

Prot. n. 2271 del 20/11/2023

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 DELLE VISITE/PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DELLE DISDETTE PER O.R.A.S. S.P.A. PER LA DURATA DI 12 MESI

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 delle visite/prestazioni ambulatoriali e delle disdette per ORAS SpA per un periodo indicativo di 12 mesi;
- l'importo stimato per il servizio risulta inferiore ad € 140.000,00 e, pertanto, è possibile procedere mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del d.Lgs. 36/2023;
- 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 proposta tecnico-economica.

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 all'individuazione degli operatori economici per l'affidamento del servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla gestione delle prenotazioni in regime Servizio Sanitario Nazionale delle visite/prestazioni ambulatoriali e delle disdette per ORAS SpA per un periodo indicativo di 12 mesi.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente alla consultazione di operatori economici, in possesso dei requisiti di seguito indicati, mediante acquisizione di **preventivi tecnico-economici**.

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, mediante invio di preventivi tecnico-economici.

A seguito di presentazione della relativa proposta, 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 interessate, 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 01/12/2023.

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

La presentazione della proposta tecnico-economica 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.

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 50 – comma 1 lett. b) del d.Lgs. 36/2023, 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, così come esplicitate nel documento “Specifiche tecniche per l’esecuzione del servizio”:

servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla prenotazione in regime di Servizio Sanitario Nazionale delle visite/prestazioni ambulatoriali 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 in regime di Servizio Sanitario Nazionale;
- b) gestione del 100% delle telefonate inoltrate al numero telefonico di cui al punto a);
- c) per ogni telefonata ricevuta deve essere garantita la completa presa in carico dell’utente, pertanto, qualora lo stesso necessiti di prenotare più visite/prestazioni, queste dovranno essere gestite/prenotate all’interno della stessa telefonata;
- 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 d) 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 valore massimo del contratto per il periodo di 12 mesi, calcolato ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del D.Lgs. 36/2023, viene stimato - in via puramente presuntiva e non vincolante - in complessivi euro **137.000,00** (IVA esclusa).

Il valore indicato è da intendersi puramente indicativo ai fini della formulazione dell'offerta e non costituisce alcun impegno da parte di ORAS SpA, posto che il servizio erogato sarà remunerato esclusivamente sulla base delle prestazioni effettivamente rese ai prezzi pattuiti.

5. DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto avrà una durata indicativa di 12 mesi dal 01/01/2024 al 31/12/2024.

6. SOGGETTI AMMESSI ALLA SELEZIONE

Alla selezione possono partecipare tutti gli operatori economici - nelle forme di cui all'art. 65 del d.Lgs. 36/2023, presentando apposita manifestazione di interesse mediante **invio di un preventivo tecnico-economico**, 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'articoli 94 e 95 del d.lgs. 36/2023 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 2020-2021-2022, di importo medio annuo pari a Euro 274.000,00= IVA esclusa.

La proposta tecnico-economica dovrà dare esplicitazione dei requisiti sopra richiesti mediante autodichiarazione e/o allegando documenti dimostrativi a comprova.

8. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici interessati dovranno far pervenire la **propria proposta tecnico-economica**, redatta in carta intestata, **entro e non oltre le ore 17:00 del giorno 30/11/2023** - a pena di non ammissione alla selezione.

La proposta tecnico-economica, dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'operatore economico (Titolare, legale rappresentante, procuratore speciale, procuratore generale, institore ecc.) ed 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 proposta, richiesto 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 delle visite/prestazioni ambulatoriali e delle disdette per ORAS SpA per la durata di 12 mesi*".

La **proposta tecnico-economica** dovrà tener conto di quanto descritto nel documento "Specifiche tecniche per l'esecuzione del servizio" e dovrà contenere i seguenti elementi:

- una relazione sulla modalità di espletamento del servizio con descrizione dettagliata dei requisiti minimi citati all'art. 3 del presente documento e con indicazione di eventuali certificazioni (es. ISO 27001, etc) in possesso a comprova del livello del servizio erogato;
- il costo a contatto (per contatto si intende una telefonata che abbia avuto una risposta da parte di un operatore per prenotazioni, disdette e spostamenti appuntamenti).

Si chiede di dettagliare e distinguere le voci oggetto di remunerazione da quelle non oggetto di remunerazione (es. prenotazioni registrate nel sistema informatico CUP WEB, riallocazioni, disdette, contatti gestiti senza prenotazione registrata nel sistema informatico CUP WEB, abbandoni etc).

Si richiede di compilare lo **schema di offerta economica** in allegato.

L'offerta dovrà inoltre essere accompagnata dalla seguente **documentazione**:

- dichiarazione attestante il rispetto dei requisiti di cui all'art. 3 del presente documento;
- documento "clausole contrattuali tipo tra Titolari del Trattamento e Responsabili del Trattamento" firmato digitalmente;
- allegato 1 al documento "clausole contrattuali tipo tra Titolari del Trattamento e Responsabili del Trattamento" debitamente compilato con le informazioni richieste e firmato digitalmente.

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: contratti.appalti@ospedalemotta.it.

10. INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EFFETTUATO DA ORAS S.P.A.

1. Titolare del trattamento

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione S.p.a., con sede legale in Via Padre Leonardo Bello 3/C 31045 Motta di Livenza tel 0422-287271 Fax 0422287321 e-mail amministratore.delegato@ospedalemotta.it pec direzione.generale@pec.ospedalemotta.it (di seguito ORAS), ai sensi normativa che si occupa della protezione dei dati personali, Regolamento generale UE 2016/679 articoli 13 e 14), in qualità di Titolare del trattamento è tenuto a fornire precise informazioni sull'utilizzo dei dati personali direttamente forniti in sede di invio della documentazione e occasionalmente forniti da terzi ed è responsabile nei confronti degli interessati del legittimo e corretto uso degli stessi.

2. Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

È la persona preposta a vigilare sul rispetto delle disposizioni sulla protezione dei dati ed alla quale rivolgersi per avere informazioni e segnalare eventuali problemi o disagi inerenti i dati personali trattati, mediante l'invio di una lettera indirizzata al RPD Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione Via Padre Leonardo Bello 3/c 31045 Motta di Livenza ovvero via e mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica rpd@ospedalemotta.it, direzione.generale@pec.ospedalemotta.it, o telefonicamente al seguente numero tel. 0422 287339.

3. Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali (ivi incluse le foto presenti nei doc. di identità) sarà effettuato esclusivamente per la gestione delle procedure di appalto, e per l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto stesso. I dati personali raccolti per le sopracitate finalità verranno trattati dal personale di O.R.A.S. S.p.A. coinvolto nel procedimento specificamente autorizzato e delegato al trattamento 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.

4. Base giuridica del trattamento

Il conferimento ed il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione del rapporto contrattuale o all'esecuzione di misure precontrattuali e per l'adempimento di obblighi di legge cui è soggetto il Titolare del trattamento (ai sensi dell'art. 6 pa 1, lettere b e c) e, relativamente al trattamento dei dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento. In ogni caso il trattamento avverrà sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà dell'interessato.

5. Comunicazione dei dati

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 ed ad altri soggetti interessati ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e del D.Lgs 36/2023 "Codice dei contratti pubblici", nonché per l'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati raccolti non saranno trattati tramite sistemi decisionali automatizzati e non verranno in alcun modo diffusi. Il trattamento avverrà esclusivamente in Italia ed eventualmente nell'ambito dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea; tale modalità verrà comunque resa in apposita informativa all'interessato.

6. Conservazione dei dati

I dati raccolti e trattati per l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto verranno conservati illimitatamente nel rispetto della procedura aziendale di scarto dei documenti ed al prontuario di selezione per gli archivi delle aziende sanitarie locali e delle aziende ospedaliere https://archivi.cultura.gov.it/fileadmin/risorse/massimari_scarto/Aziende_ospedaliere_2001.pdf

7. Diritti degli interessati

Il titolare del trattamento ha l'obbligo di consentire l'esercizio dei diritti di seguito esplicitati:

- a) Accesso: conoscere quali dati trattiamo, come e perché li trattiamo;
- b) Rettifica: correggere i dati personali inesatti, ove applicabile;
- c) Cancellazione (diritto all'oblio): garantire il diritto alla cancellazione dei dati personali, ove applicabile;
- d) Limitazione del trattamento: attuabile solo per alcune specifiche situazioni;
- e) Ricevere comunicazione in caso di rettifica, cancellazione, limitazione;
- f) Diritto alla portabilità dei dati: non applicabile per i trattamenti effettuati sulla base di una norma di legge o di regolamento;

g) Diritto di opposizione: l'interessato ha il diritto di opporsi in qualunque momento al trattamento per finalità ulteriori a quelle direttamente o indirettamente connesse all'esecuzione del contratto, fatta salva l'esistenza di motivi legittimi che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà fondamentali dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio a difesa di un diritto in sede giudiziaria;

h) Diritto di revoca del consenso: non applicabile perché il trattamento è effettuato sulla base dell'esecuzione di un contratto;

i) Diritto di proporre un reclamo ad un'autorità di controllo: nel caso in cui l'interessato ritenesse di non avere ricevuto risposte adeguate alle Sue richieste potrà rivolgersi all'Autorità Garante privacy dello stato in cui risiede o lavora o proporre un ricorso dinanzi all'autorità giudiziaria.

8. Conseguenze del mancato conferimento dei dati

Il conferimento ed il trattamento dei dati è necessario per l'instaurazione, l'esecuzione del rapporto contrattuale e per l'adempimento di obblighi di legge pertanto l'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità di instaurare e/o proseguire il rapporto contrattuale.

9. Origine dei dati

I dati personali necessari per l'esecuzione del rapporto contrattuale e per l'adempimento di obblighi di legge vengono forniti direttamente dall'interessato o tramite terzi, in quest'ultimo caso i dati derivano dalle verifiche effettuate sulle autocertificazioni (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli derivanti dalla consultazione del casellario, dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) o dal possesso di tutti i requisiti di carattere generale (di cui agli artt. 94-98 del D.Lgs. 36/2023 - Codice appalti), dalla verifica delle condizioni soggettive (es. art. 1, comma 52, L. 190/2012) e dei requisiti speciali, se previsti.

10. Esercizio dei diritti

I diritti previsti al capo III del Regolamento (UE) 2016/679 articoli 15-22 potranno essere esercitati rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) di ORAS S.p.A. via Padre Leonardo Bello, 3/c 31045 Motta di Livenza (TV) tel 0422-287339 e-mail rpd@ospedalemotta.it direzione.generale@pec.ospedalemotta.it

11. RESPONSABILE DEL PROGETTO

Responsabile del progetto 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".

Allegati:

- Specifiche Tecniche
- Documento "clausole contrattuali tipo tra Titolari del Trattamento e Responsabili del Trattamento"
- Allegato 1 al documento "clausole contrattuali tipo tra Titolari del Trattamento e Responsabili del Trattamento"
- Schema di Offerta Economica

f.to Andrea Pauletti
Responsabile Unico del Procedimento