

Prot. n. 1000 del 11/04/2022

AVVISO DI INDAGINE ESPLORATIVA PRELIMINARE FINALIZZATA ALL'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE DA PARTE DI OPERATORI ECONOMICI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER FINALIZZATO ALLA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI IN REGIME SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E LIBERA PROFESSIONE DELLE VISITE/PRESTAZIONI AMBULATORIALI ED ESAMI EMATOCHIMICI E DELLE DISDETTE PER ORAS SPA

Premesso che:

- l'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione S.p.a. (di seguito O.R.A.S. S.p.a.) ha la necessità di procedere all'affidamento del servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla gestione delle prenotazioni in regime Servizio Sanitario Nazionale e Libera Professione delle visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici e delle disdette per ORAS SpA;
- l'importo stimato per il servizio risulta inferiore ad € 139.000,00 e, pertanto, è possibile procedere all'affidamento diretto ai sensi dell'art. 1, comma 2 lett. a) della Legge 11 settembre 2020, n. 120;
- ciò nonostante l'Amministrazione di O.R.A.S. S.p.a. ritiene di procedere alla consultazione di operatori economici individuati sulla base di un'indagine di mercato – in ossequio ai principi di non discriminazione e concorrenza – volta ad identificare la platea dei potenziali affidatari;
- il presente avviso è pubblicato, sul sito internet aziendale - nella sezione "amministrazione trasparente" - "bandi di gara e contratti" – "avvisi di indagini di mercato" – e non dà avvio ad alcuna procedura di gara, ma – come detto – si tratta di un'indagine esplorativa del mercato finalizzata all'individuazione degli operatori da invitare successivamente a presentare la propria offerta.

Ciò premesso, O.R.A.S. S.p.a., con il presente avviso

RENDE NOTO

che intende procedere, nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza e proporzionalità, all'espletamento di un'indagine di mercato finalizzata alla consultazione di operatori economici per l'affidamento del servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla gestione delle prenotazioni in regime Servizio Sanitario Nazionale e Libera Professione delle visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici e delle disdette per ORAS SpA.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse, in alcun modo vincolanti per O.R.A.S. S.p.A., da parte degli operatori economici, in possesso dei requisiti necessari, disponibili ad essere consultati per la successiva presentazione di offerta.

Non costituisce, pertanto, proposta contrattuale e non vincola in alcun modo O.R.A.S. S.p.A. all'espletamento della procedura che la medesima si riserva di sospendere, revocare o annullare, in tutto o in parte, in qualsiasi fase della stessa, anche successiva all'aggiudicazione, senza che i concorrenti abbiano per ciò nulla a pretendere.

Tutti gli operatori economici interessati, ed in possesso dei requisiti di seguito indicati, possono presentare comunicazione di manifestazione di interesse per l'affidamento delle prestazioni del servizio in oggetto.

Solo coloro in possesso dei requisiti previsti nel presente avviso saranno invitati a presentare offerta.

O.R.A.S. S.p.a. procederà anche in presenza di un solo operatore economico qualificato.

La presentazione della manifestazione di interesse non dà luogo ad alcun diritto, pretesa e/o aspettativa del richiedente ad essere invitato alla successiva fase della procedura né allo svolgimento della medesima.

Tutti gli operatori economici che presenteranno manifestazione di interesse, ed in possesso dei requisiti di seguito indicati, verranno consultati da O.R.A.S. S.p.A. mediante acquisizione di preventivi tecnico-economici.

A seguito di presentazione offerta, la Stazione Appaltante individuerà l'operatore economico più idoneo per l'esecuzione del servizio in oggetto, e procederà pertanto con il fornitore scelto all'espletamento di una Trattativa Diretta attraverso il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).

Pertanto, si invitano fin da subito le ditte che vogliano proporre manifestazione di interesse, ad **abilitarsi al MePA** ed in particolare al Bando "Servizi", Iniziativa "Servizi – Servizi di Interazione Utente" entro la data di pubblicazione della TD che sarà indicativamente il giorno 13/05/2022.

1. AMMINISTRAZIONE SELEZIONATRICE

Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione S.p.a., via Padre Leonardo Bello 3/C, 31045 MOTTA DI LIVENZA (TV) – indirizzo di posta certificata: direzione.generale@pec.ospedalemotta.it – sito internet: www.ospedalemotta.it

2. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Affidamento Diretto ai sensi dell'articolo 1 – comma 2 lett. a) del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 previa consultazione di operatori economici.

La stipula del contratto avverrà attraverso il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Costituiscono oggetto del servizio le seguenti prestazioni:

Servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla prenotazione in regime di Servizio Sanitario Nazionale e Libera Professione delle visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici e delle disdette come di seguito specificato:

- a) gestione di un numero telefonico DEDICATO con IVR personalizzato al quale dovranno essere inoltrate le telefonate riguardanti: prenotazioni, disdette e spostamenti appuntamenti di visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici in regime di Servizio Sanitario Nazionale;
 - b) gestione di un numero telefonico DEDICATO con IVR personalizzato al quale dovranno essere inoltrate le telefonate riguardanti: prenotazioni, disdette e spostamenti appuntamenti di visite/prestazioni ambulatoriali in regime di Libera Professione;
 - c) gestione del 100% delle telefonate inoltrate al numero telefonico di cui al punto a) e c);
 - d) gestione di un numero di linee sufficienti al fine di non dare mai il segnale di occupato;
 - e) possibilità, qualora ci sia un carico di lavoro eccezionale, di lasciare il proprio numero per poter essere richiamati;
 - f) gestione dei contatti di cui al punto e) con:
 - richiamata al numero lasciato entro 24 ore solari;
 - numero di tentativi di richiamata al numero lasciato fino ad un massimo di 3;
 - g) gestione delle chiamate in ingresso e in uscita (richiamate);
 - h) relazione mensile sull'andamento di:
 - numero delle chiamate pervenute;
 - numero delle chiamate gestite;
- con invio mensile di mail riepilogativa dei due indicatori;

- i) fornitura licenza d'uso software per accesso statistiche mensili relative all'andamento del servizio, se necessario.

Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, ed il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00 (esclusi i festivi).

4. VALORE STIMATO DEL SERVIZIO

Il totale massimo presunto del valore del contratto, calcolato ai sensi e per gli effetti dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., viene stimato - in via puramente presuntiva e non vincolante - in complessivi euro **138.000,00** (IVA esclusa).

Tale importo rappresenta il tetto massimo del valore contrattuale stimato per il periodo di 12 mesi.

5. DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto avrà una durata indicativa di 12 mesi a partire dal 01 giugno 2022 o comunque al raggiungimento dell'importo massimo fissato.

6. SOGGETTI AMMESSI ALLA SELEZIONE

Alla selezione possono partecipare tutti gli operatori economici - nelle forme di cui all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. - presentando apposita manifestazione di interesse (redatta in conformità al modello allegato) con dichiarazione attestante il possesso dei requisiti di cui al successivo all'art.7.

In ogni ipotesi di partecipazione di operatori associati, ognuno dovrà presentare la domanda di partecipazione accompagnata da una dichiarazione congiunta contenente la composizione effettiva dell'associazione, con indicazione della mandataria e della mandante.

7. REQUISITI

Gli operatori economici interessati devono essere, tutti, in possesso dei seguenti requisiti:

a) Requisiti di ordine generale:

- non trovarsi nelle condizioni previste dall'articolo 80 del d.lgs. 50/2016 o in altre cause di incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione.

b) Abilitazione al MePA:

- la stipula del contratto avverrà attraverso il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), pertanto l'operatore economico scelto a seguito della consultazione di mercato, dovrà essere **abilitato all'interno del portale.**

c) Requisiti di idoneità

- **Iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura.

d) Requisiti di capacità economica e finanziaria

- fatturato minimo su servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto eseguito presso o per conto di strutture sanitarie pubbliche o private accreditate con il S.S.N. nel triennio 2019-2020-2021, di importo medio annuo pari a Euro 276.000,00= IVA esclusa.

Si precisa che il possesso del requisito di cui al punto d) di cui sopra, dovrà essere attestato dall'operatore economico solo nell'eventuale successiva fase della procedura.

8. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici interessati dovranno far pervenire la propria domanda di partecipazione, redatta in conformità al modello allegato al presente avviso (Allegato 1), **entro e non oltre le ore 17:00 del giorno 26/04/2022** - a pena di non ammissione alla selezione.

E' preferibile che le manifestazioni di interesse siano redatte secondo lo schema allegato al presente avviso. Qualora non venisse utilizzato lo schema fornito, la manifestazione di interesse dovrà comunque contenere tutti gli elementi e le dichiarazioni dello schema.

La manifestazione di interesse, dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'operatore economico (Titolare, legale rappresentante, procuratore speciale, procuratore generale, institore ecc.).

Le domande di partecipazione dovranno essere inviate unicamente a mezzo posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: direzione.generale@pec.ospedalemotta.it

Ai fini dell'accertamento del rispetto del termine di presentazione della domanda di partecipazione, richiesti a pena di esclusione, farà fede unicamente la data e l'ora di ricezione della PEC. Le Ditte che manifesteranno interesse al presente avviso, dovranno essere in grado di dimostrare l'ora effettiva di invio.

L'oggetto del messaggio PEC dovrà essere: "*Manifestazione di interesse per servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla gestione delle prenotazioni in regime Servizio Sanitario Nazionale e Libera Professione delle visite/prestazioni ambulatoriali ed esami ematochimici e delle disdette per ORAS SpA*".

9. INFORMAZIONI

Il presente avviso è da intendersi come mero procedimento pre-selettivo non vincolante per O.R.A.S. S.p.a., finalizzato alla raccolta di manifestazioni d'interesse da parte dei soggetti interessati.

O.R.A.S. S.p.a. si riserva di richiedere ai soggetti interessati alla selezione, di completare o di fornire chiarimenti in ordine al contenuto di quanto presentato o dichiarato, nel rispetto del principio di parità di trattamento.

Eventuali richieste di chiarimento sul presente avviso dovranno essere formulate tramite email all'indirizzo di posta elettronica: direzione.generale@ospedalemotta.it

10. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

10.1 Obblighi informativi della Stazione Appaltante ai sensi degli art. 13-14 del RGPD UE 2016/679

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza (ORAS) in qualità di "Titolare del trattamento" è tenuto a rendere precise informazioni, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento generale UE per la protezione dei dati personali 2016/679, sull'utilizzo che verrà fatto dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato perché è necessario nell'ambito della gestione delle procedure di gara e, successivamente per la stipula del contratto, ai sensi dell'art. 6 pa 1, lett b, per adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto il titolare ai sensi dell'art. 6 pa. 1, lett. c, e, relativamente al trattamento dei dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento. Tali dati vengono forniti direttamente dall'interessato o tramite terzi, in quest'ultimo caso i dati derivano dalle verifiche effettuate sulle autocertificazioni rese dall'operatore ai fini della stipula contrattuale (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli derivanti dalla consultazione del casellario giudiziale, dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) e più in generale dalla verifica sul possesso di tutti i requisiti di carattere generale (di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 ss.mm.ii. - Codice appalti), dalla verifica delle condizioni soggettive (es. art. 1, comma 52, L. 190/2012) e dei requisiti speciali, se previsti.

Il trattamento avverrà tramite soggetti interni autorizzati e delegati al trattamento dei dati e soggetti esterni il cui intervento è necessario per adempiere l'obbligazione contrattuale e gli obblighi ad essa annessi, in qualità di

responsabili esterni di trattamento ai sensi del art 28 del regolamento UE 2016/679, mettendo in atto adeguate misure tecniche e organizzative per garantire un adeguato livello di sicurezza e riservatezza che consenta di tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari.

I dati potranno essere comunicati e/o trasmessi soltanto ai soggetti cui la comunicazione è prevista per legge o per ordine di autorità di vigilanza, governative o altre autorità competenti, nonché per l'esecuzione degli obblighi contrattuali ed ad altri soggetti interessati ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e del D.Lgs 50/2016 "Codice dei contratti pubblici". I dati raccolti e trattati per l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto verranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, nei limiti e nei tempi necessari per l'espletamento degli obblighi di legge e per i relativi obblighi amministrativi, contrattuali contabili e fiscali.

L'Operatore economico potrà rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione S.p.a. Via Padre Leonardo Bello, 3/C 31045 Motta di Livenza tel 0422-287339 e-mail rpd@ospedalemotta.it pec rpd@pec.ospedalemotta.it per avere informazioni e segnalare eventuali problemi o disagi inerenti i dati personali, nonché per esercitare i diritti previsti al CAPO III DEL Regolamento Generale UE 2016/679

10.2 Ruoli e responsabilità

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza (di seguito O.R.A.S. S.p.a.), in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali, è tenuto ad adempiere gli obblighi imposti dal RGPD 2016/679, in materia di protezione dei dati personali e, pertanto, ad adottare un modello organizzativo coerente con la predetta normativa.

La legge consente di designare come responsabili del trattamento soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dal corpus normativo privacy e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. L'Operatore Economico scelto deve possedere esperienza, capacità ed affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire l'integrità, la disponibilità e l'accessibilità dei dati trattati, nonché la tutela dei diritti degli interessati e fornire idonea garanzia del pieno rispetto dei requisiti del RGPD 2016/679 e delle disposizioni vigenti in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza.

Per la corretta esecuzione dei servizi descritti all'articolo 3 del presente documento, la ditta aggiudicataria tratterà dati personali di soggetti la cui titolarità è in capo all'ORAS, pertanto, in adempimento a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali la ditta aggiudicataria si configura "RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Generale UE 679/2016, come definito dall'art. 4 n. 8) del GDPR secondo il quale il Responsabile al trattamento dei dati è "la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento". I trattamenti dei dati personali e particolari che verranno effettuati da parte dell'aggiudicatario, "Responsabile del trattamento", sono disciplinati dalle **clausole contrattuali tipo** tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento, e **relativi allegati**, adottate dalla Commissione Europea del 4 giugno 2021" (di seguito "clausole") che vincoleranno il "Responsabile" al rispetto degli obblighi e dei diritti dell'ORAS, "Titolare del trattamento".

Tali clausole e relativi allegati saranno parte integrante della successiva richiesta di offerta.

11. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Responsabile del procedimento è il dott. Andrea Pauletti, Direttore Amministratore di O.R.A.S. S.p.a..

12. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente avviso è pubblicato nel sito internet di O.R.A.S. S.p.a. all'indirizzo www.ospedalemotta.it nell'apposita sezione denominata "Avvisi di indagini di mercato".

13. ALLEGATI

Allegato 1) “modello di domanda di partecipazione”

f.to Andrea Paletti
Responsabile Unico del Procedimento