

**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2 OLBIA**

**DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

**N. 692      DEL 22/06/2015**

**OGGETTO:** PROCEDURA TELEMATICA EX ART 125 DEL DLGS 163/2006, CON AGGIUDICAZIONE EX ART 82 DEL MEDESIMO DECRETO, PER IL PROSIEGUO DELL'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER - AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

DOTT. PAOLO TECLEME

*(firma digitale apposta)*

<b>ACQUISITI I PARERI DI</b>			
<b>DIRETTORE SANITARIO</b>		<b>DIRETTORE AMMINISTRATIVO</b>	
DOTT. SALVATORICO ORTU		DOTT. DAVID HARRIS	
FAVOREVOLE	X	FAVOREVOLE	X
CONTRARIO		CONTRARIO	
<i>(firma digitale apposta)</i>		<i>(firma digitale apposta)</i>	

La presente Deliberazione
è soggetta al controllo preventivo di cui al comma 1 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006
viene comunicata al competente Assessorato regionale, ai sensi del comma 2 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006, qualora comportante impegno di spesa inferiore a euro 5.000.000
STRUTTURA PROPONENTE SERVIZIO PROVVEDITORATO E AMMINISTRAZIONE PATRIMONIALE

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line della ASL n. 2 di Olbia	
Dal 22/06/2015	Al 07/07/2015
Area Affari Generali, Affari Legali, Comunicazione	



**SU** proposta del servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale;

**PREMESSO QUANTO SEGUE:**

- con deliberazione n. 525 del 13/05/2015 si è autorizzato l'espletamento di procedura telematica a mezzo albo fornitori aziendale ex art. 125 del D.Lgs 163/06, per l'affidamento del servizio di call center, da aggiudicare ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs 163/06 (criterio del prezzo più basso);
- si sono invitate alla gara con Lettera Invito n. PG/2015/21022 del 14/05/2015 (**allegato 1**) tutte le Ditte e Cooperative iscritte all'Albo Fornitori alla "Linea: 38 - Servizi Generali" – "Categoria: 38.11 - Servizi Di Call Center", che sono le seguenti: Mediacom; Marketing management Srl; Krene Srl – Società Sarda per l'informatica; Ipsen Spa; GPI Spa; Extra Informatica Srl; Demetra Opinioni.net Srl; Cooperativa Sociale 2008;
- la procedura è stata espletata come da verbali nn° 1 del 04/06/2015; n° 2 del 05/06/2015, n° 3 del 05/06/2015, (**allegati 2, 3, 4**) al presente provvedimento, di cui si condividono i contenuti, anche con riferimento alla verifica di congruità e da cui risulta che Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 è aggiudicatario provvisorio del servizio di call center con un'offerta su base oraria di € 13,59 in ribasso rispetto alla base d'asta di € 15,97 Netto Iva. L'affidamento del servizio è stato previsto, già in autorizzazione a contrarre, con importo fino alla spesa di € 168.000,00 Netto Iva e periodo di durata contrattuale variabile in funzione del ribasso dell'offerta economica dell'aggiudicatario e dell'andamento della spesa, con eventuale opzione di rinnovo **fino alla concorrenza della spesa massima immediatamente inferiore alla soglia europea (€ 207.000,00 Netti Iva)**; il servizio avrà durata stimata in 12 mesi e 20 giorni circa dato il costo offerto su base oraria pari ad € 13,59 ed un monte ore settimanale di 200 ore;
- Si stima di poter ottenere con la nuova aggiudicazione un risparmio rispetto alla precedente di cui alle deliberazioni n. 514 del 09/05/2014 e seguenti pari a € 5.096,00 Iva inclusa, su base annua a parità di prestazioni.

**VISTI**

- il D. Lgs. 163/2006 e successive modificazioni ed integrazioni;
- il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
- la L. R. 28 luglio 2006, n. 10;
- la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

## **IL DIRETTORE GENERALE**

per i motivi sopra espressi,

### **DELIBERA**

- di approvare gli atti della procedura descritti in premessa ed in particolare i verbali nn° 1 del 04/06/2015; n° 2 del 05/06/2015, n° 3 del 05/06/2015, allegati al presente provvedimento;
- di aggiudicare definitivamente la gestione del servizio di call center di questa Azienda il cui valore contrattuale è pari ad € 168.000,00 Netto Iva ed una durata stimata (la durata è flessibile a seconda dell'andamento della spesa) di 12 mesi e 20 giorni circa, con opzione di rinnovo fino alla concorrenza della spesa massima immediatamente inferiore alla soglia europea (€ 207.000,00 netto Iva), alla Cooperativa sociale solidarietà 2008, salvo necessità di recedere anticipatamente in ipotesi di aggiudicazione di gara centralizzata regionale, a migliori condizioni, o per qualsiasi altro motivo connesso alla riforma in itinere del SSR;
- di dare atto che la relativa spesa sarà imputata come segue

<b>ANNO</b>	<b>UFF.AUTORIZZ</b>	<b>MACRO</b>	<b>NUMERO DI CONTO</b>	<b>IMPORTO CON IVA</b>
2015	UA2_BIL	1	A506030401 – “Costi per altri servizi non sanitari	92.846,88
2016	UA2_BIL	1	A506030401 – “Costi per altri servizi non sanitari	112.113,12

- di trasmettere il presente provvedimento al Servizio Contabilità e Bilancio e all'Area Controllo e Committenza per i provvedimenti di competenza;
- di comunicare il presente atto all'Assessorato Regionale dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale ai sensi dell'art. 29 c.2 della Legge Regionale 28 luglio 2006.

**Il Commissario Straordinario  
Dr Paolo Tecleme**

per il Servizio  
R. Di Gennaro  
B.Dejana  
Codice Servizio 148/2014

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER**

**VERBALE 2 - DEL 05/06/2015**

Addi cinque del mese di giugno alle ore 10:00 presso il Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2, sito al 1° piano della sede di via Bazzoni Sircana n. 2 in Olbia in seduta pubblica, è presente l'avv. Roberto Di Gennaro, assistito dal Dott. Barnaba Dejana in qualità anche di verbalizzante e dalla Dottoressa Francesca Deledda in qualità di testimone. Si prende visione della documentazione inerente le offerte economiche da cui risulta la correttezza della marcatura temporale e della firma digitale delle stesse, entrambe al di sotto della base d'asta: vedasi apposito report e graduatoria in scheda trattativa, quest'ultima **allegata alla presente**, pubblicata sull'albo fornitori con le tempistiche indicate dal timing di gara descritte in Lettera Invito, da cui risulta miglior offerente la Cooperativa Sociale Solidarietà 2008, con un' offerta sul prezzo orario netto Iva pari a € 13,59, rispetto alla base d'asta di € 15,97.

Alle ore 10:15 si dichiara chiusa la seduta pubblica; i lavori proseguono in seduta riservata, senza più la testimonianza della Dott.ssa Deledda, non necessaria.

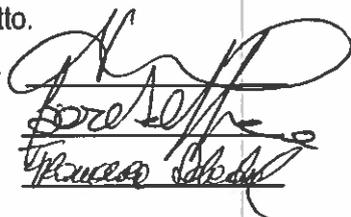
Si è considerato che l'offerta della Cooperativa è prossima al valore di aggiudicazione al medesimo soggetto della precedente procedura; in quell'occasione la Cooperativa aveva fornito delucidazioni reputate esaustive sulle ragioni che le avevano permesso di offrire quel prezzo; è sembrato che dette ragioni potrebbero essere ancora valide ed attuali. Ciò premesso e pur non essendo direttamente applicabile la disciplina prevista dagli artt. 86 e seguenti del Codice dei Contratti pubblici al caso di specie, trattandosi di procedimento ex art. 125 del Codice stesso, si è ritenuto opportuno effettuare accertamenti sull' offerta della Cooperativa Sociale Solidarietà 2008, trasmettendo via mail tramite scheda trattativa la nota **allegata Sub 2** alla presente.

Alle ore 10:30, essendosi in attesa di risposta, si dichiara chiusa la seduta riservata; del che si redige il presente verbale, composto di n. 1 pagina, oltre che degli allegati descritti in narrativa, che viene letto, confermato e sottoscritto.

Roberto Di Gennaro

Barnaba Dejana

Francesca Deledda





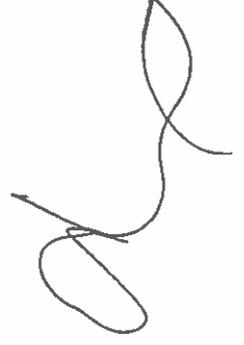
## **Graduatoria**

Oggetto: Procedura per l'esternalizzazione del servizio di call center

Round: 1 - Busta chiusa telematica

**1 - Esternalizzazione servizio di call center - Base asta ribassabile: 15,970 - Base asta non ribassabile: Non definito - Importo previsto: Non definito**

Pos.	Ragione sociale	Prezzo (EUR)	Prezzo con base asta non ribassabile (EUR)	Ribasso (%)	Congrua	Aggiud.	Sort.
1	COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' 2008	13,594		14,878	Si	Si	No
2	GPI SpA	15,960		0,063	Si	No	No

**PROCEDURA PER L'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER****VERBALE 1 - SEDUTA DEL 04/06/2015**

Addì quattro del mese di giugno alle ore 10:00 presso il Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2, sito al 1° piano della sede di via Bazzoni Sircana n. 2 in Olbia, in seduta pubblica, è presente l'avv. Roberto Di Gennaro, assistito dal dott Barnaba Dejana, anche in qualità di verbalizzante e dalla Dottoressa Francesca Deledda in qualità di testimone.

Nessun rappresentante delle Ditte offerenti è presente.

Premesso che:

- con deliberazione n. 525 del 13/05/2015 si è autorizzata la procedura telematica tramite albo fornitori, ex art. 125 del D.Lgs 163/06, per l'esternalizzazione del servizio di call center Centro Unico di prenotazione della Asl N°2 di Olbia;
- alla procedura sono state invitate tutte le Ditte e Cooperative iscritte all'Albo Fornitori alla "Linea: 38 - Servizi Generali" – "Categoria: 38.11 - Servizi Di Call Center", che sono le seguenti: Mediacom; Marketing management Srl; Krene Srl – Società Sarda per l'informatica; Ipsen Spa; GPI Spa; Extra Informatica Srl; Demetra Opinioni.net Srl; Cooperativa Sociale 2008;
- Sull'apposito forum è pervenuto in data 19/05/2015 alle ore 16:35, entro il termine prestabilito nel timing di gara (fissato nel 25/05/2015 ore 23:59), un quesito al quale si è dato riscontro in data 20/05/2015 alle ore 10:02 ed in atti.

Si procede quindi con l'accesso telematico presso l'albo fornitori aziendale, alla scheda trattativa della "Procedura per l'esternalizzazione del servizio di call center"; le imprese che hanno presentato offerta sono:

- Cooperativa Sociale Solidarietà 2008
- Gpi Spa.

Indi si prosegue con l'apertura dei file contenenti la documentazione amministrativa caricata a sistema e con il suo esame per verificarne la regolarità della documentazione amministrativa; l'esito della verifica è positivo per entrambi gli offerenti.

Si dà atto che è stato effettuato l'accesso al casellario informatico presso il sito ANAC e che si è accertato che nessuno degli offerenti è stato oggetto di provvedimenti sanzionatori che comportano l'esclusione dalla procedura in corso (vedasi documento con i risultati della ricerca, agli atti del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale).



Apposita comunicazione inerente gli esiti della verifica della documentazione amministrativa sarà pubblicata sul forum di gara

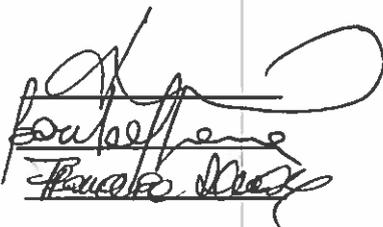
Alle ore 10.40 si dichiara chiusa la seduta.

Del che si redige il presente verbale, composto di n. 2 pagine che viene letto, confermato e sottoscritto in ogni pagina.

Roberto Di Gennaro

Barnaba Dejana

Francesca Deledda





ASLOlbia

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER**

**VERBALE 3 - DEL 05/06/2015**

Addì cinque del mese di maggio alle ore 11:15 presso il Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2, sito al 1° piano della sede di via Bazzoni Sircana n. 2 in Olbia, in seduta riservata, è presente l'avv. Roberto Di Gennaro, assistito dal Dott. Barnaba Dejana. Richiamate le operazioni come da verbali n° 1 del 04/06/2015, n° 2 del 05/06/2014, si prende atto del fatto che la richiesta di giustificazione dell'offerta inviata a mezzo Albo Fornitori alla mail pec [solidarieta2008@pec.it](mailto:solidarieta2008@pec.it), (vedasi verbale 2) ha avuto immediato riscontro, sempre a mezzo pec, da parte della cooperativa (vedasi nota **allegata alla presente** - protocollo PG/2015/24127). Ciò premesso, l'offerta di Cooperativa Sociale Solidarietà 2008 appare congrua e, pertanto si proclama l'aggiudicazione provvisoria dell'appalto in favore di Cooperativa stessa; di ciò sarà dato avviso nel forum di gara.

Alle ore 11:40 si dichiara chiusa la seduta e conclusa la procedura; del che si redige il presente verbale, composto di n. 1 pagina, oltre che degli allegati descritti in narrativa, che viene letto, confermato e sottoscritto.

Roberto Di Gennaro

Barnaba Dejana

PG/ 2015/ 21022

Olbia, 14/ 05/ 2015

**OGGETTO: ESTERNALIZZAZIONE SERVIZIO CALL CENTER – INVITO A PRESENTARE OFFERTA  
CIG: 6256787FF4**

Il Direttore del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale, vista la deliberazione n. 3013/2013, formalizza il seguente invito.

**Legenda:****Azienda:** ASL 2 di Olbia**Codice:** D. Lgs. 163/06 e successive modifiche ed integrazioni (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE).**Regolamento:** D.P.R 207 del 5 ottobre 2010 Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs 163/2006.**Appaltatore, Aggiudicatario:** il soggetto giuridico cui è aggiudicato l'appalto**Offerente, operatore economico:** il soggetto che presenta offerta relativamente alla procedura di che trattasi**S.A.:** stazione appaltante, Asl 2 Olbia**CGA:** Capitolato Generale d'Appalto per forniture e servizi dell'ASL 2 di Olbia**Disciplinare telematico:** descrive, nel dettaglio, tutte le operazioni di gara richieste, dal punto di vista telematico, per poter partecipare alla presente procedura**Informazioni generali:**

Aggiudicazione ai sensi dell'art. 82 del Dlgs 163/06

**Stazione appaltante:** Azienda Sanitaria Locale n. 2 di Olbia; indirizzo: Via Bazzoni-Sircana n. 2/2A 07026 Olbia

Telefono: 0789/552326 -353 Fax: 0789/67645;

E-mail: [bdejana@aslolbia.it](mailto:bdejana@aslolbia.it) – [acquisti-gare@aslolbia.it](mailto:acquisti-gare@aslolbia.it)internet. [www.aslolbia.it](http://www.aslolbia.it).**INDICE**

1. OGGETTO DEL SERVIZIO
2. DOTAZIONE INFORMATICA E AVVERTENZE
3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE
4. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE
5. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
  - CAUSE D'ESCLUSIONE D'ORDINE AMMINISTRATIVO E PROCEDURALE
  - DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE ECONOMICA
  - CAUSE D'ESCLUSIONE INERENTI L'OFFERTA ECONOMICA
6. SCHEMA TEMPORALE – TIMING

1

7. PENALITA' - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - DIRITTO DI RECESSO
8. CONTROVERSIE E FORO COMPETENZE
9. MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI DI GARA

## 1 OGGETTO DEL SERVIZIO

La presente procedura ha per oggetto l'esternalizzazione del servizio di call center Centro Unico di prenotazione della Asl N°2 di Olbia, così come sotto meglio descritto:

- a) l'appalto è strutturato come obbligazione di risultato: il risultato atteso è dato dalla perfetta gestione delle operazioni di prenotazione delle prestazioni sanitarie, compresa gestione liste e servizio di re-calling telefonico, nel rispetto dei tempi di accesso da parte dell'utenza al servizio di seguito specificati;
- b) Il servizio deve essere assicurato con orario 8:00 - 18:00 ininterrotto dal lunedì al venerdì;
- c) Negli orari di punta (cioè di maggiore concentrazione delle chiamate) devono essere garantiti almeno 4 operatori in servizio simultaneamente al centralino telefonico;
- d) gli operatori, oltre a gestire le chiamate in arrivo e quindi a provvedere alla prenotazione della prestazione (almeno tre operatori dovranno essere sempre disponibili per questo servizio primario, anche negli orari di minore concentrazione delle chiamate), dovranno, come detto, gestire le liste e quindi anche assicurare un tempestivo servizio di re-call telefonico (ad esempio su disdetta di prenotazione, per variazione sugli orari di servizi, per indisponibilità o maggior disponibilità oraria dei clinici addetti alle varie prestazioni, ecc) e di intramoenia;
- e) l'appaltatore dovrà correlarsi perfettamente con il servizio cup-ticket di questa Azienda, cui risponderà funzionalmente;
- f) La sede di lavoro degli operatori sarà in Olbia presso gli uffici del Cup tiket aziendale; questa Asl dispone delle tecnologie e di ogni altro mezzo necessario per assicurare l'espletamento del servizio;
- g) Il servizio dovrà essere attivato appena aggiudicata la procedura (presumibilmente il 09/06/2015) per un periodo presunto di dodici mesi (rileva il valore contrattuale pari ad € 168.000,00 Netto Iva, ragguagliato alle prestazioni richieste), prorogabile per un ulteriore periodo stimato in circa ulteriori 75 giorni, in base a calcoli sulla spesa media mensile (la durata effettiva, in ipotesi di ricorso all'opzione di rinnovo, verrà determinata alla luce del fabbisogno di prestazioni); la ASL potrà recedere anticipatamente dal contratto rispetto alla data di scadenza prevista in ipotesi di sopravvenuta aggiudicazione di separata procedura sopra soglia europea per l'affidamento del servizio di CUP - Ticket; il recesso, in tal caso, sarà comunicato con preavviso minimo di 30 giorni; in tale ipotesi saranno corrisposti all'appaltatore esclusivamente i corrispettivi per il servizio effettivamente espletato fino alla data di effetto del recesso;
- h) Il servizio sarà aggiudicato al prezzo più basso, ammettendo solo offerte pari o in ribasso rispetto alla base di gara, costituita dal costo/ora operatore, pari ad € 15.97 netto IVA oltre oneri DUVRI;

- i) L'Azienda mette a disposizione per l'espletamento del servizio propri locali adiacenti gli uffici del CUP TICKET aziendale, siti presso il complesso multifunzionale ex "San Giovanni di Dio"; detti locali dispongono di quanto necessario, in base alla precedente organizzazione d'impresa, per l'espletamento del servizio; poiché, peraltro, l'appalto è strutturato come obbligazione di risultato, ogni eventuale fornitura ulteriore e/o la sostituzione di beni strumentali necessari per l'espletamento del servizio rimane a totale carico dell'aggiudicatario, inclusa nei prezzi d'appalto; l'aggiudicatario dovrà anche curare la manutenzione ordinaria di tutti i beni che gli sono consegnati all'atto dell'avvio del servizio, con la sola esclusione della manutenzione sul software gestionale utilizzato per il cup ticket, che è quello in uso presso tutte le Aziende del SSR (fornitore: Engineering Sanità – Sardegna, modulo Cup Ticket – progetto SISA).

Possono presentare offerta esclusivamente i soggetti invitati alla procedura.

Ciascun offerente potrà proporre una sola offerta, ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 163/2006, vincolante per un periodo di almeno 180 giorni dalla presentazione della stessa.

La disciplina contrattuale è dettata dalla presente lettera invito, dal CGA per quanto applicabile e relative norme ed atti di rinvio.

In ipotesi di contrasto tra i suddetti atti prevarranno:

- a) la lettera invito per le norme afferenti la procedura di gara e degli obblighi prestazionali;  
b) il CGA, per la parte contrattuale integrativo degli obblighi prestazionali;

La gara verrà gestita telematicamente come da istruzioni nel seguito della presente lettera invito.

L'avvio del servizio deve aver luogo il prima possibile per assicurare continuità nell'attività di Call Center; i termini di ricezione offerte sono quindi di quindici giorni dalla spedizione degli inviti e colui che risulterà aggiudicatario dovrà assicurare comunque l'avvio dell'attività dal 09/06/2015.

## 2. DOTAZIONE INFORMATICA NECESSARIA E AVVERTENZE

Per partecipare alla gara telematica le imprese concorrenti devono dotarsi, a propria cura e spese, della strumentazione tecnica e informatica necessaria allo svolgimento della gara e prevista dall'allegato "Disciplinare telematico di gara".

### Abilitazione degli operatori economici al portale [www.albofornitori.it](http://www.albofornitori.it)

Gli operatori economici possono dalle ore 15:00:00 del giorno 14/05/2015 abilitarsi all'Albo Fornitori aziendale ed alla gara (non farlo preclude la possibilità di effettuare le successive, ulteriori operazioni illustrate nel timing di gara allegato) con la compilazione della domanda tramite apposito processo informatico accessibile dal sito [www.albofornitori.it](http://www.albofornitori.it) e secondo le indicazioni contenute all'interno dell'allegato "Disciplinare telematico di gara".

### 3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla presente procedura esclusivamente i soggetti invitati, a condizione che si abilitino, se non lo siano già, al portale [www.albofornitori.it](http://www.albofornitori.it), secondo quanto previsto dal successivo articolo e purchè siano in possesso dei requisiti di ordine generale definiti dall'art. 38 del d.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

### 4. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Le Imprese, entro la data indicata nel successivo timing di gara devono aggiornare, se necessario, le dichiarazioni che hanno consentito di abilitarsi all'albo Fornitori dell'Azienda (in particolare rendere eventuali integrazioni delle dichiarazioni sostitutive ex art. 38 del codice dei contratti);

#### La gara verrà espletata come segue:

Ogni seduta si svolgerà presso la sede della ASL n. 2 di Olbia, sita in Via Bazzoni Sircana 2/2A, primo piano, uffici del Servizio Provveditorato; per quanto attiene la documentazione amministrativa, il soggetto competente (Dirigente, Funzionario di questa Azienda) in seduta pubblica ne verificherà la correttezza ed adotterà i relativi provvedimenti di ammissione/esclusione dalla procedura; saranno esclusi i candidati che abbiano prodotto documentazione insufficiente o non conforme, per il contenuto e/o le modalità di redazione e di presentazione, a quanto previsto nel presente invito, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 46 del D.Lgs 163/06, anche per quanto attiene la eventuale possibilità di integrazione documentale successiva, etc. (cd. "soccorso istruttorio").

Verificata la regolarità della documentazione amministrativa, sempre nel rispetto delle previsioni del timing di gara si effettuerà l'accesso alle offerte economiche delle imprese ammesse, e si redigerà la graduatoria finale, proclamandosi se possibile l'aggiudicazione provvisoria.

Eventuali variazioni di ogni data che in timing risulta "indicativa" saranno rese note con avvisi sul forum (anche dopo il termine ultimo per le risposte ai quesiti) e pertanto l'offerente ha l'obbligo di consultarlo puntualmente fino ad aggiudicazione definitiva.

Pur non essendo l'art. 86 del Codice direttamente applicabile alla procedura di che trattasi, l'Azienda si riserva la facoltà di valutare se il valore economico offerto sia adeguato rispetto al costo del lavoro ragguagliato al CCNL applicato dall'aggiudicatario, tenuto conto del costo interno all'impresa per la sicurezza, prima di proclamare l'aggiudicazione provvisoria.

### 5. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

**• DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA:**

Entro il termine previsto dal successivo timing di gara, le Imprese dovranno depositare sul sistema (upload), nello spazio denominato "Documentazione > amministrativa" della scheda di gara, la seguente documentazione amministrativa: a) "Allegato amministrativo 1 - le dichiarazioni di scienza, conoscenza e impegno pre contrattuale, e allegare tutta la documentazione ivi richiesta; b) se necessario, i moduli "Allegato 2" e "Allegato 3" rispettivamente dichiarazioni separate per i soggetti in carica e cessati che hanno obblighi certificativi ex art. 38 del D.Lgs 163/06, tra i quali non sono compresi i Procuratori Speciali alla luce di quanto previsto dall'art. 2380 del Codice Civile (vedasi successivo NB. punto 4); ciascun file dovrà essere firmato digitalmente e avere quindi la seguente estensione: .pdf,p7m ovvero in alternativa il file potrà essere prodotto in formato .pdf con firma olografa.

Tali documenti dovranno poi essere caricati a sistema all'interno di una cartella zip firmata digitalmente così come specificato all'interno dell'ART. 6 - DEPOSITO TELEMATICO DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA del disciplinare telematico di gara.

NB: 1) detti allegati contengono anche dichiarazione di presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari; 2) qualora non vengano utilizzati i moduli allegati alla presente lettera invito è necessario che le dichiarazioni siano comunque rese ai sensi del citato DPR 445/00, sia attestata la sussistenza dei requisiti e l'assenza di cause ostative così come individuate dal D. lgs 163/06 e s.m.i e dalla lettera invito, siano forniti i dati richiesti nei sopraccitati allegati e le dichiarazioni che essi contengono; 3) dette dichiarazioni dovranno essere sottoscritte da ciascun dichiarante per sé stesso con propria firma digitale (i casi in cui è possibile che il dichiarante si riferisca a situazioni che non lo riguardano personalmente sono indicati nei modelli predisposti). E' altresì possibile, salvo che per il sottoscrittore dell'istanza di ammissione, che dovrà sempre firmare digitalmente, che altri dichiaranti non in possesso di firma digitale (ad esempio cessati dalla carica, altri legali rappresentanti) appongano firme olografe su dichiarazioni sostitutive cartacee e che questi documenti siano trasmessi dopo scannerizzazione in formato .pdf insieme a copie di documenti di identità validi. 4) quest'Azienda ritiene preferibile un'interpretazione letterale del Codice dei Contratti (l'accertamento dei requisiti riguarda gli "amministratori muniti del potere di rappresentanza" oltre il direttore tecnico), perché assicura maggiore certezza del diritto, ritenendo che gli obblighi certificativi dovrebbero essere uniformi e conoscibili da tutti con sicurezza, indipendentemente dalla stazione appaltante che bandisce la gara.

ATTENZIONE: l'art. 47 c. 2 del DPR 445/2000 prevede quanto segue: "la dichiarazione resa nell'interesse proprio del dichiarante può riguardare anche stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti di cui egli abbia diretta conoscenza"; le dichiarazioni rilevanti che devono essere rese dagli altri soggetti sono incluse nell'art. 46 c. 1 lettere aa) e bb) ed anch'esse sono classificate tra gli "stati, qualità personali e fatti". Si reputa pertanto possibile,

5

anche alla luce di giurisprudenza TAR e Consiglio di Stato sul punto, che il Legale Rappresentante (deve trattarsi di soggetto che agisce nell'interesse proprio, in questo caso coincidente con quello dell'impresa rappresentata) renda dichiarazione sostitutiva di atto notorio anche riferita ad altri soggetti quali soci e direttori tecnici in carica o cessati purchè egli sia certo di ciò che dichiara e quindi la dichiarazione non sia in alcun modo condizionata. Conclusivamente quindi: la dichiarazione può essere resa dal Legale Rappresentante per terzi di cui sappia non firmando digitalmente una dichiarazione sottoscritta da terzi ma rendendo personalmente una dichiarazione sostitutiva di atto notorio riferita ai terzi.

### **CAUSE D'ESCLUSIONE D'ORDINE AMMINISTRATIVO E PROCEDURALE**

#### **A) CAUSE DI ESCLUSIONE DI ORDINE FORMALE**

*Le dichiarazioni e la documentazione inerenti l'identificazione dell'offerente, il possesso dei requisiti di ordine generale dovranno essere trasmesse complete per ogni soggetto indicato, conformi alle indicazioni, anche per quanto attiene le sottoscrizioni (incluse quelle specificate nel modello allegato alla presente lettera invito). Mere irregolarità formali potranno essere sanate purchè non pregiudichino il principio della 'PAR CONDICIO' tra concorrenti. E' fermo il disposto dell'art. 46 del codice dei contratti. In particolare **saranno esclusi** i concorrenti in caso di mancato adempimento alle prescrizioni previste dal codice e dal regolamento e da altre disposizioni di legge vigenti, nonché nei casi di incertezza assoluta sul contenuto o sulla provenienza dell'offerta, per difetto di sottoscrizione o di altri elementi essenziali.*

#### **B) CAUSE D'ESCLUSIONE DI ORDINE SOSTANZIALE:**

##### **1) MANCANZA DI UNO O PIU' DEI REQUISITI DI AMMISSIONE PREVISTI EX LEGE:**

##### **2) ASSENZA DELLA FIRMA (DIGITALE QUANDO OBBLIGATORIA O DIGITALE/OLOGRAFA QUANDO POSSIBILE) SUI FILE COSTITUENTI LA DOCUMENTAZIONE, DEL DOCUMENTO DI IDENTITA' IN CORSO DI VALIDITA' QUANDO NECESSARIO**

##### **3) INDETERMINATEZZA DELL'OFFERTA**

##### **4) VIOLAZIONE DI PRESCRIZIONI INDISPENSABILI PER IL CORRETTO ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA CON LE MODALITA' TELEMATICHE**

**SI INVITA, PER EVITARE D'INCORRERE IN PROVVEDIMENTI D'ESCLUSIONE DALLA GARA CONSEQUENTI A IMPERFEZIONE, IRREGOLARITA' O INCOMPLETEZZA DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI, AD UTILIZZARE I MODELLI AMMINISTRATIVI ALLEGATI ALLA PRESENTE LETTERA INVITO; DETTI MODELLI INTEGRANO LA LETTERA INVITO STESSA, COSTITUENDONE ANCHE ULTERIORE SPECIFICAZIONE E COMPLEMENTO DELLE MODALITA' DI REDAZIONE, FORMA E SOTTOSCRIZIONE DEGLI ATTI E DOCUMENTI**

- **DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE ECONOMICA**

**MODALITÀ DI COMPILAZIONE, SALVAGUARDIA, TRASPARENZA E INVIOLABILITÀ DELL'OFFERTA  
TELEMATICA**

Entro il termine previsto dal "TIMING DI GARA", il Concorrente dovrà depositare a sistema (upload), con le modalità stabilite all'articolo 7 del DISCIPLINARE TELEMATICO DI GARA, l'OFFERTA ECONOMICA.

**Nel file è riportato il prezzo a base d'asta (€15,97 costo/ora operatore).**

Questo foglio di lavoro costituisce la scheda di offerta e, pertanto, non può essere modificato pena l'esclusione.

La compilazione dell'offerta è effettuata come segue: lo schema di offerta deve essere compilato dall'impresa concorrente mediante inserimento del prezzo pari o in ribasso rispetto alla base d'asta, IVA esclusa, nella colonna "prezzo offerta", in modalità off line, cioè, direttamente sul PC dell'impresa stessa senza che alcun file giunga al sistema.

Prima di inserire il proprio prezzo, riferito all'intero sistema, il concorrente deve altresì considerare attentamente il prezzo base, in quanto l'inserimento di un prezzo superiore viene segnalato come anomalia nella colonna "correttezza", che segnalerà la non congruità dell'offerta e, pertanto, determinerà **l'esclusione dell'impresa dalla gara**.

La cella della colonna "prezzo offerta" messo a gara deve contenere un valore numerico.

**Il numero massimo di cifre decimali da inserire per la formulazione del prezzo unitario è 3 (tre).**

L'offerta, sottoscritta con firma digitale e marcata temporalmente come sopra indicato, si intenderà proveniente dal legale rappresentante o dal procuratore speciale indicati nella domanda di partecipazione.

Alla procedura, esperita ex art. 125 del codice dei contratti, non sono direttamente applicabili le norme dello stesso codice in materia di anomalia dell'offerta; tuttavia ove si ritenga opportuno le offerte potranno essere assoggettate a verifica di anomalia; si ricorda che in tal caso non saranno ammesse giustificazioni che riguardino la riduzione dei costi del personale al di sotto dei minimi del CCNL applicabile, temperato eventualmente con specifica normativa di settore e ciò anche qualora l'Impresa non abbia aderito alle associazioni che hanno sottoscritto il contratto stesso per la parte datoriale.

**CAUSE D'ESCLUSIONE INERENTI L'OFFERTA ECONOMICA**

Saranno escluse le offerte in aumento rispetto alla base d'asta, condizionate, contenenti riserve, espresse in modo indeterminato così che non sia possibile desumere con certezza la volontà dell'offerente, od alternative.

Verranno automaticamente escluse dalla gara le offerte inviate che presentino una marcatura temporale successiva rispetto al termine perentorio previsto per la chiusura dell'offerta o diversa nel numero seriale, identificativo univoco, precedentemente comunicato al sistema, prive di firma digitale e/o di marcatura temporale.

Vedasi inoltre quanto previsto eventualmente dal timing di gara.

**Quanto previsto al presente paragrafo in materia di compilazione, presentazione, valore e sottoscrizione dell'offerta è tassativo: ogni inosservanza di una o più delle prescrizioni, formali e sostanziali, così come l'apposizione di qualsiasi clausola o condizione comporterà l'esclusione dalla gara.**

#### 6. SCHEMA TEMPORALE - TIMING

La gara seguirà le seguenti fasi:

TIMING GARA	DATA	ORARIO
Inizio periodo utile per abilitarsi all'Albo Fornitori ed alla gara sul sito <a href="http://www.albofornitori.it">www.albofornitori.it</a> (non farlo preclude la possibilità di effettuare le altre operazioni illustrate nel seguito del presente timing)	14/05/2015	15:00:00
Termine ultimo (perentorio, pena l'impossibilità di chiedere) per la richiesta di chiarimenti (Forum)	25/05/2015	23:59:00
Pubblicazione del verbale definitivo del Forum	27/05/2015	18:00:00
Data in cui viene messo a disposizione lo schema per la formulazione dell'offerta telematica (SchemaOfferta.xls)	15/05/2015	12:00:00
Termine ultimo perentorio (a pena di esclusione) di firma e marcatura dell'offerta economica telematica (SchemaOfferta.xls)	03/06/2015	12:00:00
Inizio periodo per l'inserimento del numero di marcatura temporale dell'offerta economica telematica (SchemaOfferta.xls)	03/06/2015	12:05:00
Fine periodo per l'inserimento del numero di marcatura temporale dell'offerta economica telematica (SchemaOfferta.xls) - termine perentorio a pena d'esclusione	03/06/2015	17:00:00
Inizio periodo per il caricamento telematico della documentazione amministrativa	15/05/2015	09:00:00
Fine periodo (termine perentorio a pena di esclusione) per il caricamento telematico della documentazione amministrativa	03/06/2015	12:00:00

Apertura della documentazione amministrativa (data indicativa)	04/06/2015	10:00:00
Pubblicazione esiti verifica della regolarità della documentazione amministrativa (data indicativa)	04/06/2015	12:00:00
Inizio upload dell'offerta economica telematica e contestuale caricamento, a pena di esclusione, di "dettaglio dell'offerta economica"	04/06/2015	13:00:00
Fine upload dell'offerta economica telematica (data indicativa) e del "dettaglio dell'offerta economica" (termine perentorio in relazione alla data effettiva, che rimane fissata nel 04/06/2015 ore 17:00:00 in assenza di modifiche)	04/06/2015	17:00:00
Pubblicazione della graduatoria	05/06/2015	10:00:00

#### 7 PENALITA' – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO – DIRITTO DI RECESSO

Si rinvia agli artt. 8 "Penalità" e 12 "Risoluzione del contratto e diritto di recesso" del capitolato generale d'appalto per forniture e servizi pubblicato sul sito della Asl n. 2 di Olbia.

#### 8. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Le eventuali controversie saranno devolute all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, foro di esclusiva competenza il Tribunale di Tempio Pausania.

#### 9. MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI DI GARA

L'accesso alla documentazione prodotta dalle Imprese offerenti potrà aver luogo dopo l'approvazione definitiva degli atti di gara, preferibilmente, previo appuntamento concordato telefonicamente (ai numeri telefonici 0789/552326 orari: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 14,00, lunedì e giovedì dalle 15,00 alle 18,00) con il personale di questo Servizio, secondo le seguenti modalità e costi:

a) la visione degli atti è libera e ad essa dovrà essere presente un dipendente dell'Azienda con l'incarico di garantire l'integrità della documentazione; il costo del tempo lavoro del dipendente è a carico del richiedente ed è quantificato in € 10,00 l'ora e frazioni di ora e dovrà essere corrisposto per almeno un'ora, con pagamento anticipato sul conto intestato all'Azienda Sanitaria Locale n° 2 di Olbia – IBAN IT61K010158498000070188497, indicando la causale del versamento; l'eventuale conguaglio dovrà aver luogo immediatamente dopo la visione, con le stesse modalità;

9

b) l'estrazione di copia delle offerte potrà aver luogo, indicando le copie dei documenti desiderati, previo pagamento dei costi di riproduzione, che si quantificano in € 0,27 per ogni facciata formato A4, con versamento anticipato sul suddetto c/c specificando la causale del versamento, con le seguenti modalità:

- l'estrazione di copia dell'offerta economica è libera;

Referente della procedura è il Dott. Barnaba Deiana - riferimento telefonico 0789-552326- 353 - fax 0789-67645 - e-mail : [bdeiana@aslolbia.it](mailto:bdeiana@aslolbia.it).

#### ART. 10 - RICHIESTA DI CHIARIMENTI- FORUM

Si rimanda all'art. 9 del disciplinare telematico di gara.

Si allegano alla presente:

- 1) allegato amministrativo 2
- 2) allegato amministrativo 5
- 3) allegato amministrativo 6

Distinti saluti.

**Il Direttore del Servizio Provveditorato e  
Amministrazione Patrimoniale  
Avv.to Roberto Di Gennaro**

**F.TO**

Oggetto	Data invio	Da	Tipo email	Destinatari	Allegati
Azienda Sanitaria Locale N. 2 di Olbia nuovo albo -	05/06/2015 10:55	gare@pec.albofornitori.it	Mail di comunicazione al fornitore per una gara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• solidarietas2008@pec.it TO</li> <li>• Consegnato 05/06/2015 10:55</li> <li>• solidarietas2008@gmail.com CC</li> <li>• Inviato 05/06/2015 10:55</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20150605105506489_DOC000.pdf</li> </ul>

**Testo**

In occasione del precedente affidamento (anno 2014), ricevemmo da codesta Cooperativa le giustificazioni allegate. Anche in questa procedura di affidamento l'offerta di codesta Cooperativa è risultata la migliore, con un ribasso di poco superiore a quello precedente. Si chiede giustificazione dell'offerta. Essendo urgente concludere l'affidamento, per semplicità e celerità le giustificazioni potrebbero essere costituite anche da mera nota confermativa delle precedenti, se ancora valide, posto che a giudizio di chi scrive esse sarebbero soddisfacenti, pur con l'attuale maggior ribasso. Causa l'urgenza si chiede comunque di trasmettere risposta entro domani, 06/06/2015 ore 12.00.






Cagliari, 22/04/2014

ASL2

del 2014/19871 del 20/04/2014 ore 14  
11 COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA  
12 Servizio provveditorato e amministrativo



28 APR 2014

Spett.le  
ASL 2 OLBIA  
via Bazzoni-Sircana, 2-2A  
07026 OLBIA (OT)

alla C.A.  
Servizio Provveditorato  
Avv. Roberto Di Gennaro

*ricevuta con  
data del  
22/04/2014 ore  
per il  
[signature]*

**Oggetto: Procedura negoziata per l'esternalizzazione del servizio di Call Center**

In riferimento alla Vs nota prot. n. PG/2014/19089 di venerdì 18/04/2014 inviata tramite PEC alle ore 13.35, con la quale si richiedono maggiori chiarimenti circa l'offerta da noi formulata per il servizio in oggetto, si precisa quanto segue:

1. Non essendo stato richiesto in sede di gara l'applicazione, per il personale destinato al servizio in oggetto, di uno specifico CCNL e/o di specifici livelli di assunzione, la scrivente Cooperativa ha considerato l'applicazione indistintamente dei livelli A1 (operatori comuni) e A2 (centralinisti) entrambi in linea con le mansioni tipiche dei Call Center;
2. In sede di presentazione dei giustificativi, non avendo il Vs Ente palesato la volontà di richiederci specificatamente l'applicazione del livello A2, abbiamo presentato esclusivamente quelli relativi al liv. A1;
3. Alla luce della Vs richiesta del 18/04/2014 di inquadramento del personale con la mansione specifica di Centralinista, si riportano di seguito i giustificativi

*[Signature]* *[Signature]*



maggiormente dettagliati sia del Liv. A2 da Voi richiesto, ma anche del liv. A1 a questo punto esclusivamente ai soli fini di comparazione. Come è facilmente verificabile la differenza di costo del lavoro tra i due livelli è talmente irrisoria da incidere marginalmente sull'utile di impresa. Di seguito l'analisi dei costi ivi compresi ratei ferie/festività/ecc:

	A1	A2
MENSILITA'	€ 15.394,47	€ 15.536,69
TFR	€ 1.140,33	€ 1.150,87
RAL	€ 16.534,80	€ 16.687,56
INPS	€ 4.447,86	€ 4.488,95
INAIL	€ 82,67	€ 83,44
ASSENTEISMO	€ 231,49	€ 233,63
TOTALE	€ 21.296,82	€ 21.493,57
ORE ANNUE	1.980,00	1.980,00
EX FESTIVITA'	32	32
FESTIVITA'	104	104
FERIE	165	165
ORE LAVORABILI	1.679,00	1.679,00
COSTO ORARIO	€ 12,684	€ 12,801

Altre voci	Quota oraria	Quota oraria
Oneri sicurezza	€ 0,131	€ 0,131
Spese generali	€ 0,383	€ 0,383
Utile di Impresa	€ 0,793	€ 0,676

<b>TARIFFA PROPOSTA</b>	<b>€ 13,991</b>	<b>€ 13,991</b>
-------------------------	-----------------	-----------------

4. In ultima analisi, per un ulteriore approfondimento circa le condizioni fiscali e contributive applicate al settore della Cooperazione Sociale, si fa presente che le Cooperative Sociali di Tipo B godono di particolari agevolazione contributive e fiscali. Tralasciando la specifica fiscalità di vantaggio (sia ai fini IRAP che IRES) in questa sede ci preme menzionare l'art. 4 comma 3 della



L. 381/91 che richiama le agevolazioni contributive per l'inserimento di personale svantaggiato.

Attualmente la scrivente Cooperativa, nella gestione del servizio CUP dell'Asl 2 di Olbia, al fine del raggiungimento dei risultati oggetto di menzione da parte dell'Assessorato Regionale dell'Igiene e Sanità, ha provveduto ad inserire 7 operatori di cui 2 svantaggiati su cui è applicato uno sgravio contributivo pari al 100%.

D'altra parte è facilmente verificabile che nei giustificativi comunicati in data 10/04/2014 ed in quelli maggiormente dettagliati della presente comunicazione, si è preferito non riportare lo sgravio contributivo.

È però palese che ai fini della mutualità prevalente, la scrivente Cooperativa è tenuta all'inserimento di una percentuale minima del 30% di personale svantaggiato (su 7 operatori, almeno 2 svantaggiati), il risparmio generato dall'abbattimento degli oneri contributivi costituisce un fondo annuo di commessa specifico a tutela di rischi che travalichino le medie previste e/o maggiori utili di impresa;

5. In merito alla Vs ulteriore richiesta del 22/04/2014 inviata tramite PEC alle ore 11.47, si precisa che la scrivente Cooperativa è soggetta agli obblighi in materia di sicurezza previsti dal D.Lgs. 81/2008 e che la stessa è integralmente adempiente. Nella tariffa formulata è prevista anche la quota oraria relativa agli oneri sicurezza.

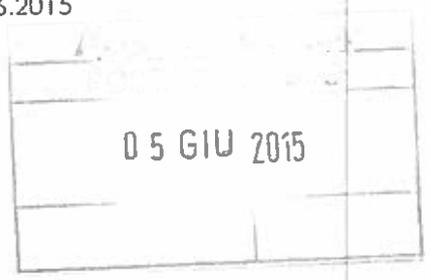
COOPERATIVA SOCIALE  
SOLIDARIETA' 2008

Requ

Prov. -  
(pec)



Cagliari, 05.06.2015



Spett.le  
**ASL 2 OLBIA**  
Via Bazzoni - Sircano, 2-2°  
07026 OLBIA (OT)

Alla C.A.  
**Servizio Provveditorato**  
Avv. Roberto di Gennaro

**Oggetto : Procedura negoziata per l'esternalizzazione del servizio di Call Center**

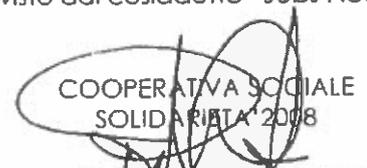
In riferimento alla Vs. richiesta pervenuta tramite PEC il 05.06.2015, si comunica che sono confermati i giustificativi già inviati per l'aggiudicazione del medesimo servizio nell'ambito dell'affidamento 2014.

Si precisa inoltre che maggiori garanzie di congruità sono date dal fatto che il personale in servizio presso la commessa usufruisce dello sgravio contributivo previsto dal cosiddetto "Jobs Act"

**ASL2**

**Pr. 13,22015/24127 del 05/06/2015 or.**

Mitt.: COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA'  
Ass.: Servizio provveditorato e amminis



via Dante, 37 - 09126 Cagliari (CA)  
Partita IVA 03151170929

Handwritten signature and initials