

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:8046-2014:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Parma: Servizi telefonici e di trasmissione dati  
2014/S 007-008046**

**Bando di gara**

**Servizi**

Direttiva 2004/18/CE

**Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**

**I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto**

Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma in qualità di Azienda Capofila dell' Unione d'Acquisto fra le Aziende dell'Area Vasta Emilia Nord

Strada del Quartiere 2/a

All'attenzione di: Dott. Ermenegildo Deolmi

43125 Parma

ITALIA

Telefono: +39 052139-3444/3477

Posta elettronica: [serv\\_econ\\_logistica\\_rit@pec.ausl.pr.it](mailto:serv_econ_logistica_rit@pec.ausl.pr.it)

Fax: +39 0521286311

**Indirizzi internet:**

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.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**

Autorità regionale o locale

**I.3) Principali settori di attività**

Salute

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

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

Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma

Via Gramsci 14

43125 Parma

ITALIA

**Sezione II: Oggetto dell'appalto**

**II.1) Descrizione**

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

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica relativamente all'Azienda U.S.L. di Parma e Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma – Codice CIG: 55051777C5.

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

Servizi

Categoria di servizi n. 5: Servizi di telecomunicazioni

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Territorio provincia di Parma.

Codice NUTS

**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**

Servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica relativamente all'Azienda U.S.L. di Parma e Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma – CIG: 55051777C5.

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

64210000

**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:**

1 278 933 EUR compresi i 24 mesi di eventuale proroga per le 2 Aziende.  
Valore stimato, IVA esclusa: 852 622 EUR

**II.2.2) Opzioni**

Opzioni: no

**II.2.3) Informazioni sui rinnovi**

L'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Numero di rinnovi possibile: 1

Nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi:  
in mesi: 24 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

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

Durata in mesi: 48 (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 pari a 17 052 EUR da prestare anche mediante fidejussione bancaria o assicurativa, a pena di esclusione, considerando anche le agevolazioni previste dal comma 7 dell'art. 75 del D. Lgs. n. 163/2006.

E cauzione definitiva pari al 10 % dell'importo contrattuale, tenuto conto dei possibili incrementi o decrementi previsti nel DLgs n. 163/2006.

- III.1.2) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**  
Fondi propri di Bilancio.
- III.1.3) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**  
Vedi bando integrale di gara pubblicato sui siti internet come sopra indicati.
- 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**
- III.2.2) **Capacità economica e finanziaria**  
Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: 1.1) Fatturato globale dell'impresa realizzato negli anni 2010–2011–2012 con dati distinti per esercizio ed IVA esclusa (art. 41 comma 1 lett. c) D. Lgs. 163/06).  
1.2) Importo relativo alle prestazioni di servizi analoghi a quelli oggetto della gara, realizzati negli anni 2010–2011–2012 con dati distinti per esercizio ed IVA esclusa (art. 41 comma 1 lett. c) D. Lgs. 163/06).  
In caso di A.T.I. i requisiti di capacità economica e finanziaria di cui ai precedenti punti 1.1) e 1.2) dovranno essere posseduti nel suo complesso dal raggruppamento, con i limiti del possesso da parte della capogruppo di almeno il 40 % e del possesso da parte delle singole mandanti del 10 %.  
Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: 1.1) Livelli minimi di capacità richiesti: 1 000 000 EUR IVA esclusa.  
1.2) Livelli minimi di capacità richiesti: 500 000 EUR IVA esclusa.  
In caso di A.T.I. i requisiti di capacità economica e finanziaria di cui ai precedenti punti 1.1) e 1.2) dovranno essere posseduti nel suo complesso dal raggruppamento, con i limiti del possesso da parte della capogruppo di almeno il 40 % e del possesso da parte delle singole mandanti del 10 %.
- III.2.3) **Capacità tecnica**  
Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:  
Elenco delle principali forniture effettuate nell'ultimo triennio con i rispettivi importi, date e destinatari, dati distinti per anno ed IVA esclusa. (in caso di A.T.I. i singoli contratti dovranno essere stati stipulati esclusivamente da membri dell'A.T.I., singolarmente o in Associazione).  
Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:  
Livelli minimi di capacità richiesti: esecuzione di n. 1 contratto per prestazioni di servizi analoghi a quelli oggetto della gara, nell'ultimo triennio, di importo non inferiore a 150 000 EUR oppure n. 2 contratti per prestazioni di servizi analoghi a quelli oggetto della gara, nell'ultimo triennio, ciascuno di importo non inferiore a 100 000 EUR (in caso di A.T.I. i singoli contratti dovranno essere stati stipulati esclusivamente da membri dell'A.T.I., singolarmente o in Associazione).
- III.2.4) **Informazioni concernenti appalti riservati**
- III.3) **Condizioni relative agli appalti di servizi**
- III.3.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**  
La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no
- III.3.2) **Personale responsabile dell'esecuzione del servizio**

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: no

#### **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'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

**IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica**

Ricorso ad un'asta elettronica: no

**IV.3) Informazioni di carattere amministrativo**

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

Deliberazione n. 813 del 30.12.2013.

**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**

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 28.2.2014 - 12:00

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

4.3.2014 - 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**

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

Data: 11.3.2014 - 09:00

Luogo:

Seduta Pubblica nella sede del Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda USL di Parma, in Via Spalato 2 a Parma (PR).

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì

Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura: Seduta Pubblica.

#### **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**

Altre informazioni:

I. L'Azienda appaltante si riserva la facoltà di aggiudicare anche in presenza di una sola offerta valida;

- II. tutta la documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana o accompagnata da traduzione asseverata;
- III. la partecipazione alla gara comporta l'accettazione di tutte le condizioni e modalità contenute nella documentazione di gara;
- IV. il recapito del plico contenente la documentazione e le offerte per la partecipazione alla gara rimane ad esclusivo rischio del mittente, anche quando il mancato arrivo entro il termine perentorio assegnato sia addebitabile a forza maggiore;
- V. qualora vi sia discordanza nell'offerta tra i valori in cifre e quelle in lettere, sarà ritenuta valida l'indicazione più favorevole alla stazione appaltante;
- VI. tutta la documentazione di gara è disponibile presso il sito Internet dell'Azienda USL di Parma: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it), dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma: [www.ao.pr.it](http://www.ao.pr.it) e dell'AVEN: [www.aven-rer.it](http://www.aven-rer.it). Negli stessi siti saranno pubblicate le risposte agli eventuali quesiti presentati per la partecipazione alla gara, ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006. Tale pubblicazione assolve tutti gli obblighi di comunicazione agli interessati;
- VII. ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 81/2008 ed in considerazione della natura dell'appalto, si precisa che non sussiste l'obbligo di predisposizione del Documento di Valutazione del Rischio da Interferenza; tenuto conto delle prestazioni del servizio, i costi relativi alla sicurezza sono pari a 0 EUR (zero);
- VIII. Informazioni di carattere amministrativo e tecnico potranno essere assunte entro le ore 12:00 del 28.2.2014 presso il Servizio Logistica e Gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda USL di Parma (Referenti: Rossana Riccò – tel. n. +39 0521393-444/414; Ermenegildo Deolmi – tel. n. +39 0521393-477/414 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 – e-mail: [Serv\\_econ\\_logistica\\_rit@pec.ausl.pr.it](mailto:Serv_econ_logistica_rit@pec.ausl.pr.it)). Tutte le risposte ai quesiti pervenuti entro le ore 12:00 del 28.2.2014 saranno pubblicate sui siti internet di cui al precedente punto VI);
- IX. È previsto il rimborso delle spese di pubblicità del bando di gara e degli esiti da parte della Ditta aggiudicataria, ai sensi della normativa vigente, valutati in via provvisoria in circa 4 500 EUR.

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

T.A.R. Emilia Romagna Sez. di Parma  
Piazzale Santafiora 7  
43121 Parma  
ITALIA

VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: 30 giorni per presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale decorrenti dalla data della notificazione del provvedimento ovvero dalla scadenza del termine di pubblicazione per gli atti che vi sono soggetti e comunque dalla data della presa conoscenza del contenuto dell'atto.

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

Ufficio Legale dell'Azienda USL di Parma  
43125 Parma  
ITALIA  
Posta elettronica: [Serv\\_econ\\_logistica\\_rit@pec.ausl.pr.it](mailto:Serv_econ_logistica_rit@pec.ausl.pr.it)

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

9.1.2014