

**AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PER
L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CALL CENTER DEL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE
DELLA ASSL CAGLIARI.**

Questa Amministrazione, nelle more del perfezionamento della progettazione e dell'espletamento della procedura di gara d'ambito ATS, necessita di esperire, per l'Area Socio Sanitaria di Cagliari, una nuova procedura di gara, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei servizi di call center del Centro Unico di Prenotazione della ASSL Cagliari, mediante l'espletamento di una gara a procedura negoziata telematica sotto soglia comunitaria, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. 50/2016.

Con il presente avviso, pertanto, si intende espletare un'indagine di mercato non vincolante finalizzata a ricevere le manifestazioni d'interesse degli operatori economici del settore.

L'ATS si riserva pertanto in ogni caso di sospendere, interrompere o modificare, cessare definitivamente la presente indagine conoscitiva e di non dar seguito ad alcuna procedura di gara, senza che ciò possa costituire diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento, indennizzo o rimborso dei costi ovvero delle spese eventualmente sostenute dall'operatore economico.

In relazione all'ipotesi di affidamento del servizio in oggetto del presente Avviso, si precisa quanto segue:

STAZIONE APPALTANTE

Azienda per la Tutela della Salute (ATS) Sardegna - via Enrico Costa, 57 (ang. Piazza Fiume) - 07100 Sassari.
Struttura di riferimento: S.C. Acquisti Servizi non Sanitari - Via Bazzoni Sircana, 2/2A - 07026 Olbia (OT)
(ATS si riserva la facoltà di trasferire la competenza ad altra struttura in qualunque momento della procedura)

Direttore S.C. Acquisti Servizi non Sanitari: Avv. Roberto Di Gennaro

Sede di Selargius: Via Piero della Francesca, 1 - Tel. 070/6093204 - c.a. Dott. Emiliano Arca

Website: <http://www.atssardegna.it> ; Pec: gaa.servizinonsanitari@pec.atssardegna.it

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto la gestione del servizio di call center telefonico inerente il Centro Unico di Prenotazione (in seguito CUP) per l'ASSL Cagliari, ed è finalizzato a consentire all'utenza un agevole accesso al sistema di prenotazione delle visite specialistiche e delle prestazioni di diagnostica strumentale erogate in regime istituzionale, intramoenia e per le strutture accreditate. Le attività previste, erogate dagli operatori di call center, sono quelle di informazione e orientamento dell'utente, prenotazione, modifiche, revoca degli appuntamenti. Si precisa che il CUP aziendale è inserito nell'ambito del CUP regionale, pertanto, nell'esecuzione del contratto, per tutta l'attività di prenotazione, dovrà essere utilizzato dagli operatori il software gestionale fornito e gestito dalla società regionale SardegnaIT e dovranno essere rispettate da parte degli operatori le specifiche operative emanate dai diversi organi regionali.

L'appalto è strutturato come obbligazione di risultato; il risultato atteso è dato dalla perfetta gestione dei servizi di seguito elencati.

Si precisa, preliminarmente, che per "prenotazioni di prestazioni sanitarie" si intende la ricezione della chiamata dell'utente e la collocazione della richiesta utile risultante dalla consultazione delle agende informatizzate riferite all'unità erogatrice del servizio, previa verifica su tutto il territorio di competenza

delle singole ASL e dell'ambito territoriale della Regione Sardegna. I servizi saranno erogati dagli operatori, mediante attività di front-line telefonica.

In particolare la prenotazione delle prestazioni sanitarie mediante il Centro Unico di Prenotazione dovrà riguardare:

- l'identificazione dell'utente e la ricerca dello stesso nell'anagrafica pazienti;
- l'identificazione del tipo di richiesta;
- l'accertamento dell'eventuale esenzione;
- la comunicazione dell'eventuale importo da pagare;
- la prenotazione e comunicazione all'utente del numero di prenotazione CUP;
- l'indicazione eventuale delle modalità a cui il paziente dovrà attenersi all'atto della presentazione per la fruizione delle prestazioni sanitarie;
- la modifica, revoca, disdetta e/o spostamento delle prenotazioni;
- le informazioni relative ai tempi d'attesa, alle sedi dove vengono erogate le prestazioni, alle modalità di accesso alle prestazioni, nonché al costo e a quant'altro attinente direttamente all'offerta ambulatoriale;
- il servizio di recall dell'utente.

Il servizio di call center per il CUP dovrà essere svolto nei giorni dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00, per un monte ore settimanale stimato di 700 ore e articolato sulla base del fabbisogno orario stimato sulla base del flusso complessivo di chiamate provenienti nell'arco della giornata e della settimana. A titolo meramente esemplificativo si riportano, nella tabella sottostante, i dati dell'articolazione oraria settimanale:

Giorni	Orario	Postazioni	Ore die	Ore settimana
Dal lunedì al venerdì	8:00 – 13:00	N° 20	140	700
	13:00 – 18:00	N° 8		

L'orario di erogazione del servizio e la sua articolazione settimanale potrà variare in base all'esigenza della Stazione Appaltante.

Il servizio di call center del Centro Unico di Prenotazione (CUP), dovrà essere espletato dall'aggiudicatario nei locali messi a disposizione dalla ASL Cagliari, siti presso il Padiglione "G" della Cittadella della Salute, Via Romagna, Cagliari. Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, la Stazione Appaltante, metterà a disposizione dell'affidatario gli spazi, gli arredi, le attrezzature, l'hardware ed il materiale attualmente in uso e già adibiti allo scopo.

Sarà a carico dell'appaltatore qualunque ulteriore prestazione necessaria per dare l'obbligo di risultato perfettamente eseguita, anche se non prevista in atti di gara ed in offerta tecnica, senza variazione di prezzo.

L'appalto è retribuito a canone.

VALORE DEI SERVIZI

Il valore a base d'asta quadrimestrale è pari ad € 190.000,00 oltre eventuali oneri per la sicurezza dei rischi da interferenza.

Ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.lgs. n. 50/2016, per l'ipotesi in cui si renda necessario in corso di esecuzione del contratto, la stazione Appaltante potrà, inoltre, imporre al fornitore aggiudicatario un aumento o una diminuzione delle prestazioni contrattuali fino a concorrenza di un quinto dell'importo contrattuale, il tutto alle stesse condizioni del contratto originario. Si precisa che il valore di un eventuale

incremento dei quantitativi contrattuali fino al sesto quinto sarà in misura tale da non superare, in ogni caso, la soglia comunitaria, per cui, il valore complessivo massimo, tenendo conto di tale opzione, risulta pari ad € 220.000,00 IVA esclusa.

DURATA

Il servizio avrà una durata di 4 mesi.

SOGGETTI AMMESSI E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono presentare manifestazione di interesse tutti gli operatori economici, purché in assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016.

I partecipanti dovranno essere iscritti al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. competente, per attività inerenti al presente appalto.

Gli operatori economici devono aver svolto servizi analoghi (almeno 2) a quello di cui al presente appalto, per Enti del Servizio Sanitario Nazionale, negli ultimi tre anni (2016-2017-2018), dell'importo minimo, per ciascuno di essi, di € 100.000,00.

Le operatori economici partecipanti dovranno essere iscritti nella apposita categoria merceologica AL67A PRESIDIO SERVIZI CALL CENTER della piattaforma della regionale SardegnaCAT.

TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

Gli interessati dovranno far pervenire la propria manifestazione d'interesse, redatta uniformandosi allo schema allegato al presente avviso, sottoscritta dal proprio legale rappresentante.

Entro il termine perentorio di scadenza fissato nel presente avviso, la manifestazione di interesse dovrà riportare in oggetto la seguente dicitura "**EA - MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CALL CENTER DEL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE DELLA ASSL CAGLIARI**" e dovrà pervenire esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo:

gaa.servizinonsanitari@pec.atssardegna.it

All'istanza di partecipazione dovrà essere allegato un documento di riconoscimento, in corso di validità, del/i sottoscrittore/i.

Termine per la presentazione della manifestazione d'interesse: ore 12:00 del giorno 23/04/2019.

Il suddetto termine è perentorio e, pertanto, non verranno presi in considerazione manifestazioni d'interesse, che, per qualsiasi ragione, risultino pervenute oltre la scadenza.

EVENTUALE PROCEDURA DI GARA

Acquisite le manifestazioni di interesse, l'ATS si riserva ogni determinazione in riferimento all'ipotesi di avviare una procedura di gara telematica per l'affidamento dei servizi sopra descritti.

Nel caso di adozione di un provvedimento di autorizzazione a contrarre, a tutti i soggetti interessati verrà inviata specifica lettera di invito, con l'indicazione degli elementi essenziali costituenti l'oggetto della prestazione, nonché con la descrizione delle modalità di espletamento della procedura di gara.

PUBBLICITÀ

Il presente avviso sarà diffuso sul sito web istituzionale della ATS Sardegna (www.atssardegna.it) e un avviso per estratto sarà diffuso mediante pubblicazione sul quotidiano Gazzetta Aste e Appalti Pubblici (Sific).

f.to **Il Direttore S.C. Acquisti Servizi non Sanitari**
Avv. Roberto Di Gennaro