



Acqua Bene Comune Napoli

Azienda Speciale

Via Argine, 929
80147 Napoli

* * * * *

SERVIZIO DI CALL CENTER

PA 293/2015

CPV 79512000-6

CIG 6405553D8B

DISCIPLINARE DI GARA

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 2 DI 20

INDICE

1. OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO.....	3
1.1. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	3
2. SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA	4
3. REQUISITI.....	4
3.1 REQUISITI DI ORDINE GENERALE.....	4
3.2 REQUISITI TECNICO-ORGANIZZATIVI	4
3.3. REQUISITI ECONOMICO-FINANZIARI.....	5
4. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE OFFERTE	6
4.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CORREDO DELL'OFFERTA	7
4.1.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A PENA DI ESCLUSIONE	8
4.1.2 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE SOGGETTA A POSSIBILE PERFEZIONAMENTO DOCUMENTALE.....	9
4.1.3 ULTERIORE DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE	11
4.2 PRECISAZIONI SULLA DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELL'OFFERTA	11
4.3 OFFERTA ECONOMICA	15
5. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE	16
5.1 VERIFICA DELLE OFFERTE ANOMALE	17
5.2 VERIFICA REQUISITI	17
6. INFORMAZIONI COMPLEMENTARI.....	19
7. PENALI.....	20
7.1 PENALI IMPARTITE IN FASE DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA.....	20
7.2 PENALI CUI PUÒ INCORRERE L'AGGIUDICATARIO DEFINITIVO	20

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 3 DI 20

1. OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO

Il presente disciplinare regola la gara a procedura aperta indetta per l'affidamento del servizio di call center attraverso la gestione del numero verde aziendale, come ampiamente dettagliato dalle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del Capitolato Speciale di Appalto.

L'ammontare complessivo dell'appalto a base di gara è di **€ 994.500,00 (euro novecentonovantaquattromilacinquecento/00)**, oltre IVA, con valutazione nulla degli oneri di sicurezza da interferenza lavorativa, per un contratto della **durata di 48 (quarantotto) mesi** a decorrere dalla data di avvio delle attività.

Si precisa, al riguardo, che l'importo unitario a base di gara è stato determinato in € 1,95 (euro uno/95) per ogni chiamata ricevuta e che il numero di chiamate previsto per ciascun mese di vigenza contrattuale è stato stimato in n. 8500/mese con eventuale incremento del 25%.

L'importo contrattuale derivante dalle risultanze di gara, sarà determinato dall'applicazione del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario sul **Prezzo Unitario posto a base di gara di € 1,95 per ciascuna chiamata ricevuta**. Tali chiamate saranno rendicontate mensilmente a consuntivo, prevedendo un eventuale conguaglio su base annuale, laddove si dovessero riscontrare variazioni rispetto al suddetto quantitativo di riferimento mensile.

Il suddetto valore unitario offerto sarà, pertanto, assunto fisso ed immutabile per tutta la durata dell'appalto e dovrà essere compensativo di tutti gli oneri e le prestazioni, comprese tasse, imposte, spese generali ed utili di impresa, fatti salvi gli eventuali adeguamenti tariffari introdotti da specifiche norme o da eventuali aggiornamenti ISTAT su base annuale a decorrere dal seconda annualità del contratto.

Non sono ammesse offerte al rialzo, intendendo che il concorrente non potrà formulare un'offerta che determini un ammontare complessivo superiore all'importo posto a base di gara.

1.1. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Le offerte economiche, di cui alla presente procedura di gara, dovranno essere formulate mediante l'utilizzo del modello "Offerta Economica" (Allegato 7), da compilare in tutte le sue parti, secondo le indicazioni di cui al successivo paragrafo 4.3, precisando il **ribasso percentuale offerto sul Prezzo Unitario posto a base di gara per la singola chiamata ricevuta**.

L'aggiudicazione sarà disposta secondo il criterio del prezzo più basso, ai sensi dell'art. 82 c.2a del D.Lgs. 163/2006 e smi.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 4 DI 20

2. SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA

Possono partecipare alla presente procedura i soggetti individuati ai sensi dell'art. 34, del D.Lgs. 163/2006, secondo i criteri di cui ai successivi paragrafi 3.1, 3.2 e 3.3.

Sono inoltre ammessi alla gara i soggetti singoli, consorziati o raggruppati ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. 163/2006 e smi che intendono avvalersi dei requisiti tecnico-organizzativi ed economici di altri soggetti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 49 del D.Lgs. 163/2006 e smi.

3. REQUISITI

3.1 REQUISITI DI ORDINE GENERALE

Non è ammessa la partecipazione alla gara di concorrenti per i quali sussistono:

1. le cause di esclusione di cui all'art. 38, del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.;
2. l'estensione degli effetti delle misure di prevenzione della sorveglianza, di cui all'art. 6 del D.Lgs. 159/2011, irrogate nei confronti di un convivente dei soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 163/2006, negli ultimi cinque anni antecedenti alla data di invio della lettera di invito relativa alla presente gara;
3. l'esistenza dei piani individuali di emersione di cui all'art. 1 bis, comma 14, della legge n. 383/2001 e ss.mm.ii.

L'assenza delle condizioni preclusive sopra elencate è provata, a pena di esclusione dalla gara, con le modalità, le forme ed i contenuti previsti dal presente disciplinare di gara al paragrafo **4.1**.

3.2 REQUISITI TECNICO-ORGANIZZATIVI

Per la partecipazione alla procedura di gara in argomento è necessario essere in possesso, a pena di esclusione dalla gara, dei seguenti requisiti minimi:

- a) **iscrizione nel Registro delle Imprese**, tenuto presso la C.C.I.A.A. territorialmente competente con oggetto sociale inerente alla tipologia dell'appalto;
- b) **sistema di qualità aziendale** certificato da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA, in ambito EA/IAF), avente come scopo le prestazioni richieste dal presente Disciplinare, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008;
- c) **idoneità tecnico-professionale** dell'impresa, ai sensi del art.42 del D.Lgs. 163/2006 e smi, nonché del D.Lgs. 81/2008 e smi, in relazione al servizio oggetto del presente Disciplinare, che assicuri il possesso di capacità organizzative, disponibilità e gestione di forza lavoro, macchine e attrezzature, con particolare riferimento allo svolgimento di adeguata informazione e formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza relativamente alle prestazioni richieste dal presente Disciplinare.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 5 DI 20

Per l'aggiudicazione definitiva dell'appalto in argomento è necessario essere in possesso, a pena di revoca dall'aggiudicazione, dei seguenti requisiti minimi:

d) **ulteriori requisiti tecnico-organizzativi di cui ai punti 3.1, 3.1.2 e 3.1.3 delle Specifiche Tecniche** costituenti la II parte del CSA. Se alla data di pubblicazione del bando GUUE i concorrenti non dovessero essere in possesso di tali ulteriori requisiti esecutivi dovranno dichiarare, in sede di partecipazione, l'esplicito impegno a possederli entro 30 (trenta) gg. dalla eventuale aggiudicazione, fornendo entro tale scadenza adeguata documentazione a comprova della loro avvenuta acquisizione.

Si precisa che i requisiti di cui alle lettere: a), b), e c), non frazionabili, devono essere posseduti, a pena di esclusione dalla gara, da tutte le imprese concorrenti, siano esse singole, raggruppate o raggruppande, in coerenza con la loro richiesta di partecipazione alla gara.

Con particolare riferimento al requisito di cui alla precedente lettera b), ABC Napoli, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di valutare:

- l'ammissibilità, ai fini dell'affidamento del servizio, di eventuali certificazioni conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2008, riferite ad altri settori di accreditamento;
- l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento e il settore EA di accreditamento dichiarato.

La certificazione UNI EN ISO 9001:2008, nel caso di aggiudicazione, deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

3.3. REQUISITI ECONOMICO-FINANZIARI

Gli operatori economici partecipanti devono essere in possesso, a pena l'esclusione dalla gara, dei seguenti requisiti economici minimi, ai sensi dell'art.41 del DLgs 163/2006 e smi, conseguiti negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando alla G.U.U.E. relativa alla presente procedura:

- sa1) **Servizi Analoghi di call center** eseguiti con fatturato specifico non inferiore ad € 1.500.000,00 (euro unmilione cinquecentomila/00);
- sa2) **Servizi Analoghi di call center per conto di soggetti gestori di servizi a rete in modalità INBOUND** eseguiti con fatturato specifico non inferiore ad € 500.000,00 (euro cinquecentomila/00);
- r) Almeno **due referenze** rilasciate da soggetti di cui all'art. 41, comma 1, lettera a), del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii. Ove ricorrano i presupposti, il concorrente potrà chiedere l'applicazione dell'art. 41, comma 3, del suddetto D.Lgs. 163/2006.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 6 DI 20

Con riferimento ai requisiti sa) occorre dichiarare, tramite l'apposito Allegato 1, i soggetti per i quali si sono svolti i servizi di cui ai predetti requisiti, allegando, preferibilmente già in fase di partecipazione, le attestazioni dei soggetti di cui sopra comprovanti il requisito sa).

I requisiti economici di cui alle lettere sa), relativi all'esecuzione di servizi analoghi, possono essere frazionati nei casi di soggetto offerente formato da raggruppamento, Consorzio o GEIE. In tali circostanze, ogni raggruppamento, Consorzio o GEIE dovrà possedere, nel suo complesso, i requisiti tecnico-organizzativi ed economico-finanziari richiesti per la partecipazione alla procedura di gara in argomento, in ossequio alle disposizioni di cui all'art. 92 del D.P.R. 207/2010.

Per la dimostrazione del requisito r) in caso di R.T.I. si rimanda al successivo punto 4.1.2.

Il possesso dei requisiti è provato, a pena di esclusione dalla gara, con le modalità, le forme ed i contenuti previsti nel presente Disciplinare di gara al successivo paragrafo 4.1.

4. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE OFFERTE

I plichi contenenti l'offerta e le documentazioni, a pena di esclusione dalla gara, devono pervenire a mezzo raccomandata del servizio postale oppure mediante agenzia di recapito autorizzata, entro le **ore 13:00 del giorno 04/01/2016**, all'ABC NAPOLI AZIENDA SPECIALE – Segreteria Generale – Via Argine, 929 – 80147 Napoli. È altresì facoltà dei concorrenti la consegna a mano dei plichi, entro il suddetto termine perentorio, ovvero nei giorni feriali antecedenti detto termine (sabato escluso), dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30, presso la Segreteria Generale suddetta.

Si prega di citare, in tutta la corrispondenza relativa al presente appalto, il numero di procedura: **PA 293/2015**

I plichi devono essere idoneamente sigillati (possibilmente senza l'uso di ceralacca), controfirmati sui lembi di chiusura, e devono recare all'esterno, pena l'esclusione dalla gara, la ragione sociale e la sede del mittente, codice fiscale/Partita IVA, recapito telefonico e fax, l'oggetto della gara con il numero di procedura di cui sopra, il giorno e l'ora di espletamento della medesima.

Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

I plichi devono contenere al loro interno: una busta, recante l'intestazione del mittente e la dicitura "A – Documentazione amministrativa" e, a pena di esclusione, la busta "B – Offerta economica". La busta contenente l'offerta economica deve essere idoneamente sigillata (possibilmente senza l'uso di ceralacca), controfirmata sui lembi di chiusura, e recare all'esterno la dicitura "B – Offerta economica".

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 7 DI 20

4.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CORREDO DELL'OFFERTA

La busta "A – Documentazione amministrativa" deve contenere quanto previsto dai successivi punti 4.1.1., 4.1.2. e 4.1.3..

Nella fattispecie:

- la documentazione di cui al punto 4.1.1. è da produrre pena l'esclusione dalla gara;
- la documentazione di cui al punto 4.1.2., in applicazione dell'art. 38, comma 2-bis) del Codice dei Contratti Pubblici, potrà essere oggetto di successivo **perfezionamento documentale** – descritto in seguito – pena il pagamento, in favore di ABC Napoli, della sanzione pecuniaria prevista;
- nel caso di mancata presentazione della documentazione di cui al punto 4.1.3. non sarà applicata alcuna penale, ferma restando la necessità del possesso, alla data di presentazione dell'offerta, dei requisiti ivi richiesti e dell'avvenuto pagamento del contributo a favore dell'A.N.A.C..

La presentazione di cauzioni provvisorie inferiori o prive delle caratteristiche richieste o la mancanza della documentazione di cui al paragrafo 4.1.2, determinerà l'obbligo di **perfezionamento documentale**, così definito: entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data della richiesta da parte di ABC Napoli, il concorrente dovrà integrare la documentazione richiesta oltre al contestuale **pagamento della penale** a favore di quest'ultima stabilita in misura pari all'uno per mille del valore della gara [**€ 994,50 (euro novecentonovantaquattro/50)**], da versare mediante bonifico bancario sul conto corrente aziendale, acceso presso Banco di Napoli SpA, con IBAN n. IT26X 01010 03414 000027001326, indicando nella causale: "Pagamento penale di cui all'art. 38, comma 2-bis), del D.Lgs. 163/2006 – Procedura PA 293/2015. CIG 6405553D8B."

In assenza della regolarizzazione della documentazione e/o del pagamento della penale innanzi indicata, l'ABC Napoli procederà con l'esclusione dalla gara dell'operatore economico inadempiente, in applicazione dell'art. 38, comma 2-bis), del Codice. Si precisa che la documentazione da integrare, a seguito di richiesta di ABC Napoli, dovrà essere accompagnata dalla ricevuta di pagamento della citata penale.

Fuori dal caso dell'eventuale perfezionamento documentale innanzi descritto non è ammessa alcuna altra eccezione. A garanzia della "par condicio" dei concorrenti, la tardiva costituzione della cauzione provvisoria, in data successiva a quella di presentazione dell'offerta, è inammissibile; eventuali casi, anche in presenza di pagamento della penale innanzi descritta, comporteranno l'**esclusione dalla gara** dei soggetti interessati.

In nessun caso potrà essere richiesto e, tantomeno riconosciuto, il rimborso della penale versata.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 8 DI 20

4.1.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A PENA DI ESCLUSIONE

La busta "**A – Documentazione amministrativa**" deve contenere quanto segue:

- 1) **Domanda di ammissione** (Allegato 1), compilata e sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente, ovvero compilata e sottoscritta da un proprio procuratore speciale munito di adeguati poteri. Si precisa che la domanda di ammissione, deve essere compilata e sottoscritta dal medesimo soggetto munito di adeguati poteri.

A tale dichiarazione deve essere allegata la stampa del formato digitale (file immagine o pdf) di un valido documento di identità del sottoscrittore.

Il rappresentante legale dell'impresa offerente, ovvero un suo procuratore speciale, come innanzi specificato, nella domanda di ammissione, dovrà dichiarare, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000, quanto contenuto nell'Allegato 1 al presente Disciplinare di Gara.

Tale dichiarazione dovrà essere resa, preferibilmente, mediante l'utilizzo dello stesso Allegato 1. In alternativa la dichiarazione resa dal partecipante dovrà essere analoga, nei contenuti, rispetto a quanto riportato nello stesso Allegato 1. Qualora la Commissione di Gara dovesse riscontrare la mancanza di dati necessari alla corretta individuazione della situazione societaria o la mancanza di copia di valido documento di identità del sottoscrittore valuterà l'esclusione del partecipante dalla presente procedura.

La domanda di ammissione (Allegato 1) deve essere compilata da ciascun soggetto che, in qualunque forma, intende partecipare alla gara in argomento.

- 1-bis) (*in caso di avvalimento*) **Domanda di ammissione** (Allegato 1-bis), compilata e sottoscritta dal legale rappresentante, ovvero da proprio procuratore speciale munito di adeguati poteri, corredata di copia di valido documento d'identità del sottoscrittore, resa dal concorrente che intende partecipare alla gara in argomento nella qualità di società **ausiliaria**. Questo modello, ricavato dall'esemplare più completo (Allegato 1) di domanda di ammissione, non contiene le parti che non sono di interesse per l'operatore economico che partecipa alla procedura di gara esclusivamente al fine di prestare propri requisiti, nei termini di legge, nella sua qualità di società **ausiliaria**.

- 2) **Cauzione provvisoria**, come descritta al successivo paragrafo 4.2. del presente Disciplinare.

- 2-bis) **Dichiarazione di impegno** alla costituzione della **cauzione definitiva**, come descritta al successivo paragrafo 4.2. del presente Disciplinare.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 9 DI 20

4.1.2 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE SOGGETTA A POSSIBILE PERFEZIONAMENTO DOCUMENTALE

3) Copia dei documenti di gara (**Disciplinare e bando di gara**) e dei documenti contrattuali (**Capitolato Speciale di Appalto** con relativi allegati e **Schema di Contratto**) sottoscritti su ogni pagina in segno di integrale accettazione di quanto in essi contenuto. La sottoscrizione dei suddetti documenti di gara deve essere effettuata da ciascun rappresentante legale di tutte le società che formano il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

4) **Dichiarazioni sostitutive** rese, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000, da tutti i soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera c), del D.Lgs. 163/2006 e smi, ciascuno per le proprie competenze e responsabilità, mediante l'utilizzo degli allegati modelli di dichiarazione (Allegati 2, 3, 4 e 5).

A tale dichiarazione deve essere allegata la stampa del formato digitale (file immagine o pdf) di un valido documento di identità del sottoscrittore.

Tali dichiarazioni dovranno essere rese, preferibilmente, mediante l'utilizzo degli stessi Allegati (Allegati 2, 3, 4 e 5). In alternativa la dichiarazione resa dal partecipante dovrà essere in perfetta conformità dei contenuti, rispettando quanto in essi riportato.

Le dichiarazioni devono essere prodotte da ciascuna società che costituisce il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

5) **Dichiarazione e assunzione di impegno**, di cui al **Modello Gamma** predisposto da ABC Napoli (Allegato 6 del presente Disciplinare), in ottemperanza alle disposizioni del Prefetto della Provincia di Napoli. Tale dichiarazione deve essere prodotta da ciascuna società che costituisce il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

6) **Certificato**, in originale o in fotocopia, di iscrizione alla **C.C.I.A.A.**, in corso di validità oppure dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi e per gli effetti del D.R.P. 445/2000 da parte del legale rappresentante, contenente gli elementi significativi di detto certificato, mediante l'utilizzo dell'Allegato 8 di cui al presente Disciplinare. Tale certificato/dichiarazione deve essere prodotta da ciascuna società che costituisce il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

7) Nel caso di **AVVALIMENTO** ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., le società **ausiliate** (ossia le società partecipanti che intendono avvalersi dei requisiti posseduti da altro soggetto) devono, a pena di esclusione dalla gara, oltre alla documentazione obbligatoria propria di cui ai precedenti punti, devono inserire nel

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 10 DI 20

proprio plico la documentazione riferita al soggetto **ausiliario** come meglio specificato al successivo paragrafo 4.2.

- 8) *(Nel caso di raggruppamento o consorzio o GEIE già costituito)* **Mandato collettivo irrevocabile** con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero l'**atto costitutivo** in copia autentica del raggruppamento o consorzio o GEIE. Tale attestazione deve essere unica, indipendentemente dalla forma giuridica del concorrente.
- 9) *(Qualora il soggetto che presenta domanda di partecipazione gara sia una società cooperativa di produzione e lavoro ovvero un consorzio di società cooperative di produzione e lavoro o una impresa artigiana)* **Copia conforme all'originale del libro dei soci**, aggiornato alla data di presentazione dell'offerta.

- 10) **N. 2 Idonee referenze** emesse, in busta chiusa, dai soggetti di cui all'art. 41, comma 1, lettera a), del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.; ove ne ricorrano i presupposti, si potrà chiedere l'applicazione dell'art. 41, comma 3, del suddetto D.Lgs. 163/2006.

I soggetti che presentano domanda di ammissione in forma singola, le imprese capogruppo/mandataria ovvero le imprese che hanno ricevuto mandato speciale con rappresentanza, devono possedere, a pena di esclusione dalla gara, due referenze rilasciate da due diversi soggetti di cui sopra.

Le imprese che presentano domanda di ammissione come mandanti di un R.T.I., le imprese consorziate indicate dal consorzio concorrente, ovvero le imprese appartenenti, con quota minoritaria, al raggruppamento intenzionato a partecipare alla gara - prive, quindi, di mandato speciale con rappresentanza - devono possedere, a pena di esclusione dalla gara, almeno una referenza rilasciata da un soggetto di cui sopra.

- 11) Organizzazione del personale e dotazione di infrastrutture, sistemi, impianti, attrezzature, macchinari, ecc.:

Dichiarazione sostitutiva resa, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000, da tutti i soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera c), del D.Lgs. 163/2006 e smi, ciascuno per le proprie competenze e responsabilità, con la quale si attesta il possesso, da parte del concorrente degli ulteriori **requisiti tecnico-organizzativi di cui ai punti 3.1, 3.1.2 e 3.1.3 delle Specifiche Tecniche** costituenti la II parte del CSA.

Tale dichiarazione potrà essere avvalorata allegando copia della documentazione di comprova dei citati requisiti *(per es.: atti di proprietà e/o locazione; documenti catastali; fatture di acquisto; contratti di assistenza manutenzione e installazione; certificazioni e/o dichiarazioni di conformità; elenco del personale in organico con relativa mansione, qualifica e competenza, corredato da Libro unico; ecc.)*.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 11 DI 20

Se alla data di pubblicazione del bando GUUE i concorrenti non dovessero essere in possesso di tali ulteriori requisiti esecutivi o di parte di essi, i soggetti di cui sopra dovranno, **dichiarare** già in sede di partecipazione, l'esplicito **impegno a possederli entro 30 (trenta) gg.** dalla eventuale comunicazione di aggiudicazione, **pena la revoca dell'aggiudicazione stessa**, fornendo entro tale scadenza adeguata documentazione a comprova della loro avvenuta acquisizione.

4.1.3 ULTERIORE DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE

- 12) **Certificato**, in originale o in copie conforme all'originale, di sistema qualità, attestato da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA, in ambito EA/IAF), avente come scopo le prestazioni richieste dal presente Disciplinare, conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2008**.

ABC Napoli si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'ammissibilità, ai fini dell'affidamento del servizio, di eventuali certificazioni conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2008 riferite ad altri settori di accreditamento e l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento e il settore EA di accreditamento dichiarato.

Le certificazioni, nel caso di aggiudicazione, dovranno essere mantenute per tutta la durata dell'appalto.

Tale certificazione deve essere prodotta da ciascuna impresa che costituisce il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

- 13) **Attestazione del versamento** dell'importo di € 80,00 (euro ottanta/00), effettuato a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC.), secondo le prescrizioni da quest'ultima adottate, relativo al codice **CIG 6405553D8B**.

Tale attestazione deve essere unica, indipendentemente dalla forma giuridica del concorrente.

4.2 PRECISAZIONI SULLA DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELL'OFFERTA

Si forniscono di seguito alcune precisazioni circa la documentazione richiesta al precedente paragrafo 4.1:

Rif. Comma 2) – Cauzione Provvisoria

L'offerta dei concorrenti deve essere corredata da cauzione provvisoria, come definita dall'art. 75 del Codice.

Detta cauzione potrà essere costituita, a scelta del concorrente:

- a) **in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato** depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 12 DI 20

stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;

b) da **fideiussione bancaria o polizza assicurativa**, o fideiussione rilasciata dagli intermediari finanziari, avente validità per almeno 180 giorni decorrenti dalla data fissata per la scadenza di presentazione delle offerte. Si precisa, al riguardo, che, nel caso del ricorso ad intermediari finanziari, il modulo di fideiussione dovrà contenere gli estremi dell'autorizzazione di cui all'art. 127, comma 3, del Regolamento (D.P.R. 207/2010).

In caso di prestazione della **cauzione provvisoria in titoli del debito pubblico** dovrà essere presentata anche una **dichiarazione** di un istituto bancario o di una assicurazione contenente l'impegno verso il concorrente a rilasciare, qualora l'offerente risultasse aggiudicatario, garanzia fideiussoria relativa alla **cauzione definitiva** in favore della stazione appaltante, valida fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione o comunque decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato.

In caso di prestazione della **cauzione provvisoria** sotto forma di fideiussione, questa dovrà:

a) essere conforme agli schemi di polizza tipo di cui al comma 4 dell'art. 127 del Regolamento (nelle more dell'approvazione dei nuovi schemi di polizza-tipo, la fideiussione redatta secondo lo schema tipo previsto dal Decreto del Ministero delle attività produttive del 23 marzo 2004, n. 123, dovrà essere integrata mediante la previsione espressa della rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, mentre ogni riferimento all'art. 30 della l. 11 febbraio 1994, n. 109 deve intendersi sostituito con l'art. 75 del Codice);

b) essere prodotte in originale con espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito.

c) essere accompagnata da autentica notarile circa l'identità e poteri del garante firmatario o, in alternativa, da apposita dichiarazione resa ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 dal garante firmatario, contenente i propri dati identificativi ed i poteri ad esso attribuiti, corredata da copia perfettamente leggibile di un proprio valido documento di identità.

d) avere validità per almeno 180 giorni decorrenti dalla data fissata per la scadenza di presentazione delle offerte;

e) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare, su richiesta della stazione appaltante, la garanzia per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione;

f) essere, qualora si riferiscano a raggruppamenti temporanei, aggregazioni di imprese di rete, consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti, tassativamente intestate a tutte le imprese che costituiranno il raggruppamento, l'aggregazione di imprese di rete, il

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 13 DI 20

consorzio o il GEIE;

g) prevedere espressamente:

- 1) la **rinuncia** al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
- 2) la **rinuncia** ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
- 3) la loro **operatività** entro quindici giorni **a semplice richiesta scritta** della stazione appaltante;
- 4) la **dichiarazione** contenente l'impegno a rilasciare, in caso di aggiudicazione dell'appalto, a richiesta del concorrente, una fideiussione bancaria oppure una polizza assicurativa fideiussoria, relativa alla **cauzione definitiva** di cui all'art. 113 del Codice, in favore della stazione appaltante, valida fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione o comunque decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di ultimazione del servizio risultante dal relativo certificato).

La presentazione di cauzioni provvisorie inferiori o prive delle caratteristiche richieste determinerà l'obbligo di **perfezionamento documentale**, di cui al paragrafo 4.1.

Ai sensi dell'art. 75, comma 6, del Codice la **cauzione provvisoria** verrà svincolata all'aggiudicatario automaticamente al momento della stipula del contratto, mentre agli altri concorrenti, ai sensi dell'articolo 75, comma 9, del Codice, verrà svincolata entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Si precisa, infine, che prima della stipula del contratto l'aggiudicatario dovrà presentare:

- a. la **cauzione definitiva** nella misura e nei modi previsti dall'articolo 113 del Codice e dall'articolo 123 del Regolamento, come descritto dal Foglio delle Condizioni, costituente la prima parte del Capitolato Speciale di Appalto;
- b. la **polizza assicurativa** di cui all'articolo 129, comma 1, del Codice e di cui all'articolo 125, comma 1 del Regolamento, come stabilito dal suddetto Foglio delle Condizioni.

Rif. Comma 5) – Dichiarazioni sostitutive

Si chiarisce, anzitutto, che, tranne gli Allegati nn. 3 e 4, tutti i restanti modelli allegati al presente Disciplinare devono essere compilati e sottoscritti dal legale rappresentante della società partecipante; qualora quest'ultimo intenda delegare un proprio procuratore speciale munito di idonei poteri, questi provvederà alla redazione ed alla sottoscrizione dei modelli suddetti, mentre il legale rappresentante dovrà, comunque e necessariamente, compilare e sottoscrivere l'Allegato 3, di cui in prosieguo.

L'Allegato 3 deve essere compilato e sottoscritto - allegando la stampa del formato digitale (file immagine o pdf) di un proprio valido documento di identità - da tutti gli altri

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 14 DI 20

amministratori e/o procuratori muniti di poteri diversi dal soggetto che ha redatto l'Allegato 2, se presenti - ivi compresi eventuali Direttori Tecnici -, come dichiarati nella compilazione della Tabella 3 della Domanda di ammissione (Allegato 1) che sarà confrontata con le informazioni desumibili dalla banca dati delle C.C.I.A.A.

L'**Allegato 4** è riservato ai soggetti che, nell'ultimo anno antecedente alla data di invio della lettera di invito/del bando relativa alla presente gara, sono cessati da cariche sociali con poteri, ivi compresi eventuali Direttori Tecnici. Tali soggetti devono figurare nella Tabella 4 della Domanda di ammissione (Allegato 1) che sarà confrontata con le informazioni desumibili dalla banca dati delle C.C.I.A.A.

Nel caso di impossibilità, irreperibilità o altra condizione che non consenta la compilazione e la sottoscrizione dell'Allegato 4 da parte dei soggetti cessati innanzi richiamati, è facoltà del rappresentante legale dichiarare, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000, le condizioni a lui note, relative ai suddetti soggetti, secondo quanto richiesto dal citato Allegato 4, chiarendo le motivazioni dell'impossibilità di compilazione e sottoscrizione da parte dei diretti interessati.

L'**Allegato 5** (Modello Ω) deve essere compilato e sottoscritto dai diretti interessati (rappresentante legale ed altri soggetti figuranti nelle tabelle 3 e 4 della Domanda di ammissione di cui all'Allegato 1) qualora le condizioni personali siano difformi da quanto previsto dalle prime tre diciture [lettere: a), b) e c)] degli Allegati 2, 3 e 4, dei rispettivi modelli di dichiarazione allegati al presente Disciplinare, secondo le competenze innanzi descritte. Per garantire una maggiore riservatezza, si suggerisce, a ciascun interessato, di inserire detto modello di dichiarazione in busta chiusa sulla quale deve essere riportato il proprio nominativo, la ragione sociale dell'impresa di appartenenza/riferimento e la dicitura: "Allegato 5". Le buste saranno aperte dalla Commissione di gara a chiusura della seduta pubblica, in sessione riservata.

Ciascun allegato innanzi descritto, firmato dall'interessato in maniera leggibile, deve essere accompagnato dalla stampa del formato digitale (file immagine o pdf) di valido documento di identità del sottoscrittore.

L'**Allegato 6** (Modello Gamma) è la dichiarazione e assunzione di impegno da redigere a cura del legale rappresentante (o suo procuratore speciale, come innanzi chiarito), in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 159/2011 e s.m.i..

Rif. Comma 7) - Avvalimento

Nel caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 163/2006 e smi, le società **ausiliate** (ossia i partecipanti che intendono avvalersi dei requisiti posseduti da altro soggetto), a pena di esclusione dalla gara, oltre alla documentazione obbligatoria (rinvenibile al citato art. 49 del D.Lgs. 163/06) propria ed alla dichiarazione

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 15 DI 20

verificabile ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 163/2006, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, devono produrre la seguente documentazione riferita al soggetto **ausiliario**:

1. dichiarazioni sostitutive, da rilasciarsi mediante l'utilizzo degli Allegati 1, 2 [ove applicabile] 3, 4 e 5, ovvero in conformità ai medesimi, come meglio precisato al presente paragrafo 4.2;
2. dichiarazione e assunzione di impegno - **Modello Gamma** (Allegato 6 del presente Disciplinare) - di cui al punto 3) del precedente paragrafo 4.1;
3. copia di un certificato C.C.I.A.A. in corso di validità, oppure dichiarazione sostitutiva rilasciata ai sensi e per gli effetti del D.R.P. 445/2000 da parte del legale rappresentante, contenente gli elementi significativi di detto certificato, mediante l'utilizzo dell'**Allegato 8** di cui al presente Disciplinare.

4.3 OFFERTA ECONOMICA

Nel plico generale, a pena di esclusione dalla gara, il concorrente deve inserire la busta "**B - Offerta economica**", idoneamente sigillata (possibilmente senza l'uso di ceralacca) e controfirmata sui lembi di chiusura. Al suo interno deve essere inserito, a pena di esclusione dalla gara, il "**Modulo Offerta Economica**" (Allegato 7) sottoscritto dal legale rappresentante o da suo procuratore, corredata da copia di valido documento d'identità del sottoscrittore, contenente l'indicazione del **ribasso percentuale offerto sul Prezzo Unitario posto a base di gara per ogni chiamata ricevuta**, in relazione al quale verrà stabilita la graduatoria di gara secondo il criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art.82 del DLgs 163/2006 e smi.

Sulla busta devono essere chiaramente riportati i dati del soggetto offerente e la dicitura "**Busta B - Offerta economica**". Detta busta dovrà essere poi idoneamente sigillata (possibilmente senza l'uso di ceralacca) e controfirmata sui lembi di chiusura.

A parziale deroga delle modifiche introdotte dalla legge n. 102/2009 al D.Lgs. 163/2006, si chiede, di inserire nella busta "B - Offerta economica" una dichiarazione, sottoscritta da legale rappresentante del concorrente (o da tutti i rappresentanti legali delle imprese che costituiscono il concorrente), contenente i giustificativi all'offerta presentata o quantomeno gli elementi essenziali su cui si basa l'economia dell'offerta con le voci che concorrono a formare l'importo offerto, esplicitando, in particolare: i costi del lavoro e i costi della sicurezza.

Nel caso di sottoscrizione da parte di procuratore speciale, deve essere allegata copia conforme della relativa procura.

L'appalto verrà aggiudicato, in via provvisoria, al concorrente che avrà offerto il prezzo più basso, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 6.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 16 DI 20

Nel caso di presentazione dell'offerta da parte di R.T.I., Consorzio, GEIE, già costituito, il **Modulo Offerta Economica** (Allegato 7) potrà essere firmato in maniera leggibile dal rappresentante legale dell'impresa che assume la funzione di mandataria/capogruppo, come risultante dall'atto costitutivo che, in copia conforme all'originale, andrà inserito nella busta "A – Documentazione amministrativa".

Nel caso di presentazione dell'offerta da parte di R.T.I., Consorzio, GEIE, non ancora costituito, il **Modulo Offerta Economica** (Allegato 7) deve essere firmato in maniera leggibile dai rappresentanti legali ciascuna impresa che costituisce il concorrente, come dichiarato da detti rappresentanti legali nel modello di **Dichiarazione di consapevolezza e responsabilità** (Allegato 1 del presente Disciplinare).

La mancata sottoscrizione del **Modulo Offerta Economica** (Allegato 7) ovvero la mancanza anche di una sola firma nel caso di cui sopra, costituisce nullità dell'offerta e la conseguente esclusione del concorrente dalla gara.

5. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

La Commissione di gara, **il giorno 11/01/2016 alle ore 11:00**, in seduta pubblica, ritirati i plichi dalla Segreteria Generale aziendale, procede a:

- verificare che siano tutti pervenuti integri e nei termini stabiliti;
- aprire le buste A – Documentazione amministrativa –, verificare la correttezza della documentazione ivi contenuta ed escludere i concorrenti dalla gara per i quali ne ricorrano i presupposti.

Terminata l'analisi della documentazione amministrativa, in presenza di ammissione con riserva di uno o più operatori economici offerenti, la Commissione chiude la seduta di gara ed attua le disposizioni di cui all'art. 46 del D.Lgs. 163/2006.

In tale circostanza, le buste contenenti le offerte economiche vengono inserite in apposito plico che la Commissione provvede a sigillare e controfirmare sui lembi di chiusura.

Detti plichi, unitamente alla documentazione amministrativa esaminata, vengono riposti presso apposito armadio blindato, a garanzia della loro custodia e riservatezza.

Ai sensi dell'art. 48, comma 1, del Codice, si procede al sorteggio di almeno il 10% dei concorrenti da sottoporre a verifica del possesso dei requisiti speciali.

In assenza di ammissioni con riserva necessarie di perfezionamento documentale, la Commissione procede:

- a) all'apertura delle buste "B – Offerta economica";
- b) a rilevare la correttezza nella formulazione dell'offerta;
- c) a verificare la sussistenza di eventuali situazioni di controllo, tali da far ricondurre talune offerte ad un unico centro decisionale ed escludere tali soggetti dalla gara;

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 17 DI 20

[La Commissione si riserva di effettuare su tale argomento, anche in successive sedute riservate, verifiche più approfondite; pertanto, le eventuali esclusioni dalla gara potranno essere determinate anche in seguito qualora gli elementi che riconducono ad un unico centro decisionale, per più offerte, non siano immediatamente riscontrati.]

- d) alla determinazione della graduatoria delle offerte;
- e) alla determinazione della soglia di anomalia delle offerte, ai sensi dell'art. 86, comma 1, del D.Lgs. 163/2006;
- f) all'individuazione dell'aggiudicatario provvisorio.

Le medie dei valori a base dei calcoli saranno riportate fino alla seconda cifra decimale arrotondata all'unità superiore qualora la terza cifra decimale sia pari o superiore a cinque.

5.1 VERIFICA DELLE OFFERTE ANOMALE

L'offerta prima classificata, eventualmente risultata o eventualmente ritenuta, in applicazione dell'art. 86, comma 3, del citato D.Lgs. 163/2006, anormalmente bassa, sarà sottoposta alle verifiche di cui agli artt. 87 e 88 del D.Lgs. 163/2006.

La Commissione di gara, ai fini delle suddette verifiche di congruità, si riserva la facoltà di chiedere il supporto di altre figure professionali aziendali o la costituzione di apposita Commissione di congruità.

Nell'ipotesi di conferma dell'anomalia, a seguito delle suddette verifiche, si procederà con lo scorrimento della graduatoria sottoponendo, se del caso, alla verifica dell'anomalia dell'offerta successiva.

ABC Napoli, nei confronti dei partecipanti per i quali le rispettive offerte economiche dovessero risultare anomale anche al termine del procedimento di congruità all'uopo esperito, ovvero nei confronti dei concorrenti per le quali si è dovuto procedere con lo scorrimento della graduatoria causa della carenza dei requisiti, si riserva:

- di attivare il procedimento finalizzato all'escussione della cauzione provvisoria;
- di segnalare il fatto all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, per quanto di loro interesse e competenza;
- di verificare e, se del caso denunciare, la sussistenza di eventuali violazioni delle norme vigenti in materia di dichiarazioni non veritiere.

5.2 VERIFICA REQUISITI

ABC Napoli, ai sensi dell'art. 48 comma 2 del D.Lgs. 163/06, alla conclusione delle operazioni di gara, provvederà a richiedere all'aggiudicatario e al concorrente che segue in graduatoria di comprovare, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data della richiesta, il possesso dei requisiti economico-finanziari di cui al paragrafo 3 del presente Disciplinare presentando adeguata documentazione relativamente a:

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 18 DI 20

sa1) esecuzione di **Servizi Analoghi di call center** con fatturato specifico non inferiore ad € 1.500.000,00 (euro unmilione cinquecentomila/00) – *fornendo per es. in copia conforme: fatture e/o attestati di esecuzione con riferimento ai contratti stipulati; ecc.;*

sa2) esecuzione di **Servizi Analoghi di call center per conto di soggetti gestori di servizi a rete in modalità INBOUND** eseguiti con fatturato specifico non inferiore ad € 500.000,00 (euro cinquecentomila/00) - *fornendo per es. in copia conforme: fatture e/o attestati di esecuzione con riferimento ai contratti stipulati.*

Qualora tale prova non sia fornita, ovvero non confermi le dichiarazioni aggiuntive o contenute nella domanda di partecipazione, ABC Napoli, come previsto al comma 1 del citato art. 48, procederà all'esclusione del concorrente, all'escussione della relativa cauzione provvisoria e alla segnalazione del fatto all'Autorità per ulteriori provvedimenti.

La verifica del possesso degli **ulteriori requisiti tecnico-organizzativi** previsti per la fase esecutiva al paragrafo 3 del presente Disciplinare, sarà operata nei confronti del concorrente aggiudicatario che in fase di partecipazione ne ha dichiarato il possesso o l'impegno al possesso. Allo stesso sarà richiesta la presentazione entro e non oltre 30 (trenta) gg. dalla comunicazione di aggiudicazione, di adeguata documentazione relativamente a:

d) possesso degli **ulteriori requisiti di cui ai punti 3.1, 3.1.2 e 3.1.3 delle Specifiche Tecniche** costituenti la II parte del CSA - *fornendo per es. in copia conforme: atti di proprietà e/o locazione; documenti catastali; fatture di acquisto; contratti di assistenza manutenzione e installazione; certificazioni e/o dichiarazioni di conformità; elenco del personale in organico con relativa mansione, qualifica e competenza, corredato da Libro unico; ecc.*

Qualora tale prova non sia fornita, ovvero non confermi la dichiarazione aggiuntiva presentata dal concorrente in sede di gara, ABC Napoli, procederà alla **revoca dell'aggiudicazione**, all'escussione della relativa cauzione provvisoria, all'adozione di misure di autotutela e, ove ricorra, alla segnalazione del fatto all'Autorità.

ABC Napoli comunicherà alla Prefettura di Napoli i dati identificativi del concorrente aggiudicatario provvisorio con l'indicazione delle generalità dei soggetti controllati di cui all'art.85 del D.Lgs. 159/2011, al fine di consentire alla Prefettura di emettere sul loro conto apposita informativa antimafia ai sensi dell'art. 84 del medesimo decreto.

Il contratto sottoscritto prima dell'acquisizione della suddetta informativa antimafia, sarà risolto, con tutte le consequenziali di legge a carico delle società coinvolte, qualora emergessero segnalazioni ostative da parte dell'UTG operante presso la Prefettura di Napoli.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 19 DI 20

L'ABC, inoltre, verificherà il possesso dei requisiti generali e speciali, previsti dal D.Lgs. 163/2006 e da altre disposizioni di legge e regolamentari, nei confronti dell'aggiudicatario e del secondo classificato. Nel caso la verifica non si concluda con buon esito per l'aggiudicatario, l'Azienda ABC procede ad individuare, con lo scorrimento della relativa graduatoria, il nuovo aggiudicatario, oppure a dichiarare deserta la gara alla luce degli elementi economici desumibili dalla nuova eventuale aggiudicazione.

6. INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

- a) L'ABC si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione dell'appalto anche alla presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente.
- b) L'offerta è valida per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la presentazione delle offerte; ABC Napoli si riserva la facoltà, nel caso si renda necessario, di chiedere di mantenere valida l'offerta presentata per un periodo maggiore.
- c) Si applicano le disposizioni previste dall'art. 75, comma 7, del D.Lgs. 163/2006.
- d) I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal Capitolato Speciale d'Appalto e dallo schema di contratto, mediante l'utilizzo del prezzo determinato dagli esiti di gara.
- e) ABC Napoli si riserva la facoltà di applicare le disposizioni di cui all'art. 140 del D.Lgs. 163/2006.
- f) ABC Napoli si riserva la facoltà di applicare le disposizioni di cui all'art. 88 comma 7 del D.Lgs. 163/2006. Procedendo, nell'eventualità, contemporaneamente alla verifica di tutte le offerte anomale (non oltre la quinta);
- g) Nel caso di offerte uguali si procederà per sorteggio.
- h) Per la risoluzione delle eventuali controversie sarà competente esclusivamente il Foro di Napoli, escludendosi il ricorso all'arbitrato.
- i) I dati raccolti saranno trattati, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, esclusivamente nell'ambito delle procedure svolte da ABC Napoli nella sua qualità di stazione appaltante;
- j) ABC Napoli si riserva la facoltà di sospendere in qualsiasi momento la procedura di gara in argomento ovvero di non procedere all'aggiudicazione / contrattualizzazione, ai sensi dell'art. 81, comma 3, del D.Lgs. 163/2006, senza che alcun concorrente / aggiudicatario possa richiedere indennizzi o risarcimenti di qualsiasi genere.
- k) ABC Napoli, nei confronti del concorrente per il quale non saranno confermati i requisiti dichiarati per la partecipazione alla presente gara, si riserva di procedere: all'escussione della cauzione provvisoria, alla segnalazione del fatto all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, ai fini dell'inserimento dei dati nelle informazioni riservate del casellario informatico delle imprese, ed all'eventuale applicazione delle norme vigenti in materia di dichiarazioni non veritiere.

	SERVIZIO DI CALL CENTER PA 293/2015	REV. 0 DEL 15/09/2015
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 20 DI 20

l) E' vietata la cessione totale e parziale delle attività, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea. Eventuali cessioni del credito derivanti dal contratto saranno disciplinate ai sensi dell'art. 117 del medesimo decreto. Il subappalto è vietato.

m) La stipula del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia.

n) Il contratto eventualmente sottoscritto, prima dell'acquisizione dell'informativa antimafia, di cui al precedente comma, sarà risolto, con tutte le consequenziali di legge a carico dell'appaltatore, qualora emergano segnalazioni ostative da parte dell'UTG operante presso la Prefettura competente;

o) eventuali risposte alle richieste di chiarimento in merito alla presente procedura (PA293/2015) saranno pubblicate sul sito aziendale nella sezione "Bandi di gara".

7. PENALI

7.1 PENALI IMPARTITE IN FASE DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

La presentazione di cauzioni provvisorie inferiori o prive delle caratteristiche richieste o la mancanza della documentazione di cui al paragrafo 4.1.2 determinerà l'obbligo di **perfezionamento documentale**, così definito: entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data della richiesta da parte di ABC Napoli, il concorrente dovrà integrare la documentazione richiesta oltre al contestuale pagamento della penale a favore di quest'ultima stabilita in misura pari all'uno per mille del valore della gara [**€ 994,50 (euro novecentonovantaquattro/50)**], da versare mediante bonifico bancario sul conto corrente aziendale, acceso presso San Paolo Banco di Napoli SpA con IBAN n. IT26X 01010 03414 000027001326, indicando nella causale: "Pagamento penale di cui all'art. 38, comma 2-bis), del D.Lgs. 163/2006 e smi – Procedura PA 293/2015. CIG 6405553D8B. "

7.2 PENALI CUI PUÒ INCORRERE L'AGGIUDICATARIO DEFINITIVO

Nei confronti dell'aggiudicatario definitivo ABC Napoli è autorizzata ad applicare le penali di cui appresso.

Per ogni giorno di ritardo nella consegna della documentazione propedeutica alla stipula del contratto di appalto ovvero per ogni giorno di ritardo per la sottoscrizione del contratto medesimo sarà applicata una penale di € 100,00 (euro cento/00).

L'importo derivante dall'applicazione della suddetta penale sarà decurtato dalle somme spettanti all'appaltatore ovvero addebitato al soggetto inadempiente oltre all'incameramento della cauzione ed al ristoro del maggior danno subito dall'Azienda ABC Napoli, nel caso di decadenza dall'aggiudicazione definitiva.