



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Area Vasta Emilia Nord

Unione d'Acquisto AVEN  
Azienda Capofila  
AZIENDA U.S.L. DI PARMA

**Azienda USL di Parma e Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma**  
**Azienda capofila: Azienda USL di Parma**

**BANDO INTEGRALE DI GARA**  
**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER**  
**PER CONFERMA O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI,**  
**DISDETTA APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA - CODICE**  
**IDENTIFICATIVO GARA (CIG): 55051777C5**

L’Azienda USL di Parma, di seguito denominata anche “Azienda appaltante” o “Azienda” o “Ente”, indice gara per l’appalto del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica delle Aziende:

- ✓ Azienda USL di Parma;
- ✓ Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma;

mediante **procedura aperta** di cui al D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163, con aggiudicazione all’offerta economicamente più vantaggiosa di cui all’art. 83 dello stesso decreto e secondo quanto previsto dalle norme e condizioni contenute nella documentazione di gara (Bando integrale di gara e Capitolato Speciale d’Appalto), per una durata di quattro anni con possibilità di proroga, alle stesse condizioni contrattuali e a discrezione delle singole Aziende stesse, di anno in anno per un massimo di ulteriori anni due, previa comunicazione scritta da parte delle Aziende medesime.

**Art. 1 Amministrazione appaltante**

Azienda USL di Parma – Strada del Quartiere, 2/a – 43125 Parma.

**Art. 2 Oggetto e importo dell’appalto**

Oggetto dell’appalto è il servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica dell’Azienda USL di Parma e dell’Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma e altre prestazioni aggiuntive. la base d’asta prevista per l’intero periodo oggetto di gara è pari a euro 852.622,00 iva esclusa, importo così suddiviso per ciascuna Azienda associata:

- Azienda USL di Parma: euro 503.622,00 iva esclusa;
- Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma: euro 349.000,00 iva esclusa;

Categoria di servizio: Cat. 5 (servizi di telecomunicazione) di cui all’Allegato IIA al D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 – CPV:

64210000-1	Servizi telefonici e di trasmissione dati
79311210-2	Servizi di indagini telefoniche
64216210-8	Servizi di informazione con valore aggiunto

Le condizioni di prestazione del servizio sono regolati dal Capitolato Speciale d’Appalto allegato.  
Codice identificativo di gara (CIG): 55051777C5.

L'aggiudicatario si impegna a stipulare singoli contratti d'appalto con ciascuna delle due Aziende, alle condizioni riportate negli atti di gara ed a quelle offerte in sede di gara, per quanto non in contrasto con gli atti di gara stessi. Si precisa che il numero di contatti telefonici indicati all'articolo 2 del Capitolato Speciale d'Appalto, nonché la ripartizione delle quantità di contatti fra le varie tipologie di servizio riportate, sono meramente orientativi e hanno validità solo ai fini dell'aggiudicazione, potendo variare nel corso del contratto in aumento o diminuzione, secondo le reali esigenze della Aziende e per cause non preventivabili.

Di conseguenza l'importo contrattuale è presunto ed il corrispettivo è esclusivamente a misura, in funzione delle prestazioni effettivamente erogate.

Tale corrispettivo sarà e dovrà intendersi comprensivo della remunerazione per la prestazione del servizio oggetto dell'appalto, dei servizi connessi allo stesso e comunque di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento del contratto secondo quanto specificato nel presente documento e nel Capitolato Speciale d'Appalto.

### **Art. 3 Procedure e criteri di aggiudicazione**

L'Azienda appaltante si riserva la facoltà di revocare (e non aggiudicare) in ogni momento l'intera procedura per sopravvenute ragioni di pubblico interesse o per la modifica delle circostanze di fatto o dei presupposti giuridici su cui la procedura si basa, come anche di non procedere – a suo insindacabile giudizio – alla aggiudicazione qualora ritenga che nessuna delle offerte pervenute sia conveniente o rispondente alle proprie esigenze, così come previsto dall'art. 81, comma 3, del D. Lgs. n. 163/2006. In caso di revoca o di non aggiudicazione, tutte le imprese partecipanti alla gara non vanteranno alcun diritto per la procedura in oggetto, né per danno emergente, né per lucro cessante.

L'Azienda valuterà le offerte ritenute anormalmente basse con le modalità previste dagli artt. 86 e seguenti del D. Lgs. n. 163/2006.

La graduatoria sarà formata in base alla sommatoria dei punteggi attribuiti alle singole offerte con le seguenti modalità:

- MERITO TECNICO (MAX 75 PUNTI)
- PREZZO (MAX 25 PUNTI)

Il punteggio di valutazione dell'offerta è determinato, per ciascun concorrente, con la seguente formula:

$$C_{(a)} = P_t + P_e$$

*Dove*

1.  $C_{(a)}$  è il punteggio complessivo assegnato al concorrente (a)
2.  $P_t$  è il punteggio assegnato al concorrente (a) sul merito tecnico
3.  $P_e$  è il punteggio assegnato al concorrente (a) sul prezzo

L'offerta tecnica sarà valutata secondo gli elementi di seguito indicati, suddivisi come segue:

**1) Progetto complessivo** di insieme, comprensivo del dettaglio elementare della strutturazione tecnica, tecnologica ed organizzativa del servizio e delle metodiche proposte - **Massimo 41 punti**, così suddivisi:

1.a. Flessibilità nella consultazione e nella aggregazione dei dati forniti su supporto informatico – **Massimo 10 Punti**;

1.b Modalità operative di esecuzione delle prestazioni, specificando le interazioni con i dispositivi informatici da utilizzare, messi a disposizione dalle 2 Aziende – **Massimo 10 Punti**;

1.c Descrizione delle tecnologie utilizzate, specificando le caratteristiche in funzione del servizio erogato per le Aziende – **Massimo 6 Punti**;

1.d Sistemi di sicurezza adottati per l'erogazione del servizio – **Massimo 6 Punti**;

1.e Caratteristiche qualitative e quantitative del personale. – **Massimo 9 Punti**. Con riferimento al personale, si specifica che gli elementi quantitativi saranno valutati con riferimento alle prestazioni da fornire relativamente al presente appalto e pertanto, oltre i limiti ritenuti ottimali per l'erogazione del servizio, non si procederà ad attribuire punti aggiuntivi con riferimento al mero dato quantitativo complessivo aziendale – MAX punti 2. Con riferimento agli elementi qualitativi del personale, si procederà all'attribuzione dei punteggi con riferimento ai seguenti diversi criteri: curricula del personale che verrà utilizzato per l'erogazione del servizio – MAX punti 3; programma di formazione che verrà erogato con riferimento alle prestazioni di cui al presente appalto (si prenderanno in considerazione solo attività formative aventi utilità con riferimento alle prestazioni da erogare per le 2 Aziende) MAX punti 4;

**2) Miglioramenti** proposti in termini di prestazioni accessorie e miglioramenti di servizio, da intendersi compresi nel prezzo offerto e quindi a costo zero - **Massimo 32 punti**, così suddivisi:

- Migliore accessibilità al servizio. Saranno presi in considerazione solo gli elementi per i quali sono riportate giustificazioni tecniche analitiche e connesse in modo logico alle prestazioni di cui al presente appalto – **Massimo 10 Punti**;
- Riduzione del tempo medio di attesa. Saranno presi in considerazione solo gli elementi per i quali sono riportate giustificazioni tecniche analitiche e connesse in modo logico alle prestazioni di cui al presente appalto – **Massimo 5 Punti**;
- Sistemi di controllo di qualità. Saranno presi in considerazione solo sistemi e procedure connesse in modo logico alle prestazioni di cui al presente appalto e di utilità applicativa per le Aziende – **Massimo 5 Punti**;
- Altre migliorie: saranno prese in considerazione solo migliorie per le quali sono indicate le motivazioni tecniche e logiche, ritenute di utilità per le Aziende, tenuto conto delle specifiche prestazioni da garantire – **Massimo 12 Punti**;

**3) Miglioramenti** proposti in termini di prestazioni accessorie e miglioramenti di servizio non ricompresi nel prezzo. Con riferimento a tali migliorie dovranno essere indicati anche i costi per le Aziende. La valutazione, per questo elemento, terrà conto del rapporto qualità prezzo - **Massimo 2 punti**.

La Commissione giudicatrice, sulla scorta della valutazione dei documenti presentati, esprimerà, in base ai criteri sopra menzionati, un giudizio di merito qualitativo.

Si precisa che non verranno ammesse alla valutazione del prezzo quelle offerte che non conseguano per la valutazione qualitativa almeno 31 punti su 75.

### **B) Prezzo Massimo 25 punti.**

Il punteggio dell'elemento prezzo verrà così attribuito: 2 punti ogni punto % di ribasso offerto. Nel caso che l'offerta con il ribasso maggiore sia superiore a 12,5 all'Impresa offerente il maggior ribasso verranno assegnati comunque 25 punti, mentre alle altre si attribuirà il punteggio con l'applicazione della seguente formula:

$$X = \frac{\% \text{ dell'offerta da valutare} \times 25}{\% \text{ dell'offerta più conveniente per le Aziende}}$$

Il ribasso % dovrà essere espresso con un massimo di due decimali dopo la virgola. In caso di indicazione di un numero di decimali superiori, quelli in eccedenza non verranno considerati.

Nel caso di differenze tra l'importo % in cifre ed in lettere si considererà ai fini della procedura di aggiudicazione ed ai fini contrattuali l'importo più conveniente per la stazione appaltante.

Il servizio verrà assegnato a favore della Ditta che avrà conseguito il punteggio più alto, dato dalla somma dei punti attribuiti alla qualità e al prezzo.

Si procederà all'aggiudicazione del servizio anche nel caso pervenga una sola offerta, se ritenuta valida ed idonea.

#### **Art. 4 Varianti**

Non sono ammesse varianti rispetto alle prescrizioni ritenute inderogabili dal Capitolato Speciale d'Appalto

#### **Art. 5 Durata dell'appalto – Decorrenza della prestazione**

L'inizio del contratto dovrà avvenire entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto o comunque entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, se richiesto da ciascuna Azienda.

#### **Art. 6 Luogo della prestazione**

I territori di competenza delle Aziende indicate in premessa.

#### **Art. 7 Soggetti ammessi alla partecipazione**

La partecipazione alla gara è riservata a tutti i soggetti indicati nel D. Lgs. n. 163/2006, in possesso dei seguenti requisiti:

##### **1) Requisiti di capacità economica e finanziaria da possedere per l'ammissione alla gara:**

**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). Livelli minimi di capacità richiesti: Euro 1.000.000,00 IVA esclusa;

**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) Livelli minimi di capacità richiesti: Euro 500.000,00 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%.

**2) Requisiti di capacità tecnica da possedere per l'ammissione alla gara:** elenco delle principali forniture effettuate nell'ultimo triennio con i rispettivi importi, date e destinatari, dati distinti per anno ed IVA esclusa. 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 ad Euro 150.000,00 oppure n. 2 contratti per prestazioni di servizi analoghi a quelli oggetto della gara, nell'ultimo triennio, ciascuno di importo non inferiore ad Euro 100.000,00 (in caso di A.T.I. i singoli contratti dovranno essere stati stipulati esclusivamente da membri dell'A.T.I., singolarmente o in Associazione).

#### **Art. 8 Modalità di presentazione delle offerte**

L'offerta, in busta chiusa contenente i documenti elencati ai successivi punti BUSTA A), BUSTA B) e BUSTA C), dovrà pervenire entro e **non oltre le ore 12:00 del 04/03/2014** (termine perentorio) per iscritto, con riferimento da indicare sulla busta esterna "*Offerta per la procedura aperta relativa alla prestazione del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda USL di Parma e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma - CODICE CIG: 55051777C5*" ed, in evidenza il nominativo della Ditta. L'invio del plico è a esclusivo rischio del mittente e potrà essere eseguito in uno dei seguenti modi, a scelta delle Ditte partecipanti:

- a) con raccomandata AR a mezzo di Servizio Postale di Stato;
- b) con raccomandata a mezzo di Agenzia autorizzata;
- c) a mano con consegna c/o l'Ufficio Protocollo dell'Azienda USL di Parma, Strada del Quartiere 2/A (orario di apertura per la consegna delle offerte: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 tutti i giorni lavorativi, escluso il sabato) previo rilascio, in questo caso, di ricevuta.

Resta inteso che il recapito dell'offerta tramite servizio postale è ad esclusivo rischio del mittente. In ogni caso l'offerta sarà ammessa alla gara se il plico perverrà materialmente, entro il termine

indicato (**ore 12:00 del 04/03/2014**) all'Ufficio Protocollo dell'Azienda USL di Parma, Strada del Quartiere 2/A.

Le condizioni del contratto sono indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto.

La busta dovrà contenere le seguenti buste, a loro volta sigillate e riportanti all'esterno la scritta relativa al contenuto (BUSTA A: DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA; BUSTA B: DOCUMENTAZIONE TECNICA; BUSTA C: OFFERTA ECONOMICA).

I predetti tre plichi dovranno contenere quanto segue:

### **BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

**A.1) DICHIARAZIONE**, in bollo, ai sensi degli artt. 46 - 47 - 48 del D.P.R. 445/2000 con cui tutti i legali rappresentanti della Ditta attestino:

- **la denominazione o ragione sociale della Impresa**, l'indirizzo e i recapiti telefonici di fax e PEC, nonché i nominativi e i dati anagrafici di tutti i legali rappresentanti (si evidenzia che devono intendersi legali rappresentanti anche coloro che in base allo Statuto hanno il potere di sostituire temporaneamente altri legali rappresentanti, come per esempio il Vicepresidente);
- **il numero e la data di iscrizione alla Camera di Commercio;**
- **di accettare** la ricezione mediante PEC di qualsiasi comunicazione inerente lo svolgimento delle procedure relative alla presente gara;
- **di aver preso conoscenza di tutte** le circostanze generali e particolari che possono aver influito sullo svolgimento del servizio e sulla determinazione del prezzo e di aver ritenuto le condizioni tali da consentire l'offerta presentata;
- **di aver preso piena visione e di accettare integralmente** le norme recate dal bando di gara e dal "Capitolato Speciale d'Appalto per l'affidamento del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda USL di Parma e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma (CIG): 55051777C5";
- **di aver preso atto di quanto disposto dal D. Lgs. n. 196/2003 e di dare il proprio assenso al trattamento dei dati personali** per le finalità contrattuali e per gli adempimenti connessi;
- **che nel redigere l'offerta si è tenuto conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione dei lavoratori e condizioni di lavoro in genere**, di cui si garantisce la piena osservanza;
- **che nei confronti dei legali rappresentanti ed in quelli dell'Impresa** non sussistono cause di divieto, decadenza o sospensione di cui all'art. 10 della L. n. 575/1965;
- **di essere nelle seguenti condizioni con riferimento ai legali rappresentanti**, compresi quelli cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, qualora l'impresa non dimostri di aver adottato atti o misure di completa dissociazione della condotta penalmente sanzionata, con riferimento alle indicazioni di cui alla successiva lettera c) e **all'Impresa, per le singole e rispettive fattispecie di riferimento:**
  - a) di non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo, e di non avere in corso un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni;
  - b) di non avere pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575;
  - c) che non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale e che non è stata pronunciata condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'articolo 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18. In ogni caso devono essere riportate le sentenze di condanna passate in giudicato, i decreti finali di

condanna divenuti irrevocabili e le sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del C.P.P. dei diversi legali rappresentanti;

- d) di non aver violato il divieto di intestazione fiduciaria posto all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990 n. 55;
- e) di non aver commesso gravi infrazioni debitamente accertate alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro, risultanti dai dati di possesso dell'Osservatorio;
- f) di non aver commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dall'Azienda U.S.L. di Parma e di non aver commesso un errore grave nell'esercizio della propria attività professionale;
- g) di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui sono stabiliti;
- h) che nei propri confronti, ai sensi del comma 1-ter dell'art. 38 del D. Lgs. 163/2006, non risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10 del predetto D. Lgs., per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito a requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione a procedure di gara e per l'affidamento dei subappalti;
- i) di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui la ditta è stabilita;
- l) di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, di cui alla legge 68/99 art. 17, specificando la propria situazione particolare fra le seguenti diverse casistiche:
  - o **che la ditta è in regola con le norme che disciplinano il lavoro dei disabili. (L. 68/99 art. 17). N° Dipendenti (\_\_\_\_\_);**
  - o **che la Ditta non è soggetta agli obblighi derivanti dalla legge 68/99 in quanto ricorrono le condizioni di non obbligatorietà od esenzione ed in particolare:**
    - **la ditta non è tenuta agli obblighi di legge se ha meno di 15 dipendenti (specificare il Numero di dipendenti\_\_\_\_\_);**
    - **la ditta non è tenuta agli obblighi di legge perché ha un numero di dipendenti superiore a 15 ovvero compreso tra 15 e 35 ma non ha effettuato nuove assunzioni dopo il 18 gennaio 2000;**
- m) di non aver subito la sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231 o altra sanzione che comporti il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 36-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006 n. 248;
- m-bis)** che nei propri confronti, ai sensi dell'articolo 40, comma 9-quater, del D. Lgs. 163/2006, non risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10, del predetto D. Lgs., per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione;
- m-ter)** di essere in una delle seguenti situazioni, con riferimento al caso specifico di seguito indicato:
  - di non rientrare tra i soggetti di cui alla precedente lett. b che, pur essendo stati vittima di reati previsti e puniti dagli artt. 317 e 629 del c.p. aggravati ai sensi dell'art. 7 del D.-L. 13.05.91 n. 152, convertito con modificazione dalla legge 12.07.91 n. 203, non risultino aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrano i casi previsti dall'art. 4 primo comma, della L. 24.11.1981 n. 689;

di non essere stato vittima di reati previsti e puniti dagli artt. 317 e 629 del c.p. aggravati ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 13.05.91 n. 152, convertito con modificazione dalla legge 12.07.91 n. 203;

**m-quater)** di essere in una delle seguenti situazioni, con riferimento al caso specifico di seguito indicato:

di non trovarsi in alcuna situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile con alcun soggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente;

di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto a questa impresa istante, in una delle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e che si impegna a formulare l'offerta autonomamente;

di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto a questa impresa istante, in situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e che si impegna a formulare l'offerta autonomamente;

- **di non trovarsi nel periodo di emersione dal lavoro irregolare** di cui all'art. 1-bis, comma 14, della Legge 18 ottobre 2001 n. 383;
- **che l'Impresa applica per intero i C.C.N.L. di categoria ai propri dipendenti** e garantisce, quindi, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle di tali C.C.N.L. vigenti;
- **di possedere** tutti i requisiti previsti dal bando di gara e dal Capitolato Speciale d'Appalto per lo svolgimento del servizio in oggetto;
- **che l'offerta** ha una validità non inferiore a **180 giorni** dalla data di scadenza per la presentazione della stessa;
- **le eventuali prestazioni che si intendono subappaltare a terzi.**

Per tale dichiarazione può essere utilizzato il modulo di cui all'allegato al presente bando o disponibile presso il Servizio Logistica e Gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda U.S.L. di Parma - tel. n. 0521/393444 – 0521/393477. Tale modulo dovrà essere sottoscritto: - dal titolare dell'Impresa in caso di ditta individuale; - da tutti i soci, in caso di Società in nome collettivo; - da tutti gli accomandatari in caso di Società in accomandita; - da tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza per ogni altro tipo di società (si evidenzia che devono intendersi legali rappresentanti anche coloro che in base allo Statuto hanno il potere di sostituire temporaneamente altri legali rappresentanti, come per esempio il Vicepresidente). Non è necessario autenticare la/e firma/e dei sottoscrittori ma è indispensabile, a pena di esclusione, allegare copia di un documento di identità degli stessi. In caso di Imprese riunite o dei Consorzi di Imprese di cui all'Art. 2602 C.C., tutte le Imprese costituenti il raggruppamento o consorzio dovranno rilasciare la dichiarazione di cui al presente punto. In caso di raggruppamento di imprese non ancora formalmente costituito, ogni impresa costituente il raggruppamento dovrà presentare il modulo prima indicato, con le modalità analiticamente riportate. Inoltre dovrà essere presentata anche una dichiarazione sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le imprese costituenti il raggruppamento, con la quale gli stessi, in caso di aggiudicazione, si impegnano a costituire il raggruppamento con le modalità previste dalla normativa vigente in materia.

**A.1) CAUZIONE PROVVISORIA** pari a € 17.052,00 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.

L'importo della garanzia potrà pertanto essere ridotto del 50% per gli operatori economici che alleghino copia della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie Uni Cei Iso 9000, rilasciata da organismi accreditati ai sensi delle norme Uni Cei En 45000 e della serie Uni Cei En Iso/Iec 17000. In caso di A.T.I., per usufruire interamente del beneficio prima indicato, tutte le Imprese devono possedere la certificazione ivi indicata. La cauzione provvisoria

non potrà essere costituita, a pena di **esclusione dalla gara**, allegando all'offerta denaro contante, assegni bancari o circolari. La fidejussione, **a pena di esclusione**, dovrà prevedere espressamente tutte le seguenti clausole:

- a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- b) la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile;
- c) validità per almeno 180 giorni dalla data di scadenza del bando;
- d) impegno del fidejussore a rilasciare la garanzia di cui all'art. 113 del D. Lgs. n. 163/2006 (cauzione definitiva).

**A.3) RICEVUTA DI VERSAMENTO** di euro 140,00, a titolo di contribuzione all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (come da delibere del 01.03.2009, del 15.02.2010, del 03.11.2010 e del 21.12.2011) seguendo le istruzioni reperibili alla sezione "servizio riscossioni" all'indirizzo <http://contributi.avcp.it>. La ricevuta di pagamento (effettuato mediante carta di credito sul sito <http://contributi.avcp.it>) ovvero lo scontrino rilasciato dal punto vendita lottomatica, pena esclusione, dovrà essere allegato in originale o in copia dichiarata conforme ex D.P.R. n. 445/2000 all'offerta.

La causale del versamento deve riportare esclusivamente:

- il codice fiscale del partecipante alla gara;
- il CIG identificante la procedura: CIG 55051777C5.

## **BUSTA B – DOCUMENTAZIONE TECNICA**

Relazione tecnica, redatta in un numero massimo di 20 facciate formato A4 con carattere minimo dimensione 11 (tipo Arial), sottoscritta in originale, in cui siano indicate le caratteristiche metodologiche e le proposte per l'organizzazione e la realizzazione del servizio offerto, secondo il seguente ordine:

**1) Progetto complessivo** di insieme, comprensivo del dettaglio elementare della strutturazione tecnica, tecnologica ed organizzativa del servizio e delle metodiche proposte, con il seguente dettaglio:

- 1.a Flessibilità nella consultazione e nella aggregazione dei dati forniti su supporto informatico;
- 1.b Modalità operative di esecuzione delle prestazioni, specificando le interazioni con i dispositivi informatici da utilizzare, messi a disposizione dalle 2 Aziende Sanitarie;
- 1.c Descrizione delle tecnologie utilizzate, specificando le caratteristiche in funzione del servizio erogato per le Aziende sanitarie;
- 1.d Sistemi di sicurezza adottati per l'erogazione del servizio;
- 1.e Caratteristiche qualitative e quantitative del personale. Con riferimento agli elementi qualitativi del personale, si dovranno indicare i curricula del personale che verrà utilizzato per l'erogazione del servizio ed il programma di formazione che verrà erogato con riferimento alle prestazioni di cui al presente appalto;

**2) Miglioramenti** proposti in termini di prestazioni accessorie e miglioramenti di servizio, da intendersi compresi nel prezzo offerto e quindi a costo zero, con il seguente dettaglio:

- 2.a Migliore accessibilità al servizio (si evidenzia che, come specificato nei criteri di valutazione, saranno presi in considerazione solo gli elementi per i quali sono riportate giustificazioni tecniche analitiche e connesse in modo logico alle prestazioni di cui al presente appalto);
- 2.b Riduzione del tempo medio di attesa (si evidenzia che, come specificato nei criteri di valutazione, saranno presi in considerazione solo gli elementi per i quali sono riportate giustificazioni tecniche analitiche e connesse in modo logico alle prestazioni di cui al presente appalto);

- 2.c Sistemi di controllo di qualità (si evidenzia che, come specificato nei criteri di valutazione, saranno presi in considerazione solo sistemi e procedure connesse in modo logico alle prestazioni di cui al presente appalto e di utilità applicativa per le aziende Sanitarie);
- 2.d Altre migliorie (si evidenzia che, come specificato nei criteri di valutazione, saranno presi in considerazione solo migliorie per le quali sono indicate le motivazioni tecniche e logiche, ritenute di utilità per le Aziende sanitarie, tenuto conto delle specifiche prestazioni da garantire);

**3) Miglioramenti** proposti in termini di prestazioni accessorie e miglioramenti di servizio non ricompresi nel prezzo. Con riferimento a tali migliorie dovranno essere indicati anche i costi per le Aziende sanitarie.

Nella relazione, che dovrà seguire nell'esposizione l'ordine dei parametri di qualità dell'offerta come prima indicati, dovrà essere riportato il nominativo del referente al quale le Aziende potranno fare riferimento per tutti gli aspetti inerenti l'organizzazione e la gestione del servizio. In sede di valutazione delle offerte, l'Azienda USL di Parma si riserva di chiedere eventuali chiarimenti in merito alla relazione presentata in sede di gara. Non potranno essere presi in considerazione elementi aggiuntivi rispetto a quelli comunque già presenti nella relazione offerta.

Si precisa che la Commissione giudicatrice si asterrà dal valutare il testo eccedente il suddetto limite di 20 facciate (in ordine di redazione da parte dell'offerente).

Nel caso di offerta presentata da Raggruppamenti Temporanee di Imprese non ancora costituiti, essa dovrà, pena l'esclusione dalla gara, essere firmata dai legali rappresentanti o procuratori muniti dei poteri necessari di tutte le imprese raggruppate.

### **BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA.**

Dichiarazione in bollo, redatta in lingua italiana, utilizzando la Scheda d'Offerta Economica allegata al presente bando, contenente il ribasso %, da indicare in cifre ed in lettere, da applicare a tutti i prezzi indicati nel Capitolato Speciale d'Appalto (compresi i servizi aggiuntivi) .

L'offerta dovrà essere timbrata e firmata dal rappresentante legale dell'Impresa, a pena di esclusione.

Nel caso di offerta presentata da Raggruppamenti Temporanee di Imprese non ancora costituiti, essa dovrà, pena l'esclusione dalla gara, essere firmata dai legali rappresentanti o procuratori muniti dei poteri necessari di tutte le imprese raggruppate.

In caso di differenza fra importi in cifre e in lettere si prenderà in considerazione quello più vantaggioso per le Aziende. Si accettano offerte con un numero massimo di 2 decimali. In caso di indicazione di un numero di decimali superiori, quelli in eccedenza non verranno considerati. In caso di offerte con punteggio complessivo uguale, al fine di determinare l'aggiudicatario, si procederà tramite sorteggio pubblico nel corso della 2<sup>a</sup> seduta pubblica.

Non saranno prese in considerazione offerte condizionate.

### **Art. 9 Espletamento delle fasi di gara**

La Commissione giudicatrice procederà, in **seduta pubblica alle ore 9:00 del giorno 11/03/2014** nella sede del Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda USL di Parma, in Via Spalato, n. 2 a Parma (PR), al sorteggio previsto dall'art. 48 del D. Lgs. n. 163/2006 (si potrà non effettuare il sorteggio se il controllo verrà disposto con riferimento a tutte le ditte che hanno presentato offerta, anche dopo l'aggiudicazione provvisoria), alla verifica della regolarità della documentazione amministrativa contenuta nella busta A, quindi all'apertura della busta B e alla verifica dei documenti presenti. Quindi in seduta riservata analizzerà gli elaborati tecnici contenuti nelle BUSTE B degli offerenti e attribuirà i punteggi ad essi relativi. Successivamente, in seduta pubblica che si svolgerà in data 25/03/2014 alle ore 09:00 nella stessa

sede della prima seduta, riferirà gli esiti degli eventuali controlli relativi alle ditte sorteggiate ai sensi dell'Art. 48 del D. Lgs. n. 163/2006, enuncerà i punteggi attribuiti alla qualità delle offerte, aprirà la busta C delle ditte ammesse alla fase successiva, attribuirà il relativo punteggio e formerà la graduatoria complessiva finale. Risulterà aggiudicataria l'impresa la cui offerta avrà ottenuto il punteggio complessivo più elevato. Eventuali variazioni delle sedute pubbliche potranno essere disposte dall'Azienda USL di Parma, previa comunicazione tramite PEC alle Ditte offerenti con almeno 3 giorni naturali e consecutivi di anticipo.

L'Azienda USL di Parma si riserva la facoltà di verificare le dichiarazioni rilasciate dall'aggiudicatario in sede di gara e di valutare la congruità dell'offerta economica.

Alle sedute pubbliche può partecipare con diritto di parola il legale rappresentante della Impresa o altro soggetto munito di specifica procura, anche non notarile.

### **Art. 10 Trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, si informa che:

1. il trattamento dei dati ha la finalità di consentire l'accertamento dell'idoneità dei concorrenti a partecipare alla procedura di affidamento del servizio di cui si tratta;
2. il trattamento dei dati personali avverrà presso gli Uffici dell'Ente, con l'utilizzo anche di sistemi informatici, nei modi e nei limiti necessari per conseguire la finalità predetta, e sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza;
3. il conferimento dei dati è obbligatorio per i soggetti che intendano concorrere alla gara;
4. l'eventuale mancanza del conferimento dei dati necessari ai fini dell'ammissione comporterà l'esclusione dalla gara;
5. i dati conferiti possono essere diffusi nell'ambito degli uffici dell'Ente e comunicati ad altri enti pubblici (per es., Prefettura, Procura della Repubblica);
6. agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003;
7. il titolare del trattamento è l'Azienda USL di Parma;
8. il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore del Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda USL di Parma.

### **Art. 11 Validità delle offerte**

Le imprese partecipanti rimarranno vincolate alle proprie offerte per 180 (centottanta) giorni decorrenti dalla data ultima fissata per la presentazione delle offerte stesse, fatto comunque salvo quanto previsto all'art. 6 "Durata dell'Appalto – Decorrenza della prestazione" che precede.

### **Art. 12 Controversie**

Eventuali controversie concernenti l'esecuzione dei contratti saranno definite a termini dei corrispondenti articoli del Capitolato Speciale d'Appalto.

### **Art. 13 Cause di esclusione**

Cause di esclusione dalla gara, oltre a quelle già previste nel presente bando:

- omissione di anche uno solo dei documenti richiesti;
- mancata sottoscrizione in originale dei documenti stessi;
- assenza di copia del/i documento/i di identità ove richiesto/i;
- mancata chiusura del modulo di offerta economica in apposita busta sigillata (in tale busta non dovrà essere inserito nessun altro documento);
- inserimento o indicazione dell'offerta economica da inserire nella busta C, in altri documenti inseriti nelle buste A e B.

### **Art. 14 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 (zero);
- VIII. Informazioni di carattere amministrativo e tecnico potranno essere assunte entro le ore 12:00 del 28/02/2014 presso il Servizio Logistica e Gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda USL di Parma (Referenti: Rossana Riccò – tel. N. 0521393444 – 0521393414 - Ermenegildo Deolmi - tel. n. 0521393477 – 0521393414 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 28/02/2014 saranno pubblicate sui siti internet di cui al precedente punto VI.;
- IX. E' 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 € 4.500,00.

#### **Art. 15 Procedure di ricorso**

##### a) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Denominazione ufficiale: T.A.R. Emilia Romagna Sez. di Parma - Piazzale Santafiora n. 7 – Parma - Codice postale: 43121 – Italia.

##### b) Presentazione del ricorso

Termini di presentazione del ricorso: 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.

##### c) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione del ricorso

Ufficio Legale dell'Azienda USL di Parma - Strada del Quartiere n. 2/a - Parma - 43125 – Italia.

Responsabile del procedimento di gara ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.: Dott. Ermenegildo Deolmi.

Il bando di gara è stato inviato alla G.U.U.E. in data 09/01/2014.

Il Direttore del Servizio Logistica e Gestione  
e Monitoraggio dei servizi esternalizzati  
dell'Azienda USL di Parma  
Dott. Ermenegildo Deolmi