

Italia – Servizi amministrativi in campo sanitario – Procedura aperta telematica per call center e cup/cassa**OJ S 204/2025 23/10/2025****Bando di gara o di concessione – regime ordinario****Servizi**

1. Committente**1.1. Committente**

Nome ufficiale: Azienda Ulss 8

E-mail: approvvigionamenti.gare@aulss8.veneto.it

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura**2.1. Procedura**

Titolo: Procedura aperta telematica per call center e cup/cassa

Descrizione: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI: • CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST • GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO) • GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)

Identificativo della procedura: e4ba6969-e425-4e70-8188-37b2f19b0ee3

Identificativo interno: 2025callcentercup

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 473 863,50 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: La presente procedura si svolgerà attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico di proprietà dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. (ARIA) della Regione Lombardia, denominato Sintel, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione dell'offerta, oltre che le comunicazioni (<https://www.ariaspa.it>). A tal fine si invitano i fornitori interessati a partecipare alla gara bandita dallo scrivente ente, a registrarsi, con congruo anticipo, alla piattaforma Sintel, utilizzando le guide e i manuali disponibili nel portale ARIA seguendo il percorso Bandi e Convenzioni, Eprocurement, Strumenti di Supporto, Guide e manuali (<https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guidee-manuali>), all'interno della sezione Operatore economico, Piattaforma Sintel, Guide per l'utilizzo. L'operatore economico dovrà fare riferimento, per la

registrazione, agli specifici manuali denominati «Registrazione e accesso» e «Gestione del profilo». Le modalità tecniche per l'utilizzo di Sintel sono contenute nel documento "Modalità tecniche di utilizzo della Piattaforma Sintel". La documentazione ufficiale di gara è disponibile all'interno della piattaforma telematica suddetta e pubblicata in forma ufficiale sul profilo del committente <https://www.aulss8.veneto.it> nella sezione "Bandi e gare", categoria "Avvisi e bandi". Per quanto attiene alle modalità di formulazione ed alle tempistiche di formulazione dei chiarimenti si veda il Disciplinare di gara. Tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura di gara, ivi comprese le comunicazioni di aggiudicazione o le esclusioni, avvengono esclusivamente attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo dichiarato nella fase di Registrazione al Sistema. Le comunicazioni suddette avverranno tramite la piattaforma Sintel ed avranno pieno valore legale, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 36/2023, nei confronti del concorrente. La formulazione dell'offerta è impegnativa per la Ditta, mentre non obbliga in alcun modo l'Azienda ULSS all'assegnazione dell'appalto. Non saranno accettate offerte che non rispettino le indicazioni, le precisazioni e le modalità, per la formulazione delle offerte previste nella documentazione di gara, oppure che risultino equivocate, difformi dalla richiesta e condizionate a clausole non previste dalla documentazione di gara. L'Azienda ULSS n. 8 Berica si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere, revocare, modificare, oppure di riaprire i termini della presente gara con provvedimento motivato, senza che le Ditte partecipanti possano vantare diritti o pretese di qualsiasi genere e natura, fatta salva la motivazione, se richiesta. Il Responsabile Unico del Progetto è il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, dott. Sandro Possamai.

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: LOTTO 1

Descrizione: Gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni P.O. dell'Ulss 8 Berica

Identificativo interno: LOT-0001

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/02/2026

Durata: 24 Mesi

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 473 863,50 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: Quadro economico complessivo: Euro 3.319.930,00 base d'asta 24 mesi, Euro 2.489.947,50 Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi; Euro 663.986,00 Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36 /2023; Euro 1.450,00 Oneri Rischio da Interferenze; (D.U.V.R.I.); Euro 1.424.249,97 Iva al 22%; Totale complessivo: Euro 7.899.563,47

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Offerta economica

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Offerta tecnica

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.sintel.regione.lombardia.it/eprocdata/sintelSearch.xhtml>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/e-procurement/piattaforma-sintel>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/12/2025 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Termine entro il quale l'offerta deve rimanere valida: 270 Giorni

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 11/12/2025 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: TAR VENETO

Informazioni sui termini per il riesame: 30

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Azienda Ulss 8
Numero di registrazione: 02441500242
Località: Vicenza
Codice postale: Vicenza
Suddivisione del paese (NUTS): Vicenza (ITH32)
Paese: Italia
E-mail: approvvigionamenti.gare@aulss8.veneto.it
Telefono: 0444757257
Profilo del committente: <https://www.aulss8.veneto.it/>
Ruoli di questa organizzazione:
Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: TAR VENETO
Numero di registrazione: 80010140277
Indirizzo postale: Canareggio 2277
Località: Venezia
Codice postale: Venezia
Suddivisione del paese (NUTS): Venezia (ITH35)
Paese: Italia
E-mail: ve_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.ga-cert.it
Telefono: 0412403911
Ruoli di questa organizzazione:
Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: e266b43d-255b-4012-a988-5dfb3f493009 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 22/10/2025 08:40:33 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano
Numero di pubblicazione dell'avviso: 699907-2025
Numero dell'edizione della GU S: 204/2025
Data di pubblicazione: 23/10/2025