

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:394482-2015:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Torino: Servizi di operatore telefonico
2015/S 216-394482**

Bando di gara

Servizi

Direttiva 2004/18/CE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

Società di Committenza Regione Piemonte SpA — S.C.R. — Piemonte SpA
Corso Marconi 10
10125 Torino
ITALIA
Telefono: +39 0116548326
Posta elettronica: appalti@scr.piemonte.it
Fax: +39 0116599161

Indirizzi internet:

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: www.scr.piemonte.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: I punti di contatto sopra indicati

I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Organismo di diritto pubblico

I.3) Principali settori di attività

Altro: Centrale di Committenza Regionale

I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici: sì

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:

Gara europea per l'affidamento della realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale.

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione

Servizi

Categoria di servizi n. 27: Altri servizi

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Aziende sanitarie ubicate nella Regione Piemonte come meglio specificato negli atti di gara.

Codice NUTS ITC1

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)

L'avviso riguarda un appalto pubblico

II.1.4) **Informazioni relative all'accordo quadro**

II.1.5) **Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale.

S.C.R. — Piemonte SpA stipulerà un contratto avente ad oggetto, in particolare, le seguenti prestazioni:

— servizio di call center inteso come l'insieme delle risorse umane e della infrastruttura tecnologica (prestazione/oggetto principale),

— fornitura di un sistema unico di prenotazione per gli attori coinvolti nel processo (sportelli delle Aziende, call-center, farmacie, comuni, altri enti locali, cittadini, stakeholder, etc.)

Tutto secondo quanto più dettagliatamente descritto e stabilito nel capitolato tecnico, nel suo complesso, che contiene quindi tutti gli elementi minimi che devono essere in ogni caso garantiti.

II.1.6) **Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**

79511000

II.1.7) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

II.1.8) **Lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.9) **Informazioni sulle varianti**

Ammissibilità di varianti: no

II.2) **Quantitativo o entità dell'appalto**

II.2.1) **Quantitativo o entità totale:**

28 230 000 EUR (oltre IVA) riferito all'intera durata massima prevista di anni 8 di cui: 17 643 750 EUR (oltre IVA) riferiti alla durata iniziale fissata in anni 5 e 10 586 250 EUR (oltre IVA) riferiti alla ulteriore ed eventuale durata di anni 3 in caso di esercizio della facoltà di rinnovo.

II.2.2) **Opzioni**

Opzioni: no

II.2.3) **Informazioni sui rinnovi**

L'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Numero di rinnovi possibile: 1

II.3) **Durata dell'appalto o termine di esecuzione**

Durata in mesi: 60 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) **Condizioni relative all'appalto**

III.1.1) **Cauzioni e garanzie richieste:**

Cauzione provvisoria ex art. 75 del D.Lgs. 163/2006 (2 % del valore quinquennale dell'appalto) ed a garanzia della sanzione ex art. 38, c. 2-bis, D.Lgs. 163/2006 (1 per mille del valore quinquennale dell'appalto).

III.1.2) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**

III.1.3) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**

È ammessa la partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese, consorzi, GEIE, costituiti e costituenti (art. 7 del disciplinare).

III.1.4) Altre condizioni particolari

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

III.2) Condizioni di partecipazione

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel disciplinare di gara le seguenti condizioni:

a) Iscrizione per attività inerenti il presente servizio nel Registro delle Imprese o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE, in conformità con quanto previsto dall'art. 39, D.Lgs. n. 163/2006; (solo in caso di cooperative o consorzi di cooperative) iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative ai sensi del D.M. 23.6.2004.

b) Non sussistenza dei motivi di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti pubblici di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel disciplinare di gara le seguenti condizioni:

a) (Prestazione/oggetto principale) Aver gestito, nei 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, il servizio di Call center per almeno 5 Aziende Sanitarie pubbliche e/o private, con la presa in carico e gestione di almeno 1 200 000 chiamate complessive in ambito sanitario per ciascun anno.

b) Aver eseguito, nei 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, attività di installazione di CUP Informatico per almeno 9 Aziende Sanitarie Pubbliche.

III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati

III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi

III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione

III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio

Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

Aperta

IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'onori, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:

63-2015

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto

no

IV.3.3) **Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo**

IV.3.4) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

14.1.2016 - 12:00

IV.3.5) **Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

IV.3.6) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione**

italiano.

IV.3.7) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**

in giorni: 365 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) **Modalità di apertura delle offerte**

Luogo:

S.C.R. — Piemonte SpA Torino, C.so Marconi 10, piano terzo, sala gare.

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì

Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura: Informazioni complementari

sulle persone ammesse e la procedura di apertura: alle sedute pubbliche di gara possono rilasciare

dichiarazioni a verbale esclusivamente i soggetti muniti di idonei poteri di rappresentanza degli offerenti. I

soggetti che assistono alle sedute di gara sono tenuti all'identificazione mediante produzione di documento

d'identità ed alla registrazione della presenza e, laddove intendessero rilasciare dichiarazioni a verbale, muniti

di procura.

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) **Informazioni sulla periodicità**

Si tratta di un appalto periodico: no

VI.2) **Informazioni sui fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

VI.3) **Informazioni complementari**

1) Determinazione di indizione n. 125 del 30.10.2015.

2) Il codice identificativo della gara (CIG) è 6453134EA0.

3) Il bando di gara, il disciplinare di gara e i relativi allegati ed il capitolato tecnico sono disponibili in formato elettronico, scaricabile dal sito di cui al punto I.1); è altresì disponibile una versione in formato cartaceo, ritirabile presso S.C.R. — Piemonte SpA all'indirizzo di cui al punto I.1) nei giorni feriali, escluso il sabato, dalle ore 9:30 alle ore 12:00, previa richiesta scritta anche mediante fax e/o posta elettronica all'attenzione del responsabile del procedimento, al numero/indirizzo di cui al punto I.1).

4) Le specifiche prescrizioni riguardanti l'appalto, le modalità di presentazione delle offerte, il subappalto, le ulteriori cause di esclusione e le altre informazioni di gara sono contenute nel disciplinare di gara e relativi allegati.

5) Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché valida e congrua; la stazione appaltante si riserva, mediante adeguata motivazione, di annullare e/o revocare il bando di gara, non aggiudicare e/o non stipulare la convenzione senza incorrere in richiesta danni, indennità o compensi da parte dei concorrenti e/o aggiudicatario, nemmeno ai sensi dell'art. 1337 e 1338 C.C.

6) Non sono ammesse, pena l'esclusione, offerte economiche in aumento rispetto all'importo complessivo posto a base d'asta o parziali, indeterminate, plurime, condizionate, anche indirettamente, nel complesso in aumento o con riserva.

7) Subappalto ammesso nei limiti di legge.

8) I concorrenti, con la presentazione delle offerte, consentono il trattamento dei propri dati, anche personali, ai sensi del D.Lgs. n. 193/2003 e s.m.i., per esigenze concorsuali e contrattuali.

9) Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti esclusivamente a mezzo fax o posta elettronica all'attenzione del responsabile del procedimento, al numero/indirizzo di cui al punto I.1), entro e non oltre il termine delle ore 12:00 del giorno 4.1.2016. I chiarimenti e/o le rettifiche agli atti di gara verranno pubblicati in formato elettronico sul sito di cui al punto I.1) entro 6 giorni dal termine della scadenza di presentazione delle offerte.

10) Ai sensi dell'art. 79, comma 5-quinquies D.Lgs. n. 163/2006, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di presentazione dell'offerta, secondo le modalità indicate nel modello A al disciplinare di gara, il domicilio eletto per le comunicazioni, comprensivo del numero di fax ed, eventualmente, dell'indirizzo di posta elettronica per l'invio delle suddette comunicazioni.

11) È designato quale responsabile del procedimento per la presente procedura l'ing. Adriano Leli.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Tribunale Amministrativo Regione Piemonte
Corso Stati Uniti 45
10128 Torino
ITALIA
Telefono: +39 0115576411

VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**

VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

2.11.2015