

## Bando di gara

### Servizi

#### Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

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

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

Denominazione ufficiale: ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda

Numero di identificazione nazionale: 09315660960

Indirizzo postale: Piazza Ospedale Maggiore, 3

Città: Milano (MI)

Codice NUTS: ITC4C

Codice postale: 20162

Paese: Italia

E-mail: [postacertificata@pec.ospedaleniguarda.it](mailto:postacertificata@pec.ospedaleniguarda.it)

Tel.: +39 0264441

Fax: +39 026420901

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

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

##### I.2) **Appalto congiunto**

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

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

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

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

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

Altro tipo: Azienda Socio Sanitaria Territoriale

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

Salute

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

##### II.1) **Entità dell'appalto**

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

Bando esplorativo per la ricerca di operatori in grado di fornire un servizio di call center telefonico presso l'ASST Niguarda

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

79511000

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

Servizi

##### II.1.4) **Breve descrizione:**

Il presente bando è finalizzato alla ricerca di operatori in grado di fornire un servizio di call center telefonico presso l'ASST Niguarda per l'espletamento indicativamente delle seguenti funzioni: Contact Center e Call Center.

##### II.1.5) **Valore totale stimato**

- 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**  
79511000
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**  
Codice NUTS: ITC4C
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**  
Il servizio di call center telefonico richiesto presso l'ASST Niguarda comprende indicativamente le seguenti funzioni:  
- Contact Center:  
• Funzioni: Cronicità, Recall, prenotazioni telefoniche per prestazioni riservate, mail area privata, servizio revoche, prenotazione detenuti e altri enti, verifiche per URP;  
• Orari di servizio al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30;  
• Postazioni di lavoro: 6;  
• Operatori in servizio: 5 fte più 1 di riserva.  
- Call Center Libera Professione  
• Funzioni: Prenotazione telefonica prestazioni in libera professione, gestione segreteria telefonica, recall, email di prenotazione;  
• Orari di servizio al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18; il sabato dalle 8,30 alle 13;  
• Postazioni di lavoro: 8;  
• Operatori in servizio: 6 fte";
- 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**
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**  
Durata in giorni: 20  
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**  
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**  
Opzioni: no
- 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**
- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**

- III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**
- 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: 20/11/2019  
Ora locale: 12:30
- 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**
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**  
Data: 20/11/2019  
Ora locale: 14:00

#### **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:**  
Le imprese potranno far pervenire la documentazione in formato elettronico entro le 12:30 del 20/11/2019 al seguente indirizzo PEC: [postacertificata@pec.ospedaleniguarda.it](mailto:postacertificata@pec.ospedaleniguarda.it)  
Tra la documentazione da far pervenire si richiede:
  - breve descrizione dell'azienda;
  - referenze;
  - listino prezzi per servizi analoghi.Si precisa che questo bando esplorativo non prevede alcuna classificazione di merito e non è vincolante per questa ASST, ma potrà - a discrezione della stessa - essere utilizzata per l'indizione di un'eventuale gara.

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

Denominazione ufficiale: TAR Lombardia

Città: Milano

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**

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

29/10/2019