

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:236508-2016:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Napoli: Servizi destinati alla clientela
2016/S 131-236508**

Bando di gara

Servizi

Direttiva 2004/18/CE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

ASIA — Napoli SpA

Via Ponte dei Francesci 37/D

All'attenzione di: dott. Ferdinando Coppola

80146 Napoli

Italia

Telefono: +39 817351469/515

Posta elettronica: asianapoli.garepubbliche@pec.it

Fax: +39 812420683

Indirizzi internet:

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: www.asianapoli.it

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.asianapoli.it/sqes4asia/bandi.php>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso:

ASIA — Napoli SpA

Via Ponte dei Francesci 37/D

All'attenzione di: avv. Rosamaria Casuccio

80146 Napoli

Italia

Telefono: +39 0817351469

Posta elettronica: asianapoli.garepubbliche@pec.it

Fax: +39 0812420683

Indirizzo internet: www.asianapoli.it

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: I punti di contatto sopra indicati

I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Organismo di diritto pubblico

I.3) Principali settori di attività

Ambiente

I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici: no

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

- II.1.1) **Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:**
Gara 355/ACU/16 Servizio di contact center — Prot. 6826/16.
- II.1.2) **Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione**
Servizi
Categoria di servizi n. 10: Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica
Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Napoli e Provincia.
Codice NUTS ITF33
- II.1.3) **Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)**
L'avviso riguarda un appalto pubblico
- II.1.4) **Informazioni relative all'accordo quadro**
- II.1.5) **Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**
Appalto avente ad oggetto il servizio di contact center.
- II.1.6) **Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**
79342300, 79512000
- II.1.7) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**
L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no
- II.1.8) **Lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.1.9) **Informazioni sulle varianti**
Ammissibilità di varianti: no
- II.2) **Quantitativo o entità dell'appalto**
- II.2.1) **Quantitativo o entità totale:**
L'importo presunto totale di gara è pari a 274 000 EUR oltre IVA così costituito:
— 205 000 EUR, oltre IVA per il servizio della durata di 12 mesi;
— 69 000 EUR, oltre IVA per la proroga tecnica.
Valore stimato, IVA esclusa: 274 000 EUR
- II.2.2) **Opzioni**
Opzioni: sì
Descrizione delle opzioni: Vedi disciplinare di gara.
Calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni:
in mesi: 12 (dall'aggiudicazione dell'appalto)
- II.2.3) **Informazioni sui rinnovi**
L'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.3) **Durata dell'appalto o termine di esecuzione**
Durata in mesi: 12 (dall'aggiudicazione dell'appalto)
- Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico**
- III.1) **Condizioni relative all'appalto**
- III.1.1) **Cauzioni e garanzie richieste:**
L'offerta deve essere corredata da garanzia provvisoria di cui all'art. 93 del D Lgs n. 50/2016 e, a pena di esclusione, da dichiarazione di un fidejussore a rilasciare la garanzia di cui all'art. 103 del D. Lgs n. 50/2016.

III.1.2) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**

III.1.3) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**

Sono ammessi alla gara gli operatori economici compresi quelli stranieri di cui all'art. 45 del Codice in possesso dei requisiti prescritti dal presente Disciplinare di gara.

In particolare, possono partecipare alla presente procedura di gara i concorrenti:

a) che non versino nelle cause di esclusione elencate dall'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;

b) che non versino nelle cause di esclusione di cui alla Legge n. 383/2001 e s.m.i.;

c) che non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001, n. 165;

d) in possesso della certificazione UNI CEI EN 45000 e della serie ISO/iec 17000 della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9001:2015 per l'attività di contact center

e) che non versino in ogni altra causa di esclusione prevista dalla vigente normativa sui contratti pubblici.

Sono ammessi alla gara, altresì, i concorrenti costituiti da imprese che intendono riunirsi o consorziarsi ai sensi dell'art. 45 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. nonché i concorrenti con sede in Stati diversi dall'Italia, ai sensi di quanto previsto nel codice dei contratti.

Il concorrente che intenda ricorrere al subappalto dovrà indicare nell'offerta, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 4, del D.lgs. 50/2016 la parte del servizio da subappaltare e la terna di subappaltatori ai sensi dell'art. 105 comma 6 del codice.

III.1.4) **Altre condizioni particolari**

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

III.2) **Condizioni di partecipazione**

III.2.1) **Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Possono partecipare alla presente procedura di gara i concorrenti:

a) che non versino nelle cause di esclusione di cui all'art. 38, comma 1, lettere a), b), c), d), e), f), g), h), i), l), m), m-bis), m-ter ed m-quater), del Codice;

b) che non versino nelle cause di esclusione di cui alla Legge n. 383/2001 e s.m.i.;

c) che non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001, n. 165;

d) che non versino in ogni altra causa di esclusione prevista dalla vigente normativa sui contratti pubblici;

e) che risultino iscritti alla Camera di Commercio per l'attività oggetto del presente appalto, secondo la classificazione Atecori vigente.

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 4.5.1999 e al decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 21.11.2001 devono essere in possesso, pena l'esclusione dalla gara, dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del d. m. 14.12.2010 del Ministero dell'economia e delle finanze (art. 37 del d.l. 31.5.2010, n. 78).

Agli operatori economici concorrenti, ai sensi dell'art. 37, comma 7, primo periodo, del Codice, è vietato partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero partecipare alla gara anche in forma individuale, qualora gli stessi abbiano partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

Ai consorziati indicati per l'esecuzione del servizio da un consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) (consorzi tra società cooperative e consorzi tra imprese artigiane è vietato partecipare in qualsiasi altra forma alla

medesima gara. Il medesimo divieto, ai sensi dell'art. 36, comma 5, del Codice, vige per i consorziati indicati dal consorzio stabile e per i quali lo stesso concorre.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: I concorrenti devono produrre almeno 2 dichiarazioni bancarie.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: N. 2 dichiarazioni bancarie.

III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

I concorrenti devono possedere i requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa previsti dal bando di gara e segnatamente devono:

- a) aver eseguito in un periodo di 12 mesi consecutivi un contratto unico per il servizio di contact center nel triennio antecedente la data di pubblicazione del presente bando per un importo non inferiore al 75 % di quello posto a base di gara;
- b) avere la disponibilità di una sede operativa sita entro 30 km dalla casa comunale di Napoli.
- d) avere la disponibilità di un sistema di gestione basato su un'architettura in grado di far convergere dati e fonia in un unico ambiente sfruttando le potenzialità del VOIP.
- e) avere la disponibilità di un sistema di Disaster Recovery che in caso di disastro (incendio, terremoto, inondazione, ecc.) che renda inutilizzabile il sistema del sito primario, sia possibile attivare le attività sul secondario nel più breve tempo possibile e con la minima perdita di dati. Il sistema secondario deve essere operativo entro le 24 ore dall'evento disastroso.

III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati

III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi

III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no

III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: no

Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

Aperta

IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'onori, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica: no

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:

355

- IV.3.2) **Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**
no
- IV.3.3) **Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo**
Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 29.8.2016
Documenti a pagamento: no
- IV.3.4) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**
5.9.2016 - 12:00
- IV.3.5) **Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**
- IV.3.6) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione**
italiano.
- IV.3.7) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**
in giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.3.8) **Modalità di apertura delle offerte**
Luogo:
Vedi disciplinare di gara.
Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì
Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura: Rappresentante legale o persona da questi delegata.

Sezione VI: Altre informazioni

- VI.1) **Informazioni sulla periodicità**
Si tratta di un appalto periodico: no
- VI.2) **Informazioni sui fondi dell'Unione europea**
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- VI.3) **Informazioni complementari**
A) la stazione appaltante si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta congrua ed idonea a proprio insindacabile giudizio;
b) la stazione appaltante si riserva discrezionalmente in qualunque momento, la facoltà di sospendere ed annullare la presente procedura di gara e di non procedere all'aggiudicazione o revocare l'aggiudicazione della gara, senza che i concorrenti possano vantare diritti o aspettative di sorta;
c) ASIA Napoli SpA aderisce al Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Prefettura di Napoli con le stazioni appaltanti della Provincia di Napoli. Il testo del Protocollo, disponibile sul sito www.asianapoli.it costituisce parte integrante e sostanziale del presente Bando. La Stazione Appaltante escluderà dalla gara, dichiarerà la decadenza dall'aggiudicazione o risolverà il contratto nei confronti delle imprese per le quali il Prefetto fornisca informazioni antimafia dal valore interdittivo;
d) ai sensi dell'art. 76 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., ciascun concorrente ha l'obbligo di indicare, all'atto della presentazione dell'offerta, il domicilio eletto e il numero di fax al quale potranno inviarsi le comunicazioni relative alla presente procedura di gara;
e) per quanto attiene ai pagamenti troverà applicazione l'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. in tema di tracciabilità dei flussi finanziari;
f) il concorrente è tenuto altresì ad effettuare entro il termine ultimo per la presentazione dell'offerta ed ai sensi di quanto stabilito dall'AVCP e dal disciplinare di gara, il versamento del contributo di 20 EUR — CIG 674513557C
g) ASIA Napoli SpA risponderà ad eventuali quesiti a mezzo PEC entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione degli stessi. Si precisa che, al fine di consentire un'ampia e paritaria partecipazione tra i

concorrenti, le risposte ai quesiti saranno pubblicate in forma anonima sui siti internet www.asianapoli.it e www.comune.napoli.it nelle apposite sezioni. Le risposte ai quesiti pubblicate sul sito internet della Stazione Appaltante valgono ad esplicitare a tutti gli effetti la lex di gara, pertanto, i concorrenti sono invitati a controllare regolarmente la citata pagina web per acquisire ulteriori eventuali informazioni complementari sulla procedura in oggetto.

h) eventuali ricorsi relativi al bando o alla presente procedura di gara dovranno essere proposti innanzi al TAR di Napoli;

i) Responsabile del Procedimento è l'ing. Paolo Stanganelli.

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**

VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

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

6.7.2016

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:241908-2016:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Napoli: Servizi destinati alla clientela
2016/S 134-241908**

ASIA — Napoli SpA, Via Ponte dei Francesci 37/D, All'attenzione di: dott. Ferdinando Coppola, Napoli 80146, Italia. Telefono: +39 817351469/515. Fax: +39 812420683. Posta elettronica: asianapoli.garepubbliche@pec.it

(Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, 9.7.2016, 2016/S 131-236508)

Oggetto:

CPV:79342300, 79512000

Servizi destinati alla clientela

Centro di raccolta delle chiamate

anziché:

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto: Sono ammessi alla gara gli operatori economici compresi quelli stranieri di cui all'art. 45 del Codice in possesso dei requisiti prescritti dal presente Disciplinare di gara.

In particolare, possono partecipare alla presente procedura di gara i concorrenti:

- a) che non versino nelle cause di esclusione elencate dall'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;
 - b) che non versino nelle cause di esclusione di cui alla Legge n. 383/2001 e s.m.i.;
 - c) che non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001, n. 165;
 - d) in possesso della certificazione UNI CEI EN 45000 e della serie ISO/iec 17000 della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9001:2015 per l'attività di contact center
 - e) che non versino in ogni altra causa di esclusione prevista dalla vigente normativa sui contratti pubblici.
- Sono ammessi alla gara, altresì, i concorrenti costituiti da imprese che intendono riunirsi o consorziarsi ai sensi dell'art. 45 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. nonché i concorrenti con sede in Stati diversi dall'Italia, ai sensi di quanto previsto nel codice dei contratti.

Il concorrente che intenda ricorrere al subappalto dovrà indicare nell'offerta, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 4, del D.lgs. 50/2016 la parte del servizio da subappaltare e la terna di subappaltatori ai sensi dell'art. 105 comma 6 del codice.

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Possono partecipare alla presente procedura di gara i concorrenti:

- a) che non versino nelle cause di esclusione di cui all'art. 38, comma 1, lettere a), b), c), d), e), f), g), h), i), l), m), m-bis), m-ter ed m-quater), del Codice;
- b) che non versino nelle cause di esclusione di cui alla Legge n. 383/2001 e s.m.i.;
- c) che non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001, n. 165;
- d) che non versino in ogni altra causa di esclusione prevista dalla vigente normativa sui contratti pubblici;
- e) che risultino iscritti alla Camera di Commercio per l'attività oggetto del presente appalto, secondo la classificazione Atecori vigente.

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 4.5.1999 e al decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 21.11.2001 devono

essere in possesso, pena l'esclusione dalla gara, dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del d. m. 14.12.2010 del Ministero dell'economia e delle finanze (art. 37 del d.l. 31.5.2010, n. 78).

Agli operatori economici concorrenti, ai sensi dell'art. 37, comma 7, primo periodo, del Codice, è vietato partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero partecipare alla gara anche in forma individuale, qualora gli stessi abbiano partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

Ai consorziati indicati per l'esecuzione del servizio da un consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) (consorzi tra società cooperative e consorzi tra imprese artigiane) è vietato partecipare in qualsiasi altra forma alla medesima gara. Il medesimo divieto, ai sensi dell'art. 36, comma 5, del Codice, vige per i consorziati indicati dal consorzio stabile e per i quali lo stesso concorre.

leggi:

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:

Sono ammessi alla gara gli operatori economici compresi quelli stranieri di cui all'art. 45 del Codice in possesso dei requisiti, generali e speciali, di cui ai successivi punti III.2.1), III.2.2) e III.2.3.

Sono ammessi alla gara altresì i concorrenti costituiti da imprese che intendono riunirsi o consorziarsi ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs n. 50/2016 (di seguito Codice). Per maggiori informazioni si rinvia al Disciplinare di gara.

Ai sensi dell'art. 48, comma 7, del Codice è vietato ai concorrenti di partecipare alla presente procedura di gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare anche in forma individuale qualora abbiano partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) (consorzi tra società cooperative di produzione e lavoro e consorzi tra imprese artigiane) e c) (consorzi stabili) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre, a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara, in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia l'impresa consorziata.

È ammesso il ricorso al subappalto nei limiti del 30 %. Qualora il concorrente intenda ricorrere al subappalto dovrà indicare nell'offerta, ai sensi dell'art. 105, comma 6 del Codice, la parte del servizio da subappaltare ed almeno tre nominativi di subappaltatori. Per il resto si rinvia al Disciplinare di gara.

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Sono ammessi alla gara gli operatori economici compresi quelli stranieri di cui all'art. 45 del Codice in possesso dei requisiti prescritti dal presente Disciplinare di gara.

In particolare, possono partecipare alla presente procedura di gara i concorrenti:

- a) che non versino nei motivi di esclusione elencati dall'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;
- b) che non versino nelle cause di esclusione di cui alla Legge n. 383/2001 e s.m.i.;
- c) che non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001, n. 165;
- d) che non versino in ogni altra causa di esclusione prevista dalla vigente normativa sui contratti pubblici.

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 4.5.1999 e al decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 21.11.2001 devono essere in possesso, pena l'esclusione dalla gara, dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del d. m. 14.12.2010 del Ministero dell'economia e delle finanze (art. 37 del d.l. 31.5.2010, n. 78).

Ai sensi dell'art. 83, comma 1 lett. a), del Codice i concorrenti devono, a pena di esclusione:

- a) Devono essere iscritti nel Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. nello specifico settore oggetto del presente appalto, secondo la classificazione ATECORI vigente;
- b) devono essere in possesso della certificazione UNI CEI EN 45000 e della serie ISO/iec 17000 della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9001:2015 per l'attività di contact center.