

Procedura aperta, in modalità telematica, per l'affidamento dei Servizi di Front Office e back office di primo livello, nonché di Contact Center, per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS), con sede a Roma

CIG 839437488F

R.A. 08/20/PA

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 8, commi 2 e 11, del D.L. 8 luglio 2002, n° 138 convertito dalla legge 8 agosto 2002, n° 178;

VISTO lo Statuto della di Sport e salute S.p.A. approvato in data 16 gennaio 2019;

VISTI i poteri conferiti al Direttore Acquisti mediante delega dell'Amministratore Delegato del 24 gennaio 2014;

VISTO quanto disposto dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. (d'ora in poi anche solo "D.Lgs. 50/2016");

CONSIDERATA la necessità rappresentata dall'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport di affidare le prestazioni in oggetto;

ACCERTATA la necessaria copertura finanziaria,

DISPONE:

l'espletamento di una procedura aperta, ai sensi di quanto disposto dall'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei Servizi di Front Office e back office di primo livello, nonché di Contact Center, per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS), con sede a Roma, alle condizioni di seguito riportate.

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi per, e a beneficio del, l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport con sede in Largo P. Gabrielli 1, 00137 Roma:

- servizio di Front Office e Back Office;
- servizio di Contact Center Telefonico,

per clienti privati e Federazioni Sportive Nazionali.

Il servizio di Front-Office si articola nelle seguenti attività:

- a) ricezione utenza presso la sede IMSS;
- b) attività di prenotazione anche via email;
- c) disdetta delle prenotazioni;
- d) spostamento di prenotazioni già effettuate;
- e) informazioni all'utenza;
- f) gestione cassa;

- g) stampe di supporto alle funzioni di sportello: tagliando prenotazione, avvertenze (note di prenotazione alla visita);
- h) supporto, anche meramente informativo che non esiti in prenotazione, all'utenza per tutte le informazioni inerenti il servizio quali ad esempio, in forma non esaustiva, tariffe, orari, nominativi del personale medico che ha in listino una determinata prestazione, ecc. ;
- i) gestione agenda medici; data entry prenotazioni;
- j) assistenza all'utente per l'apertura delle pratiche assicurative.

Il servizio di Back Office si articola nelle seguenti attività:

- a) gestione della documentazione relativa alle pratiche assicurative e di rimborso;
- b) attività di fatturazione delle prestazioni; la fatturazione e l'incasso dei corrispettivi dovranno avvenire contestualmente alla erogazione delle prestazioni;
- c) contabilità e cassa; data entry sistema contabilità; gestione dell'incasso giornaliero con conteggio differenziato incasso Sport e Salute e incasso CONI; Gestione stanze IMSS: assegnazione quotidiana delle stanze ai medici;
- d) gestione pratiche assicurative: allineamento tariffario e nomenclatore;
- e) ricezione e inserimento richieste Federazioni;
- f) inserimento su sistema informatico dei dati relativi alle prestazioni, agli incassi, agli appuntamenti e di tutti dati inerenti alle attività svolte;
- g) realizzazione report mensili sulle attività realizzate;
- h) realizzazione report mensili sulle attività di fisioterapia;
- i) data entry sul sistema informatico delle attività realizzate.

I servizi sopra descritti dovranno essere garantiti:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 08.00 alle 20.00
- Sabato: 09.00 alle 13.00,

esclusi i giorni di festività nazionale e di chiusura ufficiale dell'IMSS (Settimana di ferragosto).

Il Servizio di Contact Center telefonico ha ad oggetto le seguenti attività:

1) Attività Inbound

Servizio di prenotazioni delle prestazioni medico-sanitarie degli Utenti dell'IMSS negli orari 08:30-18.30 non stop dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività nazionale e di chiusura ufficiale dell'IMSS (Settimana di ferragosto). Il servizio di prenotazioni delle prestazioni verrà svolto anche tramite whatsapp mediante un'utenza telefonica cellulare fornita dal Committente.

2) Attività outbound

Attività di call-back sugli appuntamenti da fissare a seguito di registrazione messaggio degli utenti su segreteria telefonica e/o su appuntamenti già fissati.

L'importo posto a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali è pari ad € 399.120,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, così suddiviso:

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale)	Importo Canone Mensile	Importo Canone per 12 mesi
			S (secondaria)		
1	Front Office e Back Office	75122000-7	P	€ 18.270,00	€ 219.240,00
2	Contact Center	79511000-9	S	€ 14.990,00	€ 179.880,00
Importo totale a base di gara					€ 399.120,00

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Non sono ammesse, pena esclusione, offerte superiori agli importi sopra indicati.

L'importo sopra indicato deve intendersi comprensivo di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle condizioni contrattuali secondo quanto specificato nella documentazione di gara.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D.Lgs. 50/2016, l'importo posto a base di gara/massimo di spesa comprende i costi della manodopera che la Stazione appaltante ha stimato pari a circa il 90% per cento del valore dell'appalto.

L'appalto è finanziato con i fondi di Bilancio della Stazione appaltante.

Nel corso dell'esecuzione del contratto la Stazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere e il fornitore ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

La durata dell'appalto è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di avvio del servizio.

La procedura sarà affidata con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

- Offerta tecnica: 80 punti
- Offerta economica: 20 punti.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto sarà tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, come previsto dall'articolo 50 del D.Lgs. 50/2016, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

È stato utilizzato il Bando Tipo ANAC n. 1/2017, tuttavia, in base a quanto disposto dall'ANAC nella Nota Illustrativa al Bando Tipo e nella Relazione AIR, sono state apportate le seguenti deroghe:

- Il testo del disciplinare di gara è stato aggiornato alle nuove disposizioni della legge 14 giugno 2019, n. 55.
- Sono state aggiornate tutte le parti relative alla gestione della procedura in quanto la stessa si svolgerà in modalità telematica, ai sensi degli artt. 40, 52 e 58 del D.Lgs. 50/2016, all'interno del Portale fornitori.

Di conseguenza è stata completamente rivista la struttura del documento e sono state aggiornate le modalità di presentazione/sottoscrizione dei documenti, la gestione delle comunicazioni tra operatore economico e Stazione appaltante e la modalità di verifica dei requisiti speciali richiesti ai fini della partecipazione in quanto, trattandosi di procedura telematica, non è obbligatorio l'utilizzo del sistema AVCPASS.

- E' stato eliminato l'obbligo per il Consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera c) del D.Lgs. 50/2016 di indicare per quali consorziate concorre in quanto si tratta, per questa tipologia di consorzio, di una facoltà e non di un obbligo, essendo il medesimo dotato di una comune struttura d'impresa che (a differenza di tutti gli altri tipi di consorzio) gli consente di eseguire l'appalto anche in proprio e quindi non necessariamente tramite consorziate.
- Tra i requisiti generali è stato eliminato l'onere, per gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. black list di cui al decreto del Ministro delle finanze del 4 maggio 1999 e al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 21 novembre 2001, del possesso, dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 3 maggio 2010 n. 78 conv. in l. 122/2010) oppure della domanda di autorizzazione presentata ai sensi dell'art. 1 comma 3 del DM 14 dicembre 2010, in quanto l'articolo 37 del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, è stato abrogato [Cfr. D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 90, art. 8, comma 10].
- E' stata eliminata la possibilità, per il Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, di ottenere la riduzione della garanzia provvisoria anche attraverso

le proprie consorziate in quanto tale principio vale solo per il Consorzio stabile [cfr. anche ANAC, delibera 1° marzo 2017, n. 227].

- È sanabile, mediante soccorso istruttorio la presentazione della garanzia provvisoria rilasciata di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante, in ragione della giurisprudenza maturata su controversie simili;
- E' stata rivista la disciplina dei Consorzi ordinari di cui all'art. 45, comma 2, lettera e) del D.Lgs. 50/2016, in quanto, giusta deliberazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture n°114 del 13/12/2006, non si applicano il comma 8 dell'art. 48 del D.Lgs. 50/2016, nella parte in cui si prevede l'impegno a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, e i commi 12 e seguenti del citato art. 48, con tutte le conseguenze connesse.
- Per esigenze di conformità ai più recenti orientamenti giurisprudenziali nel DGUE devono essere dichiarate tutte le fattispecie di cui all'art. 80, comma 5, del D.Lgs. 50/2016. In particolare viene precisato che:
 - tra le infrazioni debitamente accertate delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro nonché degli obblighi di cui all'articolo 30, comma 3, del D.Lgs. 50/2016 (di cui all'art. 80, comma 5, lettera a) del D.Lgs. 50/2016), rientrano anche quelle da cui siano derivati provvedimenti definitivi di condanna nei confronti dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, per condotte poste in essere nell'esercizio delle funzioni conferite dall'operatore economico concorrente. La valutazione in ordine alla gravità della condotta realizzata dall'operatore economico è rimessa alla Stazione Appaltante;
 - le fattispecie di cui all'art. 80, comma 5, lettera c), del D.Lgs. 50/2016 (rilevanti per il periodo di tempo indicato all'art. 80, comma 10, del D.Lgs. 50/2016), sono quelle indicate nelle Linee Guida n. 6 dell'A.N.AC., salve le modifiche apportate dal Decreto-legge 14.12. 2018, n. 135.

Nel Disciplinare di gara viene, tuttavia, precisato che:

- gli operatori economici sono tenuti a dichiarare tutti i provvedimenti esecutivi dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di condanna per illeciti antitrust. In conformità a quanto chiarito dall'AGCM (Cfr. tra gli altri il parere S3726/2019) non deve essere resa la dichiarazione relativa ad eventuali provvedimenti esecutivi di condanna per pratiche commerciali scorrette, in quanto la scelta di ricomprendere tali provvedimenti di condanna nell'alveo degli illeciti professionali non è suscettibile di rilevare quale causa di esclusione dalla partecipazione agli appalti;
- la Stazione appaltante valuterà i provvedimenti esecutivi dell'AGCM di condanna per illeciti antitrust gravi aventi effetti sulla contrattualistica

pubblica e posti in essere nel medesimo mercato oggetto del contratto da affidare.

- Per esigenze di conformità ai più recenti orientamenti giurisprudenziali, in caso di fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del D.Lgs. 50/2016, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del D.Lgs. 50/2016 che hanno operato presso la società incorporata, presso le società che hanno partecipato alla fusione, e presso la società che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del Bando di gara.
- E' stato precisato che gli esercizi finanziari ai quali farà riferimento il fatturato saranno quelli disponibili, ovverosia approvati, alla data fissata per la presentazione delle Domande di partecipazione/offerte.
- Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale riferito all'Esecuzione negli ultimi tre anni di un contratto per prestazioni analoghe a quelle oggetto di gara, è stato precisato che per ultimo triennio si intende quello immediatamente precedente la data di pubblicazione del Bando di gara sulla GUUE.
- La Dichiarazione con la quale il concorrente autorizza (o rifiuta) la Stazione Appaltante, in caso di richiesta di accesso agli atti avanzata da una o più concorrenti, a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara, dovrà essere allegata nell'area "Risposta tecnica" in quanto si tratta di informazioni che riguardano prevalentemente gli aspetti tecnici dell'offerta.
- E' stata introdotta la facoltà, per la Stazione appaltante, di applicare l'inversione procedimentale di cui all'art. 133, comma 8, del Codice.
- E' stato precisato che, nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, si procederà mediante l'esperimento della procedura di "miglioramento" delle offerte prevista dall'art. 77 del R.D. 827/1924 [cfr. Tar Napoli 1560/2016].
- Con riferimento alla Clausola sociale sono state introdotte le disposizioni di cui alle Linee Guida n.13 ANAC recanti "La disciplina delle clausole sociali".

Non si è proceduto alla suddivisione in lotti dell'appalto poiché le varie prestazioni oggetto del contratto sono interconnesse e fanno parte di un'unica tipologia di acquisto; non sussistono, dunque, i presupposti per la suddivisione in lotti. Di conseguenza un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto del contratto. Inoltre la suddivisione delle prestazioni contrattuali favorisce la partecipazione in forma riunita

La gara sarà espletata con il supporto di strumenti elettronici, ai sensi degli artt. 40, 52 e 58 del D.Lgs. 50/2016, all'interno del Portale fornitori.

I requisiti richiesti per la partecipazione sono i seguenti:

REQUISITI DI IDONEITA':

- a) 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:
 - a1) [Prestazione principale] le prestazioni principali oggetto della presente procedura di gara;
 - a2) [Prestazione secondaria] le prestazioni secondarie oggetto della presente procedura di gara;

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

- b) Fatturato specifico medio annuo:
 - b1) [Prestazione principale] nel settore di attività oggetto della prestazione principale, riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, non inferiore ad € 219.000,00, IVA esclusa;
 - b2) [Prestazione secondaria] nel settore di attività oggetto della prestazione secondaria, riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, non inferiore ad € 180.000,00, IVA esclusa;

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- c) Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi.
Il concorrente deve aver regolarmente eseguito nell'ultimo triennio:
 - c1) [Prestazione principale] un contratto per prestazioni analoghe a quelle oggetto della prestazione principale, di importo minimo pari ad € 85.000,00, IVA esclusa;
 - c2) [Prestazione secondaria] un contratto per prestazioni analoghe a quelle oggetto della prestazione secondaria, di importo minimo pari ad € 70.000,00, IVA esclusa.
- d) Possesso di una valutazione di conformità, in corso di validità, del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (o successive revisioni):
 - d1) [Prestazione principale] nel settore di attività oggetto della prestazione principale, idonea pertinente e proporzionata all'oggetto della prestazione principale;
 - d2) [Prestazione secondaria] nel settore di attività oggetto della prestazione secondaria, idonea pertinente e proporzionata all'oggetto della prestazione secondaria.

Il Responsabile del procedimento per la fase dell'affidamento è il Dott. Gennaro Ranieri nella sua qualità di Responsabile della Direzione Acquisti.

Il Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione è il Dott. Fabio Barchiesi nella sua qualità di Responsabile della Direzione “Organizzazione Servizi Medicina dello Sport” dell’Istituto di Medicina e Scienza dello Sport.

Il Direttore dell’esecuzione del contratto verrà nominato prima della stipula del Contratto.

Ai fini della verifica del rispetto dei termini di cui al secondo periodo dell’articolo 1, comma 1, del dl 76/2020 (“semplificazioni”), la data di adozione dell’atto di avvio del procedimento coincide con la data di pubblicazione del Bando sulla GUUE.

II DIRETTORE ACQUISTI
GENNARO RANIERI

