



## **BANDO DI GARA N. 287/ACU/2013**

**I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO:** ASIA - Napoli Spa,  
Via Antiniana, 2/A, I 80078 Pozzuoli. Tel. 0817351547/540 - Fax 0812420683.

E-mail: [asianapoli@legalmail.it](mailto:asianapoli@legalmail.it) - [direzione.acquisti@asianapoli.it](mailto:direzione.acquisti@asianapoli.it) . All'attenzione di: Dott. Ferdinando Coppola

## **I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ:**

Organismo di diritto pubblico.

## **SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO**

### **II.1) DESCRIZIONE**

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:

Gara n. 287/ACU/13 - Servizio di Contact Center

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi: Servizi.

II.1.3) L'avviso riguarda: Un appalto pubblico.

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:

L'appalto ha per oggetto il servizio in outsourcing di contact center

II.1.6) CPV (Vocabolario comune per gli appalti): 79342300, 79512000

II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP): No.

II.1.8) Divisione in lotti: No.

II.1.9) Ammissibilità di varianti: No.

### **II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO**

II.2.1) Quantitativo o entità totale:

L'importo presunto dell'appalto è di € 195.000,00 oltre IVA per il servizio di 12 mesi.

II.2.2) Opzioni: NO.

II.3) DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE: Periodo in mesi:12

## **SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO**

### **III.1) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO**

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste: Vedi art. 6 del CSA.

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

La partecipazione in ATI è regolata dall'art. 37 del d.lgs. 163/2006 nonché dall'art. 7 del CSA.

### **III.2) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**



ISO 9001 - Cert. n.285110





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

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

- a) Dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i. preferibilmente mediante Modello Dichiarazione sostitutiva di iscrizione alla CCIAA con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento valido del legale rappresentante, attestante l'iscrizione alla CCIAA per l'attività oggetto del presente bando di gara, con l'indicazione del relativo numero, della data e del luogo di iscrizione, dei titolari di cariche e/o qualifiche, nonché dell'eventuale direttore tecnico ed inoltre che a carico della ditta non risulta iscritta nel registro delle imprese alcuna procedura concorsuale in corso né alcuna dichiarazione di procedura concorsuale ai sensi della normativa vigente e che nella CCIAA nei confronti dei soggetti controllati ai sensi dell'art. 85 comma 2 del D.Lgs n.159/2011 sussiste il nulla osta ai fini dell'art.67 del medesimo decreto;
- b) Dichiarazione, preferibilmente mediante Modello 1 Domanda ed Autodichiarazione, attestante:
  - 1) la mancanza dei motivi di esclusione dalla partecipazione alle gare ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. 163/06;
  - 2) la regolarità ai sensi della L. 68/99;
  - 3) il rispetto del CCNL per i dipendenti, nonché il rispetto degli obblighi di sicurezza previsto dalla vigente normativa;
  - 4) l'eventuale situazione di controllo come controllante e come controllato ai sensi dell'art.2359 cc. con altre imprese;
  - 5) l'accettazione, senza condizione o riserva alcuna, di tutti gli articoli, patti e condizioni contenuti nel bando di gara, nel Capitolato e negli altri atti di gara con relativi allegati, pubblicati sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) e [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it) ed in particolare di assicurare l'inizio delle prestazioni come previsto all'art. 2 del CSA;
  - 6) di avere nel complesso preso conoscenza della natura dell'appalto, dei luoghi e di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sulla determinazione della propria offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata;
  - 7) che nella redazione dell'offerta ha tenuto conto degli obblighi di legge in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché dei costi da essi derivanti.
  - 8) di avere tenuto conto, nel formulare la propria offerta, di eventuali maggiorazioni per lievitazione dei prezzi che dovessero intervenire durante il contratto, rinunciando fin d'ora a qualsiasi azione o eccezione in merito, fatte salve quelle previste da disposizioni normative in materia e/o dal capitolato speciale d'appalto pubblicato sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) e sul sito [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it);



ISO 9001 - Cert. n.28510



**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

**Sede Legale:** 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315 **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a  
Tel. +39 081 7351540/47 • Fax +39 081 2420683 • e-mail: [direzione.acquisti@asianapoli.it](mailto:direzione.acquisti@asianapoli.it) • C.F. e P. Iva 07494740637



- 9) Posizione/i INPS ed INAIL ed Agenzia delle Entrate di riferimento e di essere in regola con i relativi versamenti;
- 10) di assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e di essere consapevole delle sanzioni previste;
- 11) di aver preso visione del Protocollo di legalità in materia di appalti sottoscritto dalla Prefettura di Napoli con le stazioni appaltanti della provincia di Napoli, il cui testo è disponibile sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) e di accettarne espressamente tutti gli articoli patti e condizioni.
- 12) i recapiti verso cui si autorizza l'invio delle comunicazioni relative all'appalto ivi comprese quelle di cui all'art.79 del D.Lgs. 163/2006 e smi;
- 13) di aver preso visione del codice etico pubblicato sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) e di accettare quanto in esso prescritto.

Le eventuali imprese ausiliarie dovranno produrre, pena l'esclusione, apposita autodichiarazione preferibilmente mediante Modello 1 bis del medesimo contenuto di cui ai punti 1), 2), 3) 4), 10), 11) e 12) della precedente lett. b).

c) Certificazione ISO 9001:2008 (per la categoria oggetto dell'appalto) - o documentazione equivalente prodotta ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs. 163/06 - rilasciati da ente accreditato Accredia o da organismi equivalenti di altri stati membri UE;

d) cauzione provvisoria ai sensi dell'art. 6 del CSA;

e) prova documentale dell'avvenuto pagamento a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici:

— di € 20,00 (venti/00) riportante il seguente codice **CIG 547004471A**;

Per informazioni sul punto <http://www.autoritalavoripubblici.it/riscossioni2007.html>

f) Autodichiarazione dei soggetti ex art. 38 comma 1 lett. b) e c) D.Lgs. 163/2006 preferibilmente mediante Modello 1 ter. Si precisa che detta dichiarazione va resa anche dai soci che detengono quote azionarie paritarie nel caso di società con meno di quattro soci.

Il concorrente dovrà inoltre produrre, ai soli fini di economia procedurale, apposita dichiarazione antimafia esclusivamente mediante Modello Protocollo di Legalità. La produzione di tale modello è richiesta altresì alle imprese ausiliarie nonché ai consorziati designati quali esecutori che dovranno allegare, preferibilmente mediante Modello *Dichiarazione sostitutiva di iscrizione alla CCIAA*, dichiarazione come al punto III.2.1) lett.a).

I modelli indicati sono disponibili sui siti [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it) o [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it)

### III.2.2) Capacità economica e finanziaria:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:



ISO 9001 - Cert. n.285110



**A.S.I.A.** • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.

**Sede Legale:** 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315 **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a  
Tel. +39 081 7351540/47 • Fax +39 081 2420683 • e-mail: [direzione.acquisti@asianapoli.it](mailto:direzione.acquisti@asianapoli.it) • C.F. e P. Iva 07494740637



a) dichiarazione, preferibilmente mediante Modello 1 Domanda e Autodichiarazione, attestante l'esecuzione in un periodo di 12 mesi consecutivi di un contratto 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.

Ai soli fini di economia procedurale, gli operatori economici potranno produrre certificati di servizi eseguiti rilasciati da stazioni appaltanti per conto delle quali sono state regolarmente effettuate ovvero, in caso di privati, contratti e/o fatture in formato digitale con indicazione del servizio fornito, delle date e dei destinatari; agli stessi fini potranno produrre copia delle suddette fatture in files nativi in PDF. La documentazione prodotta sarà utilizzata per le verifiche di cui all'art. 48 del D.Lgs. 163/06.

b) produrre n. 2 dichiarazioni bancarie da allegare alla domanda di partecipazione.

### **III.2.3) Capacità tecnica:**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

a) indicazione, preferibilmente nel Modello 1 Domanda e Autodichiarazione, della sede operativa sita entro 30 Km dalla casa comunale o dell'impegno a costituirne una in caso di aggiudicazione della gara;

b) 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 . Produrre descrizione del sistema;

c) 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. Produrre descrizione del sistema.

### **III.3) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI**

III.3.1) La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione?: Sì.

Vedi punto III.2.1 lett. a).

### **SEZIONE IV: PROCEDURA**

#### **IV.1) TIPO DI PROCEDURA**

IV.1.1) Tipo di procedura: Aperta.

#### **IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione:

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel CSA.

#### **IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**

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

Gara n. 287/ACU/13.



ISO 9001 - Cert. n.285110





IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto: No.

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare oppure il documento descrittivo: sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) o [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it)

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:

**19/12/2013 - ore 12:00.**

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte: **19/12/2013 – ore 15:00**

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì.

Rappresentante legale o persona da questi delegata.

Data e ora saranno comunicate alle imprese che avranno prodotto offerta.

## **SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI**

**VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO:** No.

### **VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI:**

I criteri di aggiudicazione, la disciplina di gara e le modalità di presentazione dell'offerta sono contenute nel capitolato speciale d'appalto.

Il CSA e i relativi allegati sono visionabili e scaricabili dai siti [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) e [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it). Tali atti costituiscono parte integrante del presente bando.

L'Aggiudicazione avverrà in presenza anche di una sola offerta valida . Non ammesse offerte in aumento.

L'ASIA – Napoli S.p.A. 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](http://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

Ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 163/06 le comunicazioni relative alla procedura di gara potranno essere inviate ad uno qualunque dei recapiti sub punto 1.1); l'ASIA - Napoli invierà le comunicazioni relative all'appalto ai recapiti indicati nell'autodichiarazione resa per la partecipazione alla gara.

Responsabile del procedimento per la sola fase dell'evidenza pubblica è l'avv. Giancarlo Avolio.  
Pozzuoli , 04/12/2013

f.to **IL DIRETTORE ACQUISTI**

dott. Ferdinando Coppola



ISO 9001 - Cert. n.285110



**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

**Sede Legale:** 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315 **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a  
Tel. +39 081 7351540/47 • Fax +39 081 2420683 • e-mail: [direzione.acquisti@asianapoli.it](mailto:direzione.acquisti@asianapoli.it) • C.F. e P. Iva 07494740637