

ESENDER_LOGIN:	ENOTICES
CUSTOMER_LOGIN:	ECAS_nbschimi
NO_DOC_EXT:	2021-140790
SOFTWARE_VERSION:	12.0.0
ORGANISATION:	ENOTICES
COUNTRY:	EU
PHONE:	/
E_MAIL:	mboschi@ao.pr.it

LANGUAGE:	IT
CATEGORY:	ORIG
FORM:	F02
VERSION:	R2.0.9.S04
DATE_EXPECTED_PUBLICATION:	/

## Bando di gara

### Servizi

#### Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

#### **Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**

##### I.1) **Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: Azienda USL di Parma

Indirizzo postale: Strada del Quartiere 2/A

Città: Parma

Codice NUTS: ITH52 Parma

Codice postale: 43125

Paese: Italia

Persona di contatto: michela boschi

E-mail: [mboschi@ao.pr.it](mailto:mboschi@ao.pr.it)

Tel.: +39 0521974166

##### **Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)

Indirizzo del profilo di committente: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)

##### I.3) **Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)

Ulteriori informazioni sono disponibili presso altro indirizzo:

Denominazione ufficiale: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)

Indirizzo postale: 43125

Città: parma

Codice NUTS: ITH5 Emilia-Romagna

Paese: Italia

E-mail: [mboschi@ao.pr.it](mailto:mboschi@ao.pr.it)

Tel.: +39 521974166

##### **Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

##### I.4) **Tipo di amministrazione aggiudicatrice**

Organismo di diritto pubblico

##### I.5) **Principali settori di attività**

Salute

#### **Sezione II: Oggetto**

##### II.1) **Entità dell'appalto**

###### II.1.1) **Denominazione:**

SERVIZIO DI CALL CENTER

###### II.1.2) **Codice CPV principale**

79511000 Servizi di operatore telefonico

###### II.1.3) **Tipo di appalto**

Servizi

- II.1.4) **Breve descrizione:**  
Servizio quadriennale di Call Center a favore dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, comprensivo di:
- servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (per l'Azienda USL di Parma il servizio comprende anche la prenotazione telefonica per le prestazioni erogate in regime libero professionale),
  - servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente).
- II.1.5) **Valore totale stimato**  
Valore, IVA esclusa: 1 250 800.00 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**  
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.2) **Descrizione**
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**  
64210000 Servizi telefonici e di trasmissione dati
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**  
Codice NUTS: ITH Nord-Est  
Luogo principale di esecuzione:  
Parma - 'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**  
Servizio di Call Center a favore dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, comprensivo di
- servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (per l'Azienda USL di Parma il servizio comprende anche la prenotazione telefonica per le prestazioni erogate in regime libero professionale),
  - servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente).
- Maggiori dettagli nella documentazione reperibile sui siti [ww.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it) e <http://intercenter.regione.emiliaromagna.it>
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**  
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**  
Valore, IVA esclusa: 1 250 800.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**  
Durata in mesi: 48  
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì  
Descrizione dei rinnovi:  
24 mesi
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**  
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**  
Opzioni: sì  
Descrizione delle opzioni:  
La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 24 mesi, per un importo di Euro 625.400,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà

comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata prima della scadenza del contratto originario.

**Estensione ad altre Aziende Sanitarie**

L'azienda capofila si riserva la facoltà di estendere le condizioni contrattuali, qualora se ne ravvisi la necessità, anche ad altre Aziende dell'Area vasta Emilia nord, non ricomprese nella presente gara, che ne facciano richiesta, fino all'importo massimo di Euro 938.100,00 oltre l'iva.

**Forniture complementari**

La stazione appaltante si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63, comma 3 del Codice, di affidare all'aggiudicatario forniture complementari per un importo massimo pari al 20% della base d'asta di ogni singolo lotto di gara.

**Proroga tecnica**

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

**II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**

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

**II.2.14) Informazioni complementari**

Si rinvia a quanto riportato nella documentazione di gara, reperibile sui siti [ww.ausl.pr.it](http://ww.ausl.pr.it) e <http://intercenter.regione.emiliaromagna.it>

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

**III.1) Condizioni di partecipazione**

**III.1.2) Capacità economica e finanziaria**

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

**III.1.3) Capacità professionale e tecnica**

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

**III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto**

**III.2.2) Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**

Maggiori dettagli nella documentazione reperibile sui siti [ww.ausl.pr.it](http://ww.ausl.pr.it) e <http://intercenter.regione.emiliaromagna.it>

**Sezione IV: Procedura**

**IV.1) Descrizione**

**IV.1.1) Tipo di procedura**

Procedura aperta

**IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**

**IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no

**IV.2) Informazioni di carattere amministrativo**

**IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

Data: 15/11/2021

Ora locale: 12:00

**IV.2.3) Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

**IV.2.4) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**

Italiano

IV.2.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**

Durata in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**

Data: 16/11/2021

Ora locale: 10:00

Luogo:

PARMA

**Sezione VI: Altre informazioni**

VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**

Si tratta di un appalto rinnovabile: sì

Indicare il calendario previsto di pubblicazione dei prossimi avvisi:

Alla scadenza del quadriennio, la stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 24 mesi, per un importo di Euro 625.400,00, al netto di Iva

VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica

Sarà accettata la fatturazione elettronica

Sarà utilizzato il pagamento elettronico

VI.3) **Informazioni complementari:**

Si rinvia a quanto riportato nella documentazione di gara, reperibile sui siti [ww.ausl.pr.it](http://ww.ausl.pr.it) e <http://intercenter.regione.emiliaromagna.it>

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

Denominazione ufficiale: TAR EMILIA ROMAGNA

Indirizzo postale: P.le Santafiora, 7

Città: Parma

Paese: Italia

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Avverso la presente procedura di gara è possibile presentare ricorso al TAR Emilia-Romagna, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del Bando sulla G.U.R.I. ovvero dalla data di conoscenza del provvedimento da impugnare

VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Servizio Logistica e Gestione Amministrativa lavori pubblici

Città: Parma

Paese: Italia

E-mail: [serv\\_econ\\_logistica\\_rit@pec.ausl.pr.it](mailto:serv_econ_logistica_rit@pec.ausl.pr.it)

Tel.: +39 0521974166

Indirizzo Internet: [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)

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

13/10/2021