo orario di € 17,86 +IVA (ovvero € 18,80 come da tabella ministeriale per l'applicazione del CCNL scontato del 10%)
- Valutazione degli impegni economici conseguenti :
  - 1) Produzione : 24 ore al giorno, festivi inclusi
  - 2) Costo orario : € 16,92 + IVA se dovuta (Feriali o festivi)
  - 3) Costo di formazione, supervisione, coordinamento : compreso nel prezzo esposto
  - 4) Costo giornaliero : 406,08 + IVA se dovuta

Preventivo:

PERIODO	COSTO TOTALE
Dal 25.05.2020 al 31.05.2020	Euro 2.842,56 oltre IVA se dovuta
Dal 01.06.2020 al 30.06.2020	Euro 12.182,40 oltre IVA se dovuta
Dal 01.07.2020 al 31.07.2020	Euro 12.588,48 oltre IVA se dovuta

In caso di contratto di servizio che superi le due mensilità il prezzo potrà essere ritoccato al ribasso in base alla durata del contratto stesso.

L'Aquila 20.05.2020

La Responsabile Relazioni Istituzionali  
dott.ssa Daniela. Stati

Il Legale Rappresentante  
dott. Simone Giovarruscio

331 2566732

329 9471171

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

Si attesta che la spesa va riferita alla voce di conto n. del Bilancio Anno 2020, che alla data del presente provvedimento presenta sufficiente disponibilità.

Il Dirigente Responsabile  
U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi  
Tiziana Fulvia Petrella

Ogni determinazione è prodotta in duplice originale, di cui una viene archiviata presso l'Ufficio di adozione e l'altra inviata all'Ufficio Organizzazione, Programmazione ed AA.GG.  
Una copia conforme viene inviata al Collegio Sindacale.

Va, altresì, inviata in copia conforme a:

- |   |         |
|---|---------|
| <input type="checkbox"/> Ufficio Organizzazione, programmazione ed AA.GG.           | - OPA - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Gestione del Patrimonio                            | - GPA - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Trattamento Economico del Personale                | - TEP - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Gestione Risorse Umane                             | - GRU - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Gestione Economico-Finanziaria                     | - GEF - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Affari Legali ed Assicurazioni                     | - ALA - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Organizzazione Igienico-Sanitaria                  | - OIS - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Prevenzione e Protezione Sicurezza Interna         | - PPS - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio del Dipartimento di Prevenzione                    | - DIP - |
| <input type="checkbox"/> Ufficio del Dipartimento Servizi Sanitari ed Assistenziali | - DSA - |
| <input type="checkbox"/> Dipartimento di Salute Mentale                             | - DSM - |
| <input type="checkbox"/> Presidio Multizonale Igiene e Prevenzione                  | - PMP - |
| <input type="checkbox"/> Direzione Amministrativa Presidio Ospedaliero Pescara      | - PEA - |
| <input type="checkbox"/> Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero Pescara           | - PES - |
| <input type="checkbox"/> Direzione Amministrativa Presidio Ospedaliero Penne        | - PNA - |
| <input type="checkbox"/> Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero Penne             | - PNS - |
| <input type="checkbox"/> Direzione Amministrativa Presidio Ospedaliero Popoli       | - POA - |
| <input type="checkbox"/> Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero Popoli            | - POS - |
| <input type="checkbox"/> Farmacia P.O. - Pescara -                                  |         |
| <input type="checkbox"/> Farmacia P.O. - Penne -                                    |         |
| <input type="checkbox"/> Farmacia P.O. - Popoli                                     |         |
| <input type="checkbox"/> Direzione Strategica                                       |         |
| <input type="checkbox"/> Collegio Sindacale   |         |