

## BANDO DI GARA

PER L’AFFIDAMENTO MEDIANTE PROCEDURA APERTA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DENOMINATO “SPORTELLINO UNICO SOCIO – SANITARIO” - CIG: 5359024680

### 1 - Amministrazione aggiudicatrice

#### *Denominazione ufficiale:*

Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali dell’Ovest-Ticino (di seguito nel presente bando indicato per brevità anche come “Consorzio”)

#### *Punti di contatto*

Informazioni amministrative:

Ufficio: sede del Consorzio in Romentino, Via B. Gambaro n. 47

Tel. 0321/869921 - fax n. .0321/869950

Sito internet amministrazione aggiudicatrice e profilo di committente:

[www.cisaovesticino.it](http://www.cisaovesticino.it)

Posta elettronica: [protocollo.cisaovesticino@cert.ruparpiemonte.it](mailto:protocollo.cisaovesticino@cert.ruparpiemonte.it) (posta certificata)

[areaservizi@cisaovesticino.it](mailto:areaservizi@cisaovesticino.it) (Responsabile del Procedimento)

#### *Indirizzo presso il quale è possibile ottenere la documentazione di gara:*

I documenti relativi alla gara possono essere ritirati presso la Segreteria del Consorzio – Via Battista Gambaro 47 28068 ROMENTINO (NO) (tel. 0321/869921- fax 0321/869950) o reperiti sul sito Internet: [www.cisaovesticino.it](http://www.cisaovesticino.it)

#### *Indirizzo al quale inviare le offerte:*

Le offerte devono pervenire, con le modalità specificate nel disciplinare di gara, al seguente indirizzo: **Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali dell’Ovest-Ticino – Via B. Gambaro n. 47 – 28068 Romentino (NO) entro le ore 12,00 del 5 novembre 2013 (Non fa fede il timbro postale).**

L’orario di apertura al pubblico degli Uffici del Consorzio è il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,45
- dal lunedì al giovedì anche dalle ore 14,00 alle ore 16,00

### 2 - Oggetto dell’appalto

#### *Descrizione*

Gestione del servizio denominato “Sportello unico socio- sanitario”

*Aventi le seguenti attività e prestazioni:*

#### **Servizi di front-office**

**I servizi di front-office** dello Sportello unico saranno garantiti mediante l’impiego di due persone con qualifica e formazione adeguate, almeno una delle quali dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea in Servizio Sociale e dell’iscrizione all’Albo professionale.

Le suddette persone, dovranno aver maturato valide esperienze sia amministrative che di contatto con il pubblico in ambito socio-assistenziale e di volontariato.

In collaborazione con gli operatori di questo Consorzio e dell'ASL-NO, forniranno informazioni sui servizi socio-sanitari disponibili nel territorio e sulle relative procedure d'accesso, fornendo supporto nello svolgimento delle pratiche necessarie.

Contribuiranno, inoltre, al monitoraggio della domanda e dell'offerta degli utenti, raccogliendone reclami e suggerimenti.

Il servizio di front-office, da effettuarsi presso lo sportello unico delle sedi dell'ASL-NO di Trecate e di Galliate, nonché presso gli uffici sociali territoriali, sarà coperto per la durata del progetto, dal 30 dicembre 2013 al 29 dicembre 2014, dal lunedì al venerdì, giorni festivi esclusi.

Dovrà essere prestata particolare attenzione alle persone diversamente abili e alle loro famiglie.

**I servizi di back-office** dovranno essere garantiti attraverso personale adeguatamente formato. L'attività di back office sarà effettuata presso la sede del Consorzio e comprenderà la gestione economico-amministrativa delle procedure attivate presso gli sportelli di front office e l'elaborazione dei dati per l'aggiornamento del relativo sito web.

Il servizio di back-office sarà coperto per tutta la durata del progetto, dal 30 dicembre 2013 al 29 dicembre 2014, da lunedì a venerdì, giorni festivi esclusi.

Ai sensi dell'art. 124 del Codice degli Appalti, si precisa che non si applicano le norme del Codice stesso in materia di pubblicità e comunicazione in ambito sovranazionale. Inoltre ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs. 163/2006, si precisa che l'aggiudicazione degli appalti aventi per oggetto i servizi elencati nell'allegato IIB al decreto medesimo – nel cui ambito rientra quello oggetto del presente bando - è disciplinata esclusivamente dagli artt. 68 (specifiche tecniche), 65 (avviso sui risultati della procedura di affidamento) e 225 (avvisi relativi agli appalti aggiudicati) del medesimo Decreto Legislativo.

#### *Luoghi di esecuzione del servizio:*

Locali posti presso il distretto socio-sanitario di Trecate e Galliate nonché presso gli uffici sociali territoriali del Consorzio C.I.S.A. Ovest Ticino.

*Codice NUTS - CPV (Vocabolario comune per gli appalti) – CIG*

Codice NUTS: ITC15; CPV: -9; CIG: 5359024680

#### *Divisione in lotti*

Non è prevista suddivisione dell'appalto in lotti, per le ragioni indicate nella determinazione a contrattare del Direttore del Consorzio n. 269 del 4/10/2013.

#### *Ammissibilità di varianti*

Non sono ammesse varianti.

#### *Durata del servizio*

Mesi 12 dal 30 dicembre 2013 al 29 dicembre 2014. Alla scadenza del contratto l'appalto potrà essere prorogato per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, alle stesse condizioni in essere al momento della richiesta di proroga presentata dall'Amministrazione consortile. L'amministrazione del consorzio si riserva di ricorrere, alla scadenza del presente appalto, alla procedura negoziata senza bando per affidare la ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara all'operatore che risulterà aggiudicatario all'esito della presente procedura aperta, ricorrendo le condizioni e nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 57 comma 5 lettera b) del D. lgs. n. 163/2006 e successive modifiche

### *Valore dell'appalto*

Valore indicativo dell'appalto per l'intera durata del contratto: euro **101.992,00** oltre ad I.V.A di legge.

**L'importo a base d'asta relativo alla gestione del servizio denominato "sportello unico socio-sanitario" comprende le prestazioni dell'attività di front office, di back office e di formazione/supervisione/coordinamento, e ammonta ad euro 101.992,00.**

Sarà pagata all'impresa aggiudicataria il corrispettivo delle ore di front office e di back office effettivamente prestate. Per quanto concerne il monte ore di supervisione /coordinamento/formazione saranno a carico della stazione appaltante solo le ore **preventivamente** concordate tra il Responsabile del Consorzio e il Responsabile Tecnico dell'Impresa aggiudicataria. **NON POTRANNO ESSERE SUPERATE LE ORE ANNUE COMPLESSIVE INDICATE NEL CAPITOLATO.**

### 3 - Condizioni relative all'appalto

#### *Cauzioni e garanzie richieste*

Garanzia a corredo dell'offerta: pari al 2% del valore dell'appalto (euro 101.992,00);

Cauzione definitiva: verrà calcolata ai sensi dell'art. 113 del d.lgs. n. 163/2006.

#### *Modalità di finanziamento e di pagamento*

L'appalto è finanziato con mezzi propri di bilancio del Consorzio.

I pagamenti avverranno secondo le modalità stabilite nel capitolato speciale (art. 34 fatturazione e pagamento)

### 4 - Condizioni e requisiti per la partecipazione alla gara

#### *Soggetti ammessi alla gara*

I concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

#### Requisiti di ordine generale

- assenza delle cause di esclusione previste dall'art. 38 del d.lgs. n. 163/2006;

#### Requisiti di idoneità professionale

- iscrizione nel Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. per le attività inerenti ai servizi socio-assistenziali dell'appalto;
- (*per le società cooperative e per i consorzi di cooperative*) iscrizione all'Albo Nazionale delle Società Cooperative istituito con decreto ministeriale 23/6/2004 (pubblicato nella G.U. n. 162 del 13/7/2004).

#### Requisito di capacità tecnica

- avere effettuato negli ultimi tre anni almeno un servizio analogo a quello relativo alla presente procedura, a favore di enti pubblici o privati, per un importo minimo di euro 100.000,00 (IVA esclusa).

#### Requisito di capacità economica

- realizzazione, negli ultimi tre esercizi antecedenti la data del bando di gara, di un fatturato globale almeno pari ad euro 250.000,00 (IVA esclusa) e di un fatturato relativo al tipo di servizi cui si riferisce la presente gara almeno pari ad euro 150.000,00.

Il predetto fatturato trova giustificazione in quanto è necessario richiedere livelli di capacità organizzativa e di struttura aziendale adeguati, in considerazione della delicatezza del servizio.

Sono ammessi a partecipare alla gara raggruppamenti temporanei d'impres e consorzi ordinari, già costituiti o non ancora costituiti, ai sensi dell'art. 37 del d.lgs. n. 163/2006.

In tal caso ciascun componente dovrà possedere integralmente i requisiti di ordine generale e di idoneità professionale.

Il requisito di capacità tecnica e il requisito di capacità economica dovranno essere posseduti per almeno il **70%** dalla capogruppo o da una consorziata e la restante percentuale cumulativamente dalle mandanti o dalle altre consorziate, a ciascuna delle quali è comunque richiesto almeno il **5%** degli importi indicati; i requisiti dovranno essere posseduti per il 100% dal raggruppamento o dal consorzio.

Ai sensi dell'art. 38, comma 1, lett. *m-quater*), del d.lgs. n. 163/2006, non possono partecipare alla gara concorrenti che si trovino tra loro in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

Altre informazioni sono disponibili nel disciplinare allegato.

## 5 - Procedura di gara

*Tipo di procedura*

Procedura aperta.

L'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del d.lgs. n. 163/2006, secondo i criteri di valutazione ed utilizzando la metodologia di calcolo dei punteggi dettagliatamente specificati nel disciplinare di gara e nel capitolato speciale d'appalto.

Al progetto tecnico – qualitativo sarà assegnato fino ad un massimo di 80 punti.

Al prezzo sarà assegnato fino ad un massimo di 20 punti.

In caso di discordanza tra i valori espressi in cifre e quelli espressi in lettere, verrà preso in considerazione quello più vantaggioso per l'amministrazione.

**A) PROGETTO TECNICO-QUALITATIVO**, sottoscritto da parte del legale rappresentante della ditta concorrente, ***presentato sinteticamente e schematicamente e così articolato:***

a1) organigramma funzionale e nominale dell'Impresa con riferimento dettagliato al servizio in gara, nonché descrizione sintetica (max 2 pagine) delle procedure e modalità che l'Impresa adotterà per:

- il reclutamento, la formazione, l'addestramento e lo sviluppo delle competenze del personale,
- l'incentivazione del personale e la riduzione del turn over.

a2) descrizione sintetica (max 3 pagine) dei principali processi, primari e di supporto (vedasi nota esplicativa a fondo pagina), progettati per la realizzazione del servizio di sportello unico socio-sanitario indicando in particolare: gli obiettivi, le risorse messe a disposizione (persone e relativi orari/turni di lavoro e qualifiche, attrezzature), i criteri ed i metodi utilizzati per assicurare l'efficace funzionamento ed il miglioramento continuo, nonché l'integrazione con il personale del C.I.S.A. Ovest Ticino, con il personale dell'ASL – Distretto di Galliate e Trecate e con il contesto territoriale.

a3) descrizione sintetica (max 2 pagine) delle proposte migliorative che l'Impresa intende realizzare in aggiunta a quanto previsto nel presente Capitolato d'appalto.

a4) descrizione sintetica (max 1 pagina) delle procedure per la pianificazione e lo svolgimento delle attività di erogazione del servizio di cui al presente Capitolato, per il controllo della predisposizione del Servizio, per la misurazione dei processi e dei servizi, la tenuta sotto controllo delle non conformità, l'analisi dei dati ed il miglioramento continuo, nonché la misurazione del grado di soddisfazione dei clienti/utenti.

**Nota bene: Per processo primario si intende un processo direttamente orientato alla fornitura del servizio al cliente finale (es. analisi bisogni, pianificazione servizi, erogazione servizi)**

**Per processo di supporto, si intende un processo che permette il funzionamento dei processi primari (es. acquisti, formazione del personale).**

I requisiti sopra delineati saranno valutati secondo i seguenti parametri:

- a1: massimo punti 10
- a2: massimo punti 35
- a3: massimo punti 25
- a4: massimo punti 10

**Complessivamente punti 80**

Il punteggio per i vari requisiti verrà attribuito tenendo in considerazione la coerenza della documentazione con i servizi richiesti nel presente capitolato, con i seguenti criteri:

nessun punto = nessuna documentazione

10% dei punti disponibili = coerenza gravemente insufficiente

40% dei punti disponibili = coerenza insufficiente

60% dei punti disponibili = coerenza sufficiente

80% dei punti disponibili = coerenza buona

100% dei punti disponibili = documentazione pienamente coerente

**Saranno dichiarate ammissibili le offerte delle Imprese che avranno conseguito il punteggio di almeno 58 punti nel progetto tecnico-qualitativo.**

#### **IL PREZZO**

Unitamente alla documentazione atta a dimostrare la qualità del servizio proposto, l'Impresa dovrà formulare l'offerta economica, utilizzando l'apposito modulo allegato al capitolato d'appalto,

(allegato A).

La base d'offerta è stimata in € **101.992,00** al netto dell'IVA.

Verranno prese in considerazione solo le offerte in ribasso.

L'offerta economica globale (B) dovrà essere presentata in modo disaggregato per qualifica del personale, ed ogni voce dovrà presentare un ribasso rispetto al prezzo base indicato (1).

Al fine dell'assegnazione del punteggio, sarà valutata l'offerta economica in termini globali, ovvero quale derivante dalla somma delle offerte disaggregate, secondo il seguente schema:

(0)	Prezzo base (1)	Prezzo offerto (2)	n. ore annue (3)	Prezzo totale (4)
1	23,30 (Ass.Soc.)	a	1.440	b
2	20,00 (altro personale)	a	3.422	b
				OFFERTA GLOBALE (B)

TOTALE OFFERTA DISAGGREGATA (per ciascun servizio) (colonna 4); b = (a) prezzo unitario offerto (colonna 2) (obbligatoriamente inferiore al prezzo base indicato in colonna 1) x il numero indicato nella colonna 3.

OFFERTA GLOBALE OGGETTO DI VALUTAZIONE B = somma complessiva dei totali (b) della colonna 4 relativi alle offerte disaggregate per servizio.

**Saranno escluse le offerte che non riportino entrambe le indicazioni (sia l'offerta globale che le offerte disaggregate) e che non presentino un'offerta in ribasso sia rispetto al prezzo indicato per ciascuna voce sia rispetto alla base d'asta complessiva.**

Il punteggio massimo, ovvero 20 punti, verrà attribuito all'Impresa che avrà presentato il prezzo, in termini globali (B), (calcolato come sopra indicato) più conveniente.

Il punteggio assegnato alle altre Imprese sarà determinato in modo inversamente proporzionale al prezzo offerto, secondo la seguente formula:

punteggio =  $\frac{\text{Offerta globale più bassa} \times 20}{\text{Prezzo globale (B) offerto}}$

Prezzo globale (B) offerto

**Il massimo punteggio assegnabile quale somma del punteggio assegnato al progetto tecnico-qualitativo e del punteggio assegnato al prezzo è 100.**

Nei conteggi si prenderanno in considerazione le prime **tre** cifre decimali, troncate senza arrotondamenti.

Il progetto tecnico-qualitativo e l'offerta economica dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante del Soggetto concorrente.

Il servizio verrà aggiudicato al concorrente che avrà raggiunto il punteggio complessivo più alto. A parità di punteggio, il servizio sarà aggiudicata al concorrente che avrà ottenuto il punteggio maggiore relativamente alla qualità. Qualora anche tale punteggio fosse paritario, si procederà mediante sorteggio.

La stazione appaltante potrà valutare la congruità delle offerte ai sensi degli articoli 87 e 88 del d.lgs. n. 163/2006 a partire dalla migliore offerta e, qualora l'esito sia negativo, procedendo progressivamente nei confronti delle successive e si riserva la facoltà, in alternativa, di procedere contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta, fino a individuare la migliore offerta non anomala.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte in aumento o alla pari, indeterminate, condizionate, parziali, plurime.

La stazione appaltante potrà valutare la congruità delle offerte ai sensi degli articoli 87 e 88 del d.lgs. n. 163/2006 a partire dalla migliore offerta e, qualora l'esito sia negativo, procedendo progressivamente nei confronti delle successive e si riserva la facoltà, in alternativa, di procedere contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta, fino a individuare la migliore offerta non anomala.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte in aumento o alla pari, indeterminate, condizionate, parziali, plurime.

#### *Lingua utilizzabile nelle offerte*

Tutti i documenti presentati devono essere redatti in lingua italiana, a pena di esclusione.

#### *Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta*

180 giorni dalla scadenza fissata per la ricezione delle offerte.

#### *Modalità di apertura delle offerte*

L'autorità che presiede alla gara è il Direttore del Consorzio o un suo delegato.

La prima seduta, alla quale sono ammessi gli offerenti, si terrà presso la sede del Consorzio Intercomunale per la Gestione dei servizi socio assistenziali dell'Ovest Ticino, Via B.Gambaro 47 28068 Romentino(NO), alle ore **9,00** del giorno **6 Novembre 2013**.

Altre informazioni sono disponibili nel disciplinare allegato.

## **6 - Altre informazioni**

### *Informazioni complementari*

- Il presente bando è integrato dal disciplinare di gara recante in particolare le norme relative alle modalità di partecipazione alla gara, alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa ed alle procedure di aggiudicazione dell'appalto.

Il presente bando viene pubblicato sul G.U.R.I. ed è reperibile sui siti internet del Consorzio e dei Comuni ad esso appartenenti e sul sito dell'Osservatorio Appalti pubblici della Regione Piemonte.

- Al fine di usufruire dell'istituto dell'avvalimento di cui all'art. 49 del d.lgs. n. 163/2006, il possesso dei requisiti di capacità tecnica ed economica, indicati al punto 4) del presente bando, deve essere dimostrato con le modalità indicate nel disciplinare allegato. In tal caso:

- non è consentito, a pena di esclusione, che partecipino alla gara sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti;

- il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

- Varie

La presente gara è stata indetta con determinazione del Direttore del Consorzio n. 269 del 4 ottobre 2013.

Il Responsabile del procedimento è Baccalaro Antonella.

Altre informazioni sono disponibili nel disciplinare allegato.

*Procedure di ricorso*

Avverso il presente bando può essere proposto ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte entro 30 giorni decorrenti dalla pubblicazione del bando medesimo sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Romentino, 22 ottobre 2013

IL DIRETTORE

Dott.ssa Antonella Baccalaro