

Bando di gara

Servizio

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione e indirizzi: Trenord Srl - Piazzale Cadorna 14 Milano 20123 Italia Persona di contatto: dott.ssa Sarah Laquagni - Tel.: +39 0285114250 - E-mail: gare.trenord@legalmail.it. Fax: +39 0285114621 - Codice NUTS: ITC4C - Indirizzi Internet: Indirizzo principale: <http://www.trenord.it> - Indirizzo del profilo di committente: <http://www.trenord.it>.

I.2) Appalto congiunto

I.3) Comunicazione: I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://www.trenord.it>.

Ulteriori informazioni sono disponibili presso altro indirizzo: Trenord Srl - Piazzale Cadorna - 14 - Milano, 20123 - Italia. Persona di contatto: dott.ssa Sarah Laquagni. Tel.: +39 0285114250 E-mail:

gare.trenord@legalmail.it. Fax: +39 0285114261 - Codice NUTS: ITC4C.

Indirizzi Internet: Indirizzo principale: <http://www.trenord.it>.

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate al seguente indirizzo: Trenord Srl - Ufficio Protocollo - Milano 20123 - Italia - Tel.: +39 0285114658 - E-mail: gare.trenord@legalmail.it. Fax: +39 0285114261 - Codice NUTS: ITC4C. Indirizzi Internet: Indirizzo principale: <http://www.trenord.it>.

I.6) Principali settori di attività: Servizi ferroviari

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione: Servizio di supporto all'attività di customer care e di accoglienza alla clientela.

CIG. 758069181B

Numero di riferimento: CIG. 758069181B

II.1.2) Codice CPV principale: 79342320

II.1.3) Tipo di appalto: Servizi

II.1.4) Breve descrizione: L'Appalto ha ad oggetto lo svolgimento di un servizio di supporto all'attività di customer care e di accoglienza ai clienti di Trenord.

Maggiori informazioni relative alla descrizione dell'appalto sono indicate nell'Allegato A scaricabile dal sito internet www.trenord.it.

II.1.5) Valore totale stimato

Valore, IVA esclusa: 3 500 000.00 EUR

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) Descrizione

II.2.1) Denominazione:

II.2.2) Codici CPV supplementari

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: ITC4

Luogo principale di esecuzione:

Regione Lombardia e località limitrofe.

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

La gara non prevede suddivisione in lotti al fine di avere una gestione organizzativa più efficiente, grazie alla presenza di un unico referente organizzativo.

Il D.Lgs. 50/16 parte II Titolo VI — Sezioni dalla I alla III — disciplina la presente procedura.

L'aggiudicazione avverrà mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. 50/2016.

La durata del contratto è pari a 36 mesi; è prevista, a discrezione di Trenord, un'opzione della durata di 6 mesi.

Il criterio di aggiudicazione sarà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 95 D.Lgs. 50/16) in base ai criteri: 30 % offerta economica, 70 % offerta tecnica.

La documentazione amministrativa e tecnica verrà inviata dalla Committente al momento della Richiesta di Offerta; la stessa verrà trasmessa alle società che, ad esito della corrente fase di preselezione, risulteranno ammesse al prosieguo della procedura di gara.



La domanda di partecipazione deve essere fatta pervenire all'indirizzo di cui al punto 1 del presente bando, Trenord - Ufficio Protocollo, a pena di esclusione dalla gara, entro la data prevista al punto IV.2.2); all'esterno del plico dovrà essere riportato l'oggetto della gara e il relativo CIG. È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare al Responsabile del Procedimento in fase di affidamento esclusivamente a mezzo pec al seguente indirizzo:

gare.trenord@legalmail.it entro il giorno ~~23.8.18~~ **23.8.18**. Non saranno, pertanto, fornite risposte ai quesiti pervenuti successivamente al termine indicato. Le risposte alle richieste di chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni sostanziali in merito alla presente procedura, saranno pubblicate in forma anonima nel sito www.trenord.it alla sezione bandi e gare e costituiranno parte integrante della documentazione di gara. In tema di avvalimento, si applica l'art. 89 del D.Lgs.n. 50/2016.

Stante l'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e nei limiti dello stesso sono escluse le domande in caso di mancato adempimento alle prescrizioni previste dal Codice degli Appalti e dal Regolamento di Attuazione nonché dai provvedimenti attuativi, in quanto applicabili a Trenord ex art. 114 D.Lgs. 50/16, e da altre disposizioni di legge vigenti, nonché nei casi di incertezza assoluta sul contenuto o sulla provenienza della domanda, per difetto di sottoscrizione o di altri elementi essenziali ovvero in caso di non integrità del plico contenente l'offerta o la domanda di partecipazione o altre irregolarità relative alla chiusura dei plichi, tali da far ritenere, secondo le circostanze concrete, che sia stato violato il principio di segretezza delle offerte e in ogni caso in cui, espletato il soccorso istruttorio, il concorrente non provveda all'integrazione della documentazione, costituendo tale circostanza difetto di serietà dell'offerta. Trenord Srl si riserva di escludere le offerte formulate da raggruppamenti sovrabbondanti qualora le modalità di costituzione del raggruppamento rivelino profili anticoncorrenziali. In conformità con quanto disposto dall'art. 52 del D.Lgs. n. 50/16, il concorrente dovrà indicare, in sede di domanda, l'indirizzo di posta elettronica certificata per le comunicazioni al fine dell'invio delle stesse. In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione inviata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 3 500 000.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 36

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.9) Informazioni relative ai limiti al numero di candidati che saranno invitati a partecipare

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni: La durata del contratto è pari a 36 mesi; è prevista, a discrezione di Trenord e come disciplinata in contratto, una opzione della durata di 6 mesi.

II.2.12) Informazioni relative ai cataloghi elettronici

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale.

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

a) Dichiarazione/i sostitutiva/e ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 ovvero per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza, con le quali il legale rappresentante del concorrente o suo procuratore:

1.1. Ai sensi dell'art.85 comma 1 del D.Lgs.50/2016, i concorrenti rendono formale dichiarazione di non trovarsi nelle situazioni di esclusione di cui all'art.80 del codice dei contratti pubblici e di soddisfare i

pertinenti criteri di selezione stabiliti dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 83 del medesimo codice dei contratti, nonché gli eventuali criteri oggettivi fissati ai sensi dell'art.91, compilando apposito documento predisposto dalla stazione appaltante in conformità alle linee guida di cui al Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti pubblicate sulla GU n. 174 del 27/7/2016 che, denominato Mod. DGUE, è reso disponibile in formato elettronico nel sito della stazione appaltante www.trenord.it, sezione bandi e gare. Il modello debitamente compilato e sottoscritto dal concorrente deve essere trasmesso in formato elettronico (file pdf firmato digitalmente) su supporto elettronico (chiavetta USB) ed inserito nel plico.

1.2. Inoltre:

b) Dichiarare l'iscrizione nel registro delle imprese della Camera di Commercio o in analogo registro dello Stato di appartenenza (se imprenditore straniero) da cui risulti che l'impresa opera in settore analogo a quello oggetto del presente bando di gara, mediante la compilazione del modello CCIAA scaricabile dal sito internetwww.trenord.it.

III.1.2) Capacità economica e finanziaria

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

a) Allega dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 con la quale l'operatore economico attesta di aver realizzato nel triennio 2015-2017 un fatturato globale non inferiore complessivamente a € 4.000.000,00 (euroquattromilioni/00).

b) Allega idonee dichiarazioni rilasciate da almeno 2 istituti bancari operanti in ambito UE, da cui risulti che il soggetto concorrente abbia fatto fronte ai suoi impegni con regolarità e puntualità, nonché la complessiva solidità finanziaria del soggetto.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

Relativamente al requisito di cui al punto III.1.2) a), lo stesso dovrà essere posseduto in misura non inferiore al 60 % dalla capogruppo e comunque nella misura minima del 20 % dalle altre imprese che costituiscono il concorrente fatto salvo che il requisito nel suo complesso debba essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso.

In tutti i casi sopra indicati, in caso di consorzio stabile o consorzio di cooperative, si rinvia a quanto disposto dall'art. 47 del D.Lgs. n. 50/2016 in tema di possesso e comprova dei requisiti per la partecipazione alla gara.

Tutti i restanti requisiti, ove non è prevista la ripartizione tra mandante e mandatarie, devono essere posseduti interamente da tutti i soggetti componenti l'ATI.

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

a) Allega dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 con la quale l'operatore economico attesta di aver realizzato nel triennio 2015-2017 un fatturato specifico, riferito ad attività di face-to-face customer service per conto di società terze, non inferiore a € 1.500.000,00 (euro unmilione cinquecentomila/00); a comprova di tale dichiarazione dovrà essere allegato l'elenco dei contratti, anche in corso, che concorrono al raggiungimento del fatturato specifico dichiarato, mediante la compilazione del file Excel "Elenco contratti" - Allegato B scaricabile dal sito internetwww.trenord.it.

Si precisa che nel caso di contratti il cui periodo di efficacia ricada solo parzialmente nel triennio 2015-2017, ai fini del calcolo del fatturato specifico, sarà considerato solo l'importo riferibile al triennio.

b) Allega copia conforme all'originale della certificazione di conformità del proprio Sistema di gestione per la Qualità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, rilasciata da organismi di certificazione accreditati da ACCREDIA o da un Ente di Accreditamento internazionale aderente agli Accordi di Mutuo Riconoscimento, e relativa ad attività coerenti con quelle oggetto di gara;

ovvero, in alternativa,

copia conforme all'originale della certificazione di conformità del proprio Sistema di gestione per la Qualità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, corredata da una dichiarazione di impegno formale all'ottenimento, in caso di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, della certificazione ISO 9001:2015;

c) Allega copia conforme all'originale della certificazione di conformità del proprio Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro alle norme OH SAS 18001:2007 e sue successive evoluzioni, rilasciata da organismi di certificazione accreditati da ACCREDIA o da un Ente di Accreditamento internazionale aderente agli Accordi di Mutuo Riconoscimento, e relativa ad attività coerenti con quelle oggetto di gara;

d) Allega dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 di impegno formale a conseguire la certificazione riguardante la conformità del proprio Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro ad eventuali aggiornamenti, intervenuti nel corso dell'appalto, alle norme OH SAS 18001:2007.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

Relativamente al requisito di cui al punto III.1.3) lettera a, lo stesso dovrà essere posseduto in misura non inferiore al 60% dalla capogruppo e comunque nella misura minima del 20 % dalle altre imprese che costituiscono il concorrente fatto salvo che il requisito nel suo complesso debba essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso.

In tutti i casi sopra indicati, in caso di consorzio stabile o consorzio di cooperative, si rinvia a quanto disposto dall'art. 47 del D.Lgs. n. 50/2016 in tema di possesso e comprova dei requisiti per la partecipazione alla gara.

Tutti i restanti requisiti, ove non è prevista la ripartizione tra mandante e mandataria, devono essere posseduti interamente da tutti i soggetti componenti l'ATI.

III.1.4) Norme e criteri oggettivi di partecipazione

III.1.5) Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati

III.1.6) Cauzioni e garanzie richieste:

La costituzione del deposito cauzionale a garanzia dell'offerta sarà richiesta alle società che, ad esito della corrente fase di preselezione, risulteranno ammesse al prosieguo della procedura di gara. Le modalità di costituzione saranno disciplinate nella richiesta d'offerta che verrà inviata a tali società. Si precisa che, trattandosi di procedura esperita da impresa pubblica appartenente ai c.d. settori speciali, non trova applicazione il disposto di cui all'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016; non sarà dunque ammesso, per gli operatori economici in possesso di certificazione del sistema di qualità aziendale e/o delle altre certificazioni citate dalla richiamata disposizione normativa, il beneficio della riduzione del 50 % dell'importo della garanzia provvisoria e definitiva.

III.1.7) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia: Fondi proprio di esercizio.

III.1.8) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:

Sono ammessi a partecipare alla gara tutti i soggetti indicati all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016. Al momento della presentazione della domanda di partecipazione, i soggetti di cui all'art. 45, comma 1, lettere d), e) ed f) del D.Lgs. 50/2016 potranno non essere ancora formalmente costituiti, ma a condizione che l'offerta contenga l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le stesse imprese costituiranno l'ATI, il consorzio o il GEIE, e conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse, espressamente indicata e qualificata come mandataria o capogruppo, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti. In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 1, lett. b) e c) del D.Lgs. 50/2016, l'offerta dovrà contenere l'indicazione dei consorziati esecutori.

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto

III.2.1) Informazioni relative ad una particolare professione

III.2.2) Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:

III.2.3) Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.4) Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo

IV.1.6) Informazioni sull'asta elettronica

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.1) Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura

IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione



Data: 3/9/2018

Ora locale: 12:00

IV.2.3) Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare

IV.2.4) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

Italiano

IV.2.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

Durata in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

VI.3) Informazioni complementari:

1) Si precisa che l'importo complessivo dell'appalto, a misura, è pari ad € 3.500.000,00 (euro tremilionicinquecentomila/00) + IVA ed è così suddiviso:

- € 3.000.000,00 (euro tremilioni/00) per il servizio base di 36 mesi;
- € 500.000,00 (euro cinquecentomila/00) per l'eventuale opzione di 6 mesi.

I costi della manodopera sono orientativamente 700.000 euro annui.

Non sono stati stimati oneri per la sicurezza.

2) Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, si informa che i dati comunicati dai concorrenti verranno utilizzati solo per le finalità connesse all'espletamento della procedura di gara e verranno comunque trattati in modo tale da garantirne la riservatezza e la sicura conservazione.

3) La Stazione Appaltante, in ottemperanza alle previsioni di cui all'art. 1, comma 32 della L. 190/2012, provvederà alla pubblicazione nel proprio sito web istituzionale delle informazioni inerenti le domande di partecipazione relative all'espletamento della presente procedura.

4) Le spese per la pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale del presente bando di gara sono rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione: a tal fine Trenord provvederà alla fatturazione nei confronti del Soggetto Aggiudicatario e tale fatturazione potrà essere compensata con i pagamenti dovuti al Soggetto Aggiudicatario medesimo per l'esecuzione dell'appalto.

5) Il presente bando di gara non vincola in alcun modo questa società che si riserva di annullare in qualsiasi momento la gara, né determinano pertanto l'insorgere di eventuali diritti e aspettative di sorta al riguardo da parte dei candidati.

6) Decorsi 6 (sei) mesi dal termine di presentazione delle offerte senza che Trenord abbia provveduto all'aggiudicazione, i soggetti offerenti e Trenord si potranno ritenere svincolati da qualsiasi impegno. Trenord si riserva la facoltà di contattare il primo classificato e, previo eventuale aggiornamento del prezzo, invitarlo a confermare l'offerta presentata. In caso di diniego del primo classificato si riserva la facoltà di rivolgersi al secondo classificato e, di seguito, agli altri in graduatoria.

7) La Stazione Appaltante si riserva di negoziare.

8) Il subappalto è ammesso con le modalità di cui all'art. 105 D.Lgs. 50/16. Non è obbligatoria in sede di prequalifica l'indicazione della terna di subappaltatori di cui all'art. 105, comma 6 D.Lgs. 50/16. La quota parte subappaltabile non deve essere in ogni caso superiore al 30 % dell'importo complessivo del contratto.

9) Non sono ammesse offerte in aumento. Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente.

10) Responsabile del procedimento in fase di affidamento: ing. Dino Simeoni.

11) Responsabile del procedimento in fase di esecuzione del servizio: Dott. Leonardo Cesarini.

12) Responsabile per il diritto di accesso agli atti: avv. Yari Mori

VI.4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

T.A.R. LOMBARDIA – MILANO - Italia

VI.4.2) Organismo responsabile delle procedure di mediazione

VI.4.3) Procedure di ricorso

VI.4.4) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso: TAR MILANO - Italia

VI.5) Data di spedizione del presente avviso: 26/7/2018

Trenord S.r.l.

AMMINISTRATORE DELEGATO
Dott.ssa Cingia Farisè

