

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:308485-2020:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Cagliari: Servizi di operatore telefonico
2020/S 126-308485**

Bando di gara

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari

Indirizzo postale: via Ospedale 54

Città: Cagliari

Codice NUTS: ITG27 Cagliari

Codice postale: 09124

Paese: Italia

Persona di contatto: ing. Cristian Cocco

E-mail: crcocco@aoucagliari.it

Tel.: +39 0705109-2268-2260-2263

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <https://www.aoucagliari.it/home/it/homepage.page>

I.2) Appalto congiunto

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: https://www.aoucagliari.it/home/it/procedure_aperte_.page

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <https://www.sardegnaecat.it/esop/ita-ras-host/public/web/login.jst>

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Altro tipo: Azienda ospedaliero universitaria

I.5) Principali settori di attività

Salute

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura aperta, da espletarsi sulla piattaforma telematica SardegnaCAT, per l'affidamento del servizio esternalizzato CUP — ticket e call center. CIG: 835460889E

II.1.2) Codice CPV principale

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) **Breve descrizione:**

L'appalto ha per oggetto la gestione in outsourcing dei servizi di front office/back office in relazione alle attività di CUP, ticket ed accettazione dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari.

II.1.5) **Valore totale stimato**

Valore, IVA esclusa: 4 055 772.00 EUR

II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: ITG27 Cagliari

Luogo principale di esecuzione:

Cagliari e Monserrato (CA)

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

L'appalto ha per oggetto la gestione in outsourcing dei servizi di front office/back office in relazione alle attività di CUP, ticket ed accettazione dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari.

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: 2 317 584.00 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:

Opzione di rinnovo biennale (24 mesi)

II.2.10) **Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: sì

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

Rinnovo 48 mesi; proroga tecnica 12 mesi

II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**

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**

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

III.1) **Condizioni di partecipazione**

III.1.1) **Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

Il concorrente, singolo o raggruppato o ragguppando, deve essere in possesso dell'iscrizione, per attività inerenti all'oggetto del presente appalto, nel registro tenuto dalla Camera di commercio, industria e artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato. Il concorrente non stabilito in ITALIA ma in altro Stato membro o in uno dei paesi di cui all'art. 83, comma 3 del codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

III.1.2) Capacità economica e finanziaria

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

Paragrafo 7.2, a) disciplinare di gara. Fatturato globale medio annuo riferito agli ultimi n. 3 esercizi finanziari disponibili non inferiore a 580 000,00 EUR, IVA esclusa (cfr. allegato XVII al codice).

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

Paragrafo 7.3, a) disciplinare di gara. Il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo quinquennio (ai sensi dell'allegato XVII, parte II, lett. a), punto ii, del codice) antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara servizi analoghi a quelli costituenti le prestazioni oggetto dell'appalto di importo minimo pari a 1 160 000,00 EUR.

III.1.5) Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto

III.2.1) Informazioni relative ad una particolare professione

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

III.2.3) Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto

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.1.4) Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo

IV.1.6) Informazioni sull'asta elettronica

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.2.1) Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura

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

Data: 21/09/2020

Ora locale: 18:00

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: 24/09/2020

Ora locale: 09:00

Luogo:

Telematica, si rimanda agli atti di gara — paragrafo 19 del disciplinare di gara.

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

VI.3) Informazioni complementari:

VI.4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Denominazione ufficiale: TAR Sardegna

Città: Cagliari

Paese: Italia

VI.4.2) Organismo responsabile delle procedure di mediazione

VI.4.3) Procedure di ricorso

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

Denominazione ufficiale: Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari — SC Servizio tecnico

Indirizzo postale: via Ospedale 54

Città: Cagliari

Codice postale: 09124

Paese: Italia

VI.5) Data di spedizione del presente avviso:

29/06/2020