



Acqua Bene Comune Napoli

Azienda Speciale

Via Argine, 929
80147 Napoli

* * * * *

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO

PA 120/2020


DISCIPLINARE DI GARA

CPV

79512000-6

79512000-9

CIG - 83066998DC

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 2 DI 28

INDICE

PREMESSA	3
PREMESSA – GARA TELEMATICA.....	4
1. OGGETTO E AMMONTARE DELL’APPALTO	4
2. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE - art. 95 del D.Lgs. 50/2016.....	4
3. SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA	7
4. CRITERI DI SELEZIONE – ART. 83 DEL D.LGS. 50/2016.....	9
4.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE	9
4.2 CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA – ALLEGATO XVII DEL D.LGS. 50/2016.....	9
4.3. CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI	10
5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE OFFERTE.....	11
5.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CORREDO DELL’OFFERTA.....	11
5.1.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A PENA DI ESCLUSIONE	12
5.1.2 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE SOGGETTA A POSSIBILE SOCCORSO ISTRUTTORIO.	13
5.1.3 ULTERIORE DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE.....	14
5.2 PRECISAZIONI SULLA DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELL’OFFERTA.....	14
5.3 OFFERTA ECONOMICA (30%)	17
5.4 OFFERTA TECNICA (70%)	17
5.4.1 DETERMINAZIONE DEI COEFFICIENTI DI VALUTAZIONE <i>Vik</i>	18
6. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE	21
6.1 VERIFICA DELLE OFFERTE ANOMALE.....	22
6.2 VERIFICA REQUISITI	22
7. INFORMAZIONI COMPLEMENTARI	23
7.1 INFORMAZIONI COMPLEMENTARI - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA.....	24
8. COMUNICAZIONI	27
9. PENALI CUI PUÒ INCORRERE L’AGGIUDICATARIO DEFINITIVO	28

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 3 DI 28

PREMESSA

La presente procedura di gara è soggetta all'applicazione del D.Lgs. 50/2016 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture." Di qui in avanti detto anche Codice.

Per il presente appalto si applicherà tra le parti, quale lex specialis, altresì il D.P.R. 207/2010 "Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs. 163/2006", di seguito detto anche Regolamento, per tutti gli istituti non normati dal Codice ovvero non contrastanti con quest'ultimo.

In particolare, il presente appalto rientra nei settori speciali di cui alla Parte II, Titolo VI, Capo I, del Codice.

L'appalto è, inoltre, disciplinato dalle norme e condizioni di cui alle regole tecniche e dai provvedimenti adottati dal DigitPA/Agenzia per l'Italia Digitale, dalle Regole del sistema di e-procurement della Pubblica Amministrazione, oltre che, per quanto non regolato dalle clausole e disposizioni suddette, dalle norme del Codice Civile e dalle altre disposizioni di legge nazionali vigenti in materia di contratti di diritto privato, nonché dalle leggi nazionali e comunitarie vigenti nella materia oggetto dell'Appalto.

Per la tipologia del servizio in appalto, oggetto del presente Disciplinare, non è possibile suddividere le attività in più lotti prestazionali come richiesto dall'art. 51, comma 1, del Codice.


Il RUP della presente procedura è l'Ing. Davide Romanelli.

In tutta la corrispondenza relativa alla presente gara è fatto obbligo citare sia il codice di procedura (PA 120/2020) sia il codice CIG **83066998DC**.

Con la presentazione dell'offerta telematica si intendono accettate, incondizionatamente, tutte le clausole e condizioni previste negli atti di gara, ivi comprese le comunicazioni/comunicati pubblicati dalla Stazione Appaltante sulla Piattaforma.

Per quanto riportato negli atti di gara si precisa che:

- 1) per Portale/sistema telematico/sistema/piattaforma si intende la Piattaforma raggiungibile all'indirizzo <https://abc-napoli.acquistitelematici.it>;
- 2) per offerta telematica / offerta si intende il plico inviato attraverso la Piattaforma e comprensivo della documentazione amministrativa/tecnica/economica.

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 4 DI 28

PREMESSA – GARA TELEMATICA

La presente procedura si svolgerà attraverso la piattaforma telematica di ABC disponibile al sito:

<https://abc-napoli.acquistitelematici.it>

Il partecipante dovrà obbligatoriamente registrarsi alla piattaforma ed inserire il “plico digitale” contenente tutta la documentazione richiesta entro e non oltre i termini previsti in piattaforma, **a pena di esclusione**.

Nella sezione “Guide” è possibile consultare la “Guida alla registrazione preliminare” e la “Guida alla firma digitale”.

Dopo aver effettuato la registrazione e l’accesso sarà possibile scaricare i manuali per il caricamento dell’offerta.

1. OGGETTO E AMMONTARE DELL’APPALTO

Il presente disciplinare regola la gara a procedura aperta indetta per l’affidamento del servizio Call Center commerciale e tecnico, come ampiamente dettagliato dalle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del Capitolato Speciale di Appalto.

L’ammontare complessivo dell’appalto è di **€ 1.440.000,00 (unmilione quattrocentoquarantamila/00)**, oltre IVA, con oneri per la gestione delle interferenze valutati nulli.

La durata del contratto è di n. 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione.


Si precisa, al riguardo, che l’importo unitario a base di gara è stato determinato in € 2,50 (euro due/50) per ogni chiamata ricevuta e che il numero di chiamate previsto per ciascun mese di vigenza contrattuale è stato stimato in n. 12.000/mese.

L’importo contrattuale derivante dalle risultanze di gara, sarà determinato dall’applicazione del ribasso percentuale offerto dall’aggiudicatario sul **“Prezzo Unitario per ciascuna chiamata ricevuta” posto a base di gara di € 2,50**. 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 valore economico contrattuale dell’appalto sarà determinato, in esito all’aggiudicazione della presente procedura di gara, dall’applicazione dello sconto percentuale offerto sul Prezzo unitario per ciascuna chiamata ricevuta posto a base di gara; detto sconto percentuale, offerto dalla impresa aggiudicataria, resterà fisso ed invariato per tutta la durata contrattuale.

2. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE - ART. 95 DEL D.LGS. 50/2016

L’aggiudicazione sarà disposta con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa, secondo quanto previsto dall’art. 95 del Codice, nonché dalle disposizioni contenute nel bando e nel presente disciplinare, in base ai criteri e alle modalità di valutazione di seguito riportati:

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 5 DI 28

	Cod.	Criteri di valutazione	Punti
Offerta Tecnica (70 punti)	A.1	Miglioramento tempo medio di attesa	30
	A.2	Numero di referenti dedicati	10
	A.3	Titolo di studio degli operatori	5
	A.4	Eventuali servizi aggiuntivi offerti	10
	A.5	Esperienza pregressa nel settore del Servizio Idrico Integrato	15
Offerta Economica (30 punti)	B.1	Ribasso sul prezzo posto a base di gara	30
TOTALE PUNTI			100


L'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà effettuata con il metodo aggregativo compensatore, di cui alla linea guida "Offerta Economicamente più vantaggiosa" approvata dal Consiglio dell'A.N.A.C. nell'adunanza del 21 giugno 2016.

La Commissione giudicatrice valuterà la qualità della soluzione in relazione agli elementi illustrati al paragrafo 5.4.1. In ogni caso, saranno escluse dalla gara eventuali offerte in cui siano dichiarate soluzioni tecniche condizionate e/o palesemente derogatorie e/o peggiorative rispetto a quanto prescritto nel capitolato speciale d'appalto e negli elaborati progettuali.

PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA (MAX 70 PUNTI)

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi all'offerta tecnica (totale 70%) si terrà conto dei criteri indicati e dei punteggi massimi assegnabili riportati nella seguente tabella:

Criteri		Peso dei criteri W_k
A.1.1	Miglioramento tempo medio di attesa CCC	$W_{A.1.1} = 20$
A.1.2	Miglioramento tempo medio di attesa CCT	$W_{A.1.2} = 10$
A.2	Numero di referenti dedicati	$W_{A.2} = 10$
A.3	Titolo di studio degli operatori	$W_{A.3} = 5$
A.4	Eventuali servizi aggiuntivi offerti	$W_{A.4} = 10$

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 6 DI 28

A.5	Esperienza pregressa nel settore del Servizio Idrico Integrato	$W_{A.5} = 15$
-----	--	----------------

I metodi di valutazione dei criteri, ovvero di assegnazione dei V_{ik} , sono descritti al successivo paragrafo 5.4.1

Relativamente all'offerta tecnica, l'attribuzione del punteggio totale tecnico PT_{Teci} dell'i-esimo concorrente verrà effettuata sommando i punteggi ad esso assegnati relativamente ai ogni k-esimo criterio:

$$PT_{Teci} = \sum_n P_{Teci_k}$$

L'attribuzione del punteggio relativo a ciascun k-esimo criterio P_{Teci_k} verrà effettuata sulla base della valutazione dell'offerta tecnica. La Commissione assegnerà all'i-esimo concorrente un coefficiente di valutazione V_{ik} , compreso tra 0 e 1, determinato secondo i criteri definiti dal successivo paragrafo 5.4.1. Detto coefficiente sarà moltiplicato per il peso W_k relativo al k-esimo criterio, come di seguito indicato:

$$P_{Teci_k} = V_{ik} * W_k$$

dove:

P_{Teci_k} punteggio per la parte tecnica dell'operatore i-esimo relativo al k-esimo criterio di valutazione

V_{ik} coefficiente di valutazione, compresa tra 0 e 1, attribuita al concorrente i-esimo relativamente al k-esimo criterio di valutazione dell'offerta; **i criteri di determinazione dei coefficienti di valutazione sono descritti al successivo paragrafo 5.4.1;**

W_k peso del k-esimo criterio di valutazione dell'offerta di cui alla precedente tabella.

PUNTEGGIO OFFERTA ECONOMICA (MAX 30 PUNTI)

Il punteggio totale attribuito all'offerta economica (30%), che dovrà essere espressa come ribasso percentuale sul prezzo unitario posto a base di gara, sarà calcolato tramite un'interpolazione bilineare, così come di seguito esplicitato.


Dal punto di vista matematico la formula si presenta nel seguente modo:

$$P_{Oei} = C_i * 30$$

Con:

P_{Oei} punteggio totale per la parte economica attribuito all'operatore i-esimo

C_i indice di valutazione dell'offerta economica per il concorrente i-esimo di seguito descritto:

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 7 DI 28

$$C_i = A_{min}/A_i$$

Con:

A_i = valore dell'offerta (prezzo unitario offerto per chiamata ricevuta) del concorrente i-esimo

A_{min} = valore dell'offerta (prezzo unitario offerto per chiamata ricevuta) più basso

Non sono ammesse, a pena di esclusione dalla gara, offerte al rialzo, intendendo che il concorrente non potrà offrire prezzi unitari superiori a quelli posti a base di gara, né potrà formulare un'offerta complessivamente superiore all'importo posto a base di gara.

PUNTEGGIO TOTALE (MAX 100 PUNTI)

Il punteggio totale P_{Tot_i} conseguito dall'i-esimo concorrente sarà dato dalla somma dei punteggi totali inerenti alla parte tecnica PT_{Tec_i} e a quella economica PT_{Oe_i} come sopra calcolati:

$$P_{Tot_i} = PT_{Tec_i} + PT_{Oe_i}$$

ABC Napoli si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, ai sensi del comma 12 dell'art. 95 del Codice.

3. SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA


Possono partecipare alla presente procedura i soggetti individuati ai sensi dell'art. 45, del Codice, secondo i criteri di cui ai successivi paragrafi 4.1, 4.2 e 4.3.

Sono inoltre ammessi alla gara i soggetti singoli, consorziati o raggruppati ai sensi degli artt. 47 e 48 del Codice che intendono avvalersi dei requisiti tecnico-organizzativi ed economici di altri soggetti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 89 del Codice e ss.mm.ii..

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

1. le cause di esclusione di cui all'art. 80, del Codice 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. 80, comma 3, del Codice, 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.

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 8 DI 28

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete).

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.


È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi **è vietato** partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Nel caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.

Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 45, comma 2 lett. f) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. In particolare:

- a) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- b) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 9 DI 28

comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;

- c) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete.

A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48 comma 12 del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, l'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

4. CRITERI DI SELEZIONE – ART. 83 DEL D.LGS. 50/2016

4.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE


Iscrizione nel Registro delle Imprese, tenuto presso la C.C.I.A.A. territorialmente competente con oggetto sociale inerente alla tipologia dell'appalto.

Ai cittadini di un altro Stato membro si applica il comma 3 dell'art. 83 del Codice.

4.2 CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA – ALLEGATO XVII DEL D.LGS. 50/2016

Gli operatori economici devono essere in possesso, a pena l'esclusione dalla gara, dei seguenti requisiti economici minimi conseguiti negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di invio del bando alla G.U.U.E. relativo alla presente procedura:

sa) Servizi Analoghi - fatturato minimo, negli ultimi tre esercizi disponibili, nel settore di

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 10 DI 28

attività dell'oggetto dell'appalto (servizi di call center), non inferiore agli importi di seguito descritti:

fatturato minimo: € 1.400.000,00, oltre IVA, (euro un milione quattrocentomila/00);

Con riferimento al requisito sa) occorre dichiarare, tramite l'apposito allegato 1, ovvero apposita dichiarazione, i soggetti per i quali si sono svolti i servizi di cui ai predetti requisiti, allegando le attestazioni dei soggetti di cui sopra, comprovanti il requisito sa).

I requisiti economici di cui alla lettera 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 tecnici ed economico - finanziari richiesti per la partecipazione alla procedura di gara in argomento.

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 5.1


Ai sensi del comma 4 dell'art. 86 del Codice, l'operatore economico che per fondati motivi non è in grado di presentare le referenze richieste al presente paragrafo può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo da ABC Napoli.

4.3. CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI

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

- certificazione UNI EN ISO 9001:2015** avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento;
- idoneità tecnico professionale** dell'impresa, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, in relazione al servizio oggetto del presente Disciplinare, che assicuri il possesso di capacità organizzative, disponibilità e gestione di forza lavoro, macchine e attrezzature in conformità al predetto D.Lgs. n. 81, 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;
- dichiarazione** attestante tutti i requisiti tecnici richiesti ovvero dichiarazione di impegno ad acquisire tutti i requisiti tecnici richiesti entro 10 giorni dalla data di aggiudicazione;
- dichiarazione** attestante il possesso della sede di esecuzione del servizio non distante più di 100 km dalla sede di ABC Napoli ovvero dichiarazione di impegno a attrezzare, entro 30 giorni dalla data di aggiudicazione, una sede per lo svolgimento del servizio non distante più di 100 km dalla sede di ABC Napoli.

Si precisa che i suddetti requisiti di cui alle lettere: a), e b), non frazionabili, devono essere

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 11 DI 28

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 a), 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 9001:2015, 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 9001:2015, nel caso di aggiudicazione, deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

I requisiti di cui alla lettera c) e d) devono essere posseduti da almeno uno dei componenti del Raggruppamento compatibilmente con la fase di esecuzione.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE OFFERTE

I plichi telematici contenenti l'offerta e le documentazioni, a pena di esclusione dalla gara, devono essere completati e caricati entro le **ore 23:59 del giorno martedì 24/06/2020**.

Il caricamento tempestivo del plico telematico rimane ad esclusivo rischio dell'impresa.

Per le modalità di caricamento del plico telematico si rimanda ai manuali presenti sulla piattaforma telematica di ABC Napoli di cui al sito:

<https://abc-napoli.acquistitelematici.it>

Si prega di citare, in tutta la corrispondenza relativa al presente appalto, il numero di procedura: PA 120/2020

I plichi telematici devono contenere al loro interno 3 "buste telematiche":


- "A – Documentazione amministrativa",
- "B – Offerta economica"
- "C – Offerta tecnica".

5.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CORREDO DELL'OFFERTA

La busta telematica "A – Documentazione amministrativa" deve contenere quanto previsto dai successivi punti 5.1.1., 5.1.2. e 5.1.3..

Nella fattispecie:

- la documentazione di cui al punto 5.1.1. è da produrre pena l'esclusione dalla gara;

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 12 DI 28

- la documentazione di cui al punto 5.1.2. e 5.1.3, in applicazione dell'art. 83, comma 9 del Codice dei Contratti Pubblici, potrà essere oggetto di successivo **soccorso istruttorio** – descritto in seguito;

La presentazione di cauzioni provvisorie inferiori o prive delle caratteristiche richieste o la mancanza della documentazione di cui al paragrafo 5.1.2 determinerà l'obbligo di **soccorso istruttorio**, così definito al comma 9 dell'art. 83 del Codice: entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data della richiesta da parte di ABC Napoli, il concorrente dovrà integrare la documentazione richiesta, pena esclusione.

In assenza della regolarizzazione della documentazione l'ABC Napoli procederà con l'esclusione dalla gara dell'operatore economico inadempiente, in applicazione dell'art. 83, comma 9, del Codice.

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, comporteranno l'**esclusione dalla gara** dei soggetti interessati.

5.1.1 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A PENA DI ESCLUSIONE

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


- 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.

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 contenuto nello stesso Allegato 1. Qualora la Commissione di Gara dovesse riscontrare la mancanza di dati necessari alla corretta individuazione della situazione societaria valuterà l'esclusione 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.

- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente di aver costituito **garanzia provvisoria**, come definita dall'art. 93 del Codice e come descritta al successivo paragrafo 5.2. del presente Disciplinare;

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 13 DI 28

2-bis) **Dichiarazione di impegno** alla costituzione della **cauzione definitiva**, come descritta al successivo paragrafo 5.2. del presente Disciplinare;

5.1.2 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE SOGGETTA A POSSIBILE SOCCORSO ISTRUTTORIO.

- 3) **DGUE** compilato e sottoscritto dal legale rappresentante del concorrente, ovvero da un proprio procuratore speciale munito di adeguati poteri.

IL DGUE deve essere compilato da ciascun soggetto che, in qualunque forma, intende partecipare alla gara in argomento.

- 4) **Modello Dichiarazioni Integrative** (Allegato 2) compilato e sottoscritto dal legale rappresentante del concorrente, ovvero da un proprio procuratore speciale munito di adeguati poteri.

IL DGUE deve essere compilato da ciascun soggetto che, in qualunque forma, intende partecipare alla gara in argomento.


- 5) **Dichiarazione e assunzione di impegno**, di cui al **Modello Gamma** predisposto dall'ABC Napoli (Allegato 3 del presente Disciplinare), in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 159/2011 e s.m.i.. Tale dichiarazione deve essere prodotta da ciascuna impresa che costituisce il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

- 6) **dichiarazione sostitutiva** di iscrizione alla **C.C.I.A.A.**, 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 4 di cui al presente Disciplinare. Tale certificato/dichiarazione deve essere prodotta da ciascuna impresa che costituisce il concorrente, ivi comprese eventuali mandanti, consorziate o ausiliarie.

- 7) Nel caso di **AVVALIMENTO** ai sensi dell'art. 89 del Codice e s.m.i., le imprese **ausiliate** (ossia le imprese che intendono avvalersi dei requisiti posseduti da altro soggetto) devono, oltre alla documentazione obbligatoria propria di cui ai precedenti punti, devono inserire nel proprio plico la documentazione riferita all'impresa **ausiliaria** come meglio specificato al successivo paragrafo 5.2.

- 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

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 14 DI 28

e lavoro o una impresa artigiana) **Copia conforme all'originale del libro dei soci**, aggiornato alla data di presentazione dell'offerta.

5.1.3 ULTERIORE DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE

- 10) **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 9001:2015** e ss.mm.ii.

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 9001:2015 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.

- 11) **Attestazione del versamento** effettuato a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.), secondo le prescrizioni da quest'ultima adottate, relativo a:
codice **CIG 83066998DC**– Importo: € 140,00.

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

5.2 PRECISAZIONI SULLA DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELL'OFFERTA

Si forniscono, di seguito, alcune precisazioni circa la documentazione richiesta al precedente paragrafo 5.1.

Comma 2) – Cauzione Provvisoria – Art. 93 del D.Lgs. 50/2016


L'offerta dei concorrenti deve essere corredata da cauzione provvisoria, a pena di esclusione dalla gara, così come definita dall'art. 93 del Codice.

L'importo della cauzione, ai sensi del comma 1 dell'art. 93, è fissato al 2% (due per cento) dell'importo a base di gara e si applicano le riduzioni di cui al comma 7 del medesimo articolo 93 per i concorrenti in possesso delle certificazioni ivi previste.

Detta cauzione dovrà essere resa dal concorrente nei modi previsti dall'art. 93 del Codice.

La presentazione di cauzioni provvisorie inferiori o prive delle caratteristiche richieste determinerà l'obbligo di **soccorso istruttorio**, di cui al paragrafo 5.1.

Ai sensi dell'articolo 93, comma 6, del Codice la **cauzione provvisoria** verrà svincolata

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 15 DI 28

all'aggiudicatario automaticamente al momento della stipula del contratto, mentre agli altri concorrenti, ai sensi dell'articolo 93, 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 la **cauzione definitiva** nella misura e nei modi previsti dall'articolo 103 del Codice, come descritto al paragrafo I.4) del Foglio delle Condizioni, costituente la prima parte del Capitolato Speciale di Appalto.

La cauzione può essere presentata come **dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente** di aver costituito garanzia provvisoria, come definita dall'art. 93 del Codice, fornendo analitica descrizione degli elementi identificativi ai fini del controllo da parte della stazione appaltante.

Il concorrente, in sostituzione della dichiarazione di cui al predetto capoverso può allegare – sempre all'interno della busta documentazione amministrativa - la fideiussione secondo una delle modalità sottoriportate:


- A) sotto forma di documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del D.Lgs. 7 marzo 2005 n 82 sottoscritto, con firma digitale, dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- B) sotto forma di copia informatica di documento cartaceo (scansione "rafforzata" di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D.Lgs. 7 marzo 2005 n 82. In tali casi la conformità del documento all'originale dovrà essere attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale, nell'ipotesi di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n 82/2005, ovvero da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale, ai sensi dell'art. 22, comma 2 del D.Lgs. n 82/2005.

Non è ammessa la presentazione della garanzia provvisoria con modalità differenti da quelle indicate nel presente articolo: in particolare, si precisa che non è ammessa la presentazione della scansione della polizza costituita come documento cartaceo, sottoscritta digitalmente dal concorrente.

Comma 3) – 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 dell'impresa; 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.

Le dichiarazioni, di cui al comma 3, del precedente paragrafo 5.1, sono da rendersi mediante

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 16 DI 28

l'utilizzo degli allegati 2, 3, 4 e 5, del presente Disciplinare e devono essere **sottoscritte digitalmente dai soggetti**.

L'**Allegato 3** deve essere compilato e sottoscritto - allegando la stampa dell'immagine (o pdf, da copia digitale dell'originale) di un proprio valido documento di identità - da tutti gli altri 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 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..

Comma 6) – **Avvalimento – art. 89 del D.Lgs. 50/2016**

Nel caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento, ai sensi dell'art. 89 del Codice e ss.mm.ii., le imprese **ausiliate** (ossia le imprese che intendono avvalersi dei requisiti posseduti da altro soggetto), a pena di esclusione dalla gara, oltre alla documentazione obbligatoria (rinvenibile al citato art. 89 del Codice) propria ed alla dichiarazione, verificabile ai sensi dell'art. 80 del Codice, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e dell'impresa **ausiliaria**, devono produrre la seguente documentazione riferita all'impresa **ausiliaria**:

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 5.2;
2. dichiarazione e assunzione di impegno - **Modello Gamma** (Allegato 5 del presente Disciplinare) - di cui al punto 4) del precedente paragrafo 5.1;
3. copia di un certificato C.C.I.A.A., in corso di validità di cui al punto 5) del precedente paragrafo 5.1, 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

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 17 DI 28

certificato, mediante l'utilizzo dell'**Allegato 6** di cui al presente Disciplinare.

5.3 OFFERTA ECONOMICA (30%)

Nella busta telematica **"B - Offerta economica"**, dovrà essere inserito, a pena di esclusione dalla gara:

- il relativo **"Modulo Offerta Economica"** (Allegato 5) sottoscritto dal legale rappresentante o da suo valido procuratore;

L'offerta economica dovrà contenere, a pena di esclusione dalla gara, l'indicazione di:

- prezzo unitario offerto per singola chiamata (prezzo unitario posto a base di gara di € 2,50);
- propri costi della sicurezza aziendali e costi della manodopera, ai sensi del comma 10 dell'art. 95 del Codice.

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

In caso di discordanza tra le cifre o l'esplicitazione in lettere dei prezzi offerti si considereranno i prezzi di maggior conveniente per l'Azienda.

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 dai rappresentanti legali ciascuna impresa che costituisce il concorrente.

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 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" (cfr. paragrafo 5.1, comma 7), del presente Disciplinare).

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

5.4 OFFERTA TECNICA (70%)

Nella busta telematica **"C – Offerta tecnica"** dovrà essere inserito, a pena di esclusione:

- il Modello **"OT - Offerta Tecnica"** compilato con tutte le informazioni ivi richieste, sottoscritto dal legale rappresentante o da suo valido procuratore. Nel caso di sottoscrizione da parte di un procuratore del legale rappresentante, andrà allegata una copia conforme della relativa procura;

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 18 DI 28

- le **Relazioni Tecniche**, una gli elementi di valutazione qualitativa richiesti, (le quali vanno allegate al modello OT) contenenti le soluzioni organizzative e gestionali, le risorse umane e tecniche, nonché gli apprestamenti e gli allestimenti che il concorrente intende mettere in atto per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto descritte nelle Specifiche Tecniche, costituenti la Parte II del Capitolato Speciale di Appalto


Il Modello "**OT - Offerta Tecnica**" dovrà contenere l'esplicitazione di tutti i parametri esplicitati al precedente paragrafo 2, come di seguito descritto.

L' "Offerta tecnica" costituirà parte integrale e sostanziale del contratto che sarà sottoscritto dall'impresa aggiudicataria.


5.4.1 DETERMINAZIONE DEI COEFFICIENTI DI VALUTAZIONE V_{ik}

Di seguito sono descritte le modalità di attribuzione dei coefficienti di valutazione V_{ik} all'i-esimo concorrente:

Modalità di calcolo dei coefficienti di valutazione V_{ik}		
A.1.1	$V_{iA.1.1}$	<p><u>Miglioramento tempo medio di attesa Call Center Commerciale</u></p> <p>ABC valuterà positivamente il miglioramento offerto del tempo medio di attesa rispetto a quello indicato nelle Specifiche Tecniche, costituenti la seconda parte del Capitolato Speciale d'Appalto, pari a 240 secondi.</p> <p>Il coefficiente di valutazione $V_{iA.1}$ sarà assegnato tramite un'interpolazione lineare, nel seguente modo:</p> $V_{iA.1} = A_{min} / A_i$ <p>Con:</p> <p>A_i = "tempo medio di attesa" offerto dal concorrente i-esimo</p> <p>A_{min} = valore minimo del "tempo medio di attesa" offerto tra tutti i concorrenti</p> <p>Unità di misura valore: secondi (max 240 secondi)</p>
A.1.2	$V_{iA.1.2}$	<p><u>Miglioramento tempo medio di attesa Call Center Tecnico</u></p> <p>ABC valuterà positivamente il miglioramento offerto del tempo medio di attesa rispetto a quello indicato nelle Specifiche Tecniche, costituenti la seconda parte del Capitolato Speciale d'Appalto, pari a 120 secondi.</p> <p>Il coefficiente di valutazione $V_{iA.1}$ sarà assegnato tramite un'interpolazione lineare, nel seguente modo:</p>

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 19 DI 28

		$V_{iA.1} = A_{min}/A_i$ <p>Con:</p> <p>A_i = "tempo medio di attesa" offerto dal concorrente i-esimo</p> <p>A_{min} = valore minimo del "tempo medio di attesa" offerto tra tutti i concorrenti</p> <p>Unità di misura valore: secondi (max 120 secondi)</p>
A.2	$V_{iA.2}$	<p><u>Numero di referenti dedicati</u></p> <p>Numero di operatori dedicati alle attività di Call Center di ABC Napoli.</p> <p>Il coefficiente di valutazione $V_{iA.2}$ sarà calcolato tramite un'interpolazione lineare, nel seguente modo:</p> $V_{iA.2} = A_i/A_{max}$ <p>Con:</p> <p>A_i = "numero di operatori di call center dedicati per ABC Napoli", messi a disposizione dal concorrente i-esimo</p> <p>A_{max} = massimo "numero di operatori di call center dedicati per ABC Napoli" offerto tra tutti i concorrenti</p>
A.3	$V_{iA.3}$	<p><u>Titolo di studio degli operatori</u></p> <p>ABC valuterà positivamente il grado di istruzione degli operatori messi a disposizione nell'appalto attraverso i CV degli operatori presentati dall'offerente, fermo restando i requisiti minimi richiesti nelle Specifiche Tecniche (par. 3.1).</p> <p>Il coefficiente di valutazione $V_{iA.3}$ sarà assegnato tramite la "Valutazione Qualitativa" meglio descritta in seguito.</p> <p>Documentazione da allegare a comprova del criterio:</p> <p>CV degli operatori dai quali si desume il titolo di studi e l'esperienza, fermo restando i requisiti minimi richiesti nelle Specifiche Tecniche (par. 3.1).</p>
A.4	$V_{iA.4}$	<p><u>Eventuali servizi aggiuntivi offerti</u></p> <p>ABC valuterà eventuali servizi aggiuntivi offerti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: supporti hardware e software, servizi di manutenzione.</p> <p>Il coefficiente di valutazione $V_{iA.4}$ sarà assegnato tramite la "Valutazione Qualitativa" meglio descritta in seguito.</p>

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 20 DI 28


		Documentazione da allegare a comprova del criterio: Relazione Tecnica (max 4 facciate A4).
A.5	$V_{iA.5}$	<p><u>Esperienza pregressa nel settore del Servizio Idrico Integrato</u></p> <p>ABC valuterà positivamente l'esperienza già maturata dall'offerente nel Settore Idrico Integrato (acquedotto e/o fognatura).</p> <p>Il coefficiente di valutazione $V_{iA.5}$ sarà assegnato tramite un'interpolazione lineare, nel seguente modo:</p> $V_{iA.5} = A_i / A_{max}$ <p>Con:</p> <p>A_i = esperienza maturata nel SII (acquedotto e/o fognatura e/o depurazione) dal concorrente i-esimo</p> <p>A_{max} = valore massimo dell'esperienza maturata nel SII tra tutti i concorrenti</p> <p>Unità di misura valore: mesi</p> <p>Documentazione da allegare a comprova del criterio: attestazione di regolare esecuzione relativa ai periodi dichiarati</p>

"Valutazione Qualitativa" - criterio A.3

Si precisa che per quanto riguarda la valutazione degli **elementi aventi natura qualitativa** (criterio A.3), il coefficienti $V_{iA.X}$, è così determinato:

- 1)** in sedute riservate, ciascun commissario effettuerà, sulla base dei criteri motivazionali specificati nel presente disciplinare, l'attribuzione discrezionale dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, alle proposte dei concorrenti per ciascun criterio, utilizzando la seguente scala di valutazione:

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
Eccellente	1
Ottimo	0,8
Buono	0,6
Adeguito	0,4
Insufficiente	0,2

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 21 DI 28

Inadeguato	0
------------	---

2) successivamente, $V_{iA.X}$ sarà determinato come la media dei coefficienti che ogni commissario ha attribuito alle proposte dei concorrenti.

6. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

Trattandosi di procedura interamente telematica, nella quale la segretezza e l'immodificabilità delle offerte presentate è garantita dai requisiti di sicurezza del sistema informatico in uso e dalla completa tracciabilità nei log di sistema di tutte le operazioni eseguite sulla Piattaforma, e considerati i principi di semplificazione e proporzionalità che caratterizzano l'affidamento in parola, la presente procedura non prevede sedute pubbliche per l'apertura delle buste telematiche contenenti i preventivi offerta. I concorrenti riceveranno comunicazione sull'avanzamento della procedura di gara.

La Commissione di Gara procede a:

- verificare che siano tutti pervenuti 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 di Gara chiude la seduta di gara.

In presenza di ammissioni senza riserve l'Azienda procede all'apertura delle buste "C – Offerta Tecnica" verbalizzandone il contenuto. I plichi contenenti i progetti tecnici dei concorrenti ammessi alla gara saranno, quindi, trasmessi alla Commissione Giudicatrice, all'uopo nominata, che provvederà, in una o più sedute riservate, alla loro valutazione al fine di stilare la graduatoria dei punteggi tecnici, in ordine ai criteri di cui al precedente paragrafo 2. I risultati saranno, poi, trasmessi alla Commissione di Gara. L'attribuzione dei punteggi avverrà nel rispetto delle modalità previste all'art. 2, attribuendo a ciascun criterio un punteggio sulla base del peso definito secondo quando riportato nei paragrafi 2 e 5.

A valle dell'analisi della documentazione tecnica da parte della Commissione Giudicatrice, la Commissione di Gara 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;

[La Commissione di Gara 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 conducono ad un

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 22 DI 28

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. 97, comma 2, lettera a), del Codice;
- f) all'individuazione dell'aggiudicatario provvisorio.

Le medie dei punteggi saranno calcolate fino alla seconda cifra decimale arrotondata all'unità superiore qualora la terza cifra decimale sia pari o superiore a cinque.

6.1 VERIFICA DELLE OFFERTE ANOMALE

L'offerta prima classificata, eventualmente risultata - od eventualmente ritenuta, in applicazione dell'art. 97 del Codice, anormalmente bassa, sarà sottoposta alle verifiche di cui al comma 5 e 6.

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.


L'ABC Napoli, nei confronti delle imprese per le quali le rispettive offerte economiche dovessero risultare anomale anche al termine del procedimento di congruità all'uopo esperito, ovvero nei confronti delle imprese 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 Nazionale AntiCorruzione, 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.

6.2 VERIFICA REQUISITI

ABC Napoli, alla conclusione delle operazioni di gara, provvederà a richiedere all'aggiudicatario, entro 10 giorni dalla data della richiesta medesima, il possesso dei requisiti di capacità economico – finanziaria e tecnico – organizzativa richiesti, presentando la documentazione invitata, di cui al paragrafo 4.2. e 4.3 relativamente a:

sa) Servizi Analoghi - fatturato minimo, negli ultimi tre esercizi disponibili, nel settore di attività dell'oggetto dell'appalto (servizi di call center), non inferiore agli importi di seguito descritti:

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 23 DI 28

fatturato minimo: € 1.400.000,00, oltre IVA, (euro un milione quattrocentomila/00);

documentazione da presentare: copia dei certificati di regolare esecuzione, copia contratti di affidamento e delle relative fatture fino al raggiungimento dell'importo dichiarato ovvero altro documento ritenuto idoneo a comprovare il possesso del requisito dichiarato in sede di offerta;

c) **requisiti tecnici** di cui alla lettera c) del paragrafo 4.3 – documentazione da presentare: relazione tecnica descrittiva dalla quale si evincano i requisiti tecnici richiesti dalle Specifiche Tecniche;

d) **sede di esecuzione del servizio** non distante più di 100 km dalla sede di ABC Napoli – certificazione dalla quale si evince il possesso della sede di svolgimento del servizio ovvero ogni altro documento ritenuto idoneo.

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

L'ABC Napoli Azienda Speciale comunicherà alla Prefettura di Napoli le generalità del concorrente aggiudicatario provvisorio con l'indicazione dei dati identificativi (rappresentanza legale, sede sociale, partita IVA, codice fiscale), al fine di consentire alla Prefettura di emettere sul conto dell'impresa apposito provvedimento cautelare antimafia ex D.Lgs. n. 159/2011.

Il contratto sottoscritto prima dell'acquisizione del suddetto provvedimento cautelare antimafia, sarà risolto, con tutte le consequenziali di legge a carico delle imprese coinvolte, qualora emergessero segnalazioni ostative da parte dell'UTG operante presso la Prefettura di Napoli.


L'ABC, inoltre, verificherà il possesso dei requisiti generali e speciali, e da altre disposizioni di legge e regolamentari, nei confronti dell'aggiudicatario e del secondo classificato. Nel caso che la verifica non dia esito positivo 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.

7. 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 si riserva la facoltà, nel caso si renda necessario, di chiedere di mantenere valida l'offerta presentata per un periodo maggiore.

c) I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal Capitolato Speciale d'Appalto e dallo schema di contratto, mediante l'utilizzo dei prezzi determinati dagli esiti di gara.

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 24 DI 28

- d) L'ABC si riserva la facoltà di applicare le disposizioni di cui all'art. 110 del Codice.
- e) Nel caso di offerte uguali si procederà per sorteggio;
- f) Per la risoluzione delle eventuali controversie sarà competente esclusivamente il Foro di Napoli, escludendosi il ricorso all'arbitrato;
- g) 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;
- h) L'ABC si riserva la facoltà di sospendere in qualsiasi momento la procedura di gara in argomento ovvero di non procedere all'aggiudicazione, ai sensi dell'art. 95, comma 12, del Codice, senza che alcun concorrente possa richiedere indennizzi o risarcimenti di qualsiasi genere;
- i) L'ABC, 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 Nazionale Anti Corruzione, 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;
- j) Per la specificità del servizio in appalto non è consentito il subappalto;
- k) La stipula del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia;
- l) Il contratto eventualmente sottoscritto, prima dell'acquisizione del provvedimento cautelare antimafia, di cui al precedente comma, sarà risolto, con tutte le conseguenze di legge a carico dell'appaltatore, qualora emergano segnalazioni ostative da parte dell'UTG operante presso la Prefettura di Napoli.


7.1 INFORMAZIONI COMPLEMENTARI - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Non saranno prese in considerazione le offerte telematiche che – pur se inviate entro il termine di scadenza previsto negli atti di gara - non pervengano entro il suddetto termine, ancorché aggiuntive o sostitutive di altra offerta telematica pervenuta nei termini.

Per tutte le scadenze temporali relative alla procedura telematica di gara, l'unico calendario e l'unico orario di riferimento sono quelli di ricezione sul server della Piattaforma.

Le offerte telematiche incomplete, condizionate o comunque non conformi alle indicazioni degli atti di gara saranno escluse.

La presentazione dell'offerta è a totale ed esclusivo rischio dell'operatore economico partecipante, il quale assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli


	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 25 DI 28

strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Stazione Appaltante ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il termine di scadenza fissato per la presentazione delle offerte: si invitano pertanto gli operatori economici ad avviare il procedimento di caricamento (upload) e trasmissione della propria offerta con sufficiente anticipo rispetto al termine di scadenza per la presentazione delle offerte.


Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR n.445/2000; per i concorrenti non aventi sede legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Considerata la natura dematerializzata della procedura di gara, **si precisa quanto segue:**

- le dichiarazioni rese - in conformità al DPR n.445/00 e al D.Lgs. n.82/2005 – ai fini dell'ammissione alla procedura, l'offerta economica – redatte tutte in lingua italiana – devono essere sottoscritte **a pena di esclusione** con apposizione di firma digitale, rilasciata da un Ente accreditato presso il CNIPA/ DigitPA/Agenzia per l'Italia Digitale, dal rappresentante legale del concorrente o altro soggetto dotato del potere di impegnare contrattualmente il concorrente stesso. In caso di procuratore, occorre indicare gli estremi della procura; in caso di società amministrate da più coamministratori con firma congiunta i documenti trasmessi vanno sottoscritti digitalmente da tutti i coamministratori a firma congiunta;
- per l'apposizione della firma digitale si rinvia a quanto previsto dal D.Lgs. n.82/2005 nonché dalle regole tecniche/linee guida e dai provvedimenti adottati dal DigitPA/Agenzia per l'Italia Digitale; in particolare, i concorrenti devono utilizzare **a pena di esclusione** un certificato qualificato non scaduto di validità, non sospeso o revocato al momento dell'inoltro. Si invita, pertanto, a verificarne la corretta apposizione con gli strumenti allo scopo messi a disposizione dal proprio Ente certificatore;
- nell'ipotesi di sottoscrizione multipla di uno stesso documento (es.: offerta in caso di RTI o coamministratori con firma congiunta), si precisa che l'utilizzo della controfirma non equivale a sottoscrizione. La funzione di controfirma, ai sensi dell'art. 24, comma 1, lettera b, della Deliberazione Cnipa (ora Agenzia per l'Italia Digitale – ex DigitPa) n. 45/2009, ha infatti la finalità di apporre una firma digitale su una precedente firma (apposta da altro sottoscrittore) e non costituisce accettazione del documento; il Sistema Mepa gestisce sia le firme parallele sia le firme nidificate;
- la sottoscrizione mediante firma digitale **non richiede l'allegazione della copia del documento di identità del dichiarante;**
- la documentazione (diversa dalle dichiarazioni) da allegare deve essere conforme alle disposizioni contenute nel DPR n.445/00 e nel D.Lgs. n.82/2005 nonché – nei casi previsti

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 26 DI 28

- dagli atti di gara – sottoscritta mediante apposizione di valida firma digitale secondo quanto innanzi indicato; in caso di difformità alle suddette disposizioni, la documentazione si intenderà come non prodotta e – se prevista necessariamente a pena di esclusione – determinerà l'esclusione del concorrente. Si invitano, pertanto, gli operatori a prestare la massima attenzione sulle ipotesi e relative condizioni previste in materia di copie conformi;
- per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR n.445/2000. Per i concorrenti non aventi sede legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza. Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione; in caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella busta A, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice.
 - per offerta telematica si intende l'intera documentazione di tipo amministrativo/tecnico/economico trasmessa dall'operatore economico ai fini del presente appalto;
 - è onere del concorrente comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei dati dichiarati in sede di gara.
 - la sottoscrizione con firma digitale può essere sostituita mediante utilizzo di firma elettronica qualificata;
 - **nell'ambito della presente procedura di gara – tutti i termini di trasmissione fissati devono intendersi come termini di presentazione, ovvero termini entro cui la documentazione richiesta deve pervenire;**
 - **il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta sulla Piattaforma telematica non comporta l'invio dell'offerta alla Stazione appaltante. Il concorrente dovrà verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti dal sistema telematico di negoziazione per procedere all'invio dell'offerta;**
 - **in caso di contrasto tra gli atti di gara e i dati strutturali caricati a sistema prevalgono i primi.**
 - che tutti file allegati e/o costituenti l'offerta devono essere in formato pdf/A, se non diversamente prescritto. Tuttavia, è possibile utilizzare anche le seguenti estensioni nel rispetto, comunque, delle disposizioni normative e regole tecniche di settore tra cui quelle previste dal DPCM del 22.02.2013:
 - ✓ .pdf - .jpg - .tiff - .bmp;
 - ✓ .doc - .xls - .docx - .xlsx - .odt - .ods;
 - ✓ files in formati diversi da quelli sopra indicati saranno ammessi solo previa autorizzazione.

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 27 DI 28

Si precisa, inoltre, quanto segue:

- ❖ il mancato rispetto delle prescrizioni previste dagli atti di gara comporterà l'esclusione dell'operatore economico fatta salva l'eventuale applicazione della disciplina sul soccorso istruttorio;
- ❖ in caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella busta A, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice;
- ❖ l'offerta vincolerà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta;
- ❖ nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata; il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

8. COMUNICAZIONI

Chiarimenti

É possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare direttamente attraverso la piattaforma entro 5 giorni prima della data di scadenza di presentazione delle offerte. Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Le risposte alle richieste presentate in tempo utile verranno fornite mediante pubblicazione in forma anonima sulla medesima piattaforma nella sezione F.A.Q.


Ai fini della presentazione dell'offerta, il concorrente è tenuto a consultare la sezione relativa alle comunicazioni/comunicati pubblicati dalla Stazione Appaltante sulla Piattaforma.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

COMUNICAZIONI

Trattandosi di gara gestita in modalità telematica, le comunicazioni relative alla presente procedura di gara - comprese le comunicazioni di esclusione e quelle di cui all'art. 76 del d.lgs. 50/16 - saranno effettuate agli operatori interessati utilizzando a scelta della Stazione Appaltante:

- ✓ La Piattaforma;
- ✓ il domicilio digitale (inteso quale indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento Europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno cd "Regolamento eIDAS", valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale) fornito dall'operatore durante la registrazione alla Piattaforma.

	SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE E TECNICO (PA 120/2020)	REV. 0 DEL 11/05/2020
	DISCIPLINARE DI GARA	PAGINA 28 DI 28

Si prega, pertanto, di compilare attentamente i dati in fase di registrazione e di controllare le comunicazioni, in particolare quelle di richiesta documentale, presenti sulla piattaforma.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

9. PENALI CUI PUÒ INCORRERE L'AGGIUDICATARIO DEFINITIVO

Nei confronti dell'aggiudicatario definitivo l'ABC 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.