

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:235734-2020:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Napoli: Servizi di operatore telefonico  
2020/S 098-235734**

**Bando di gara – Servizi di pubblica utilità**

**Servizi**

**Base giuridica:**

Direttiva 2014/25/UE

**Sezione I: Ente aggiudicatore**

**I.1) Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: ABC – Acqua bene comune Napoli – Azienda speciale

Indirizzo postale: via Argine 929

Città: Napoli

Codice NUTS: ITF33

Codice postale: 80147

Paese: Italia

Persona di contatto: procurement

E-mail: [segreteriagenerale@abcnapoli.telecompost.it](mailto:segreteriagenerale@abcnapoli.telecompost.it)

Tel.: +39 817818174/272

Fax: +39 817818190

**Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: <http://www.abc.napoli.it>

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.abc.napoli.it>

**I.2) Appalto congiunto**

**I.3) Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <https://abc-napoli.acquistitelematici.it/>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <https://abc-napoli.acquistitelematici.it/>

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

**I.6) Principali settori di attività**

Altre attività: servizio idrico integrato

**Sezione II: Oggetto**

**II.1) Entità dell'appalto**

**II.1.1) Denominazione:**

Servizio di call center commerciale e tecnico

Numero di riferimento: PA 120/2020

**II.1.2) Codice CPV principale**

79511000

**II.1.3) Tipo di appalto**

Servizi

- II.1.4) **Breve descrizione:**  
Servizio call center commerciale e tecnico
- II.1.5) **Valore totale stimato**  
Valore, IVA esclusa: 1 440 000.00 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: ITF33
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**  
Servizio call center commerciale e tecnico
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**  
I criteri indicati di seguito  
Criterio di qualità - Nome: miglioramento tempo medio di attesa / Ponderazione: 30  
Criterio di qualità - Nome: numero di referenti dedicati / Ponderazione: 10  
Criterio di qualità - Nome: titolo di studio degli operatori / Ponderazione: 5  
Criterio di qualità - Nome: eventuali servizi aggiuntivi offerti / Ponderazione: 10  
Criterio di qualità - Nome: esperienza pregressa nel settore del servizio idrico integrato / Ponderazione: 15  
Prezzo - Ponderazione: 30
- II.2.6) **Valore stimato**  
Valore, IVA esclusa: 1 440 000.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**  
Durata in mesi: 48  
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**  
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**  
Opzioni: no
- 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:  
Iscrizione nel registro delle imprese, tenuto presso la CCIAA 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.

**III.1.2) Capacità economica e finanziaria**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

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:

Fatturato minimo: 1 400 000,00 EUR, oltre IVA, (euro un milione quattrocentomila/00);

**III.1.3) Capacità professionale e tecnica**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

a) certificazione UNI EN ISO 9001:2015 avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento;

b) 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;

c) 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;

d) 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.

**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:**

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 percento) dell'importo del lotto di importo maggiore per il quale si intende partecipare. Si applicano le riduzioni di cui al comma 7 del medesimo articolo 93 per i concorrenti in possesso delle certificazioni ivi previste.

Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto stabilito dal disciplinare di gara.

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

Appalto finanziato con fondi a bilancio della stazione appaltante. I pagamenti saranno effettuati secondo le modalità previste dal capitolato speciale di appalto e dallo schema di contratto.

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

Possono partecipare alla presente procedura i soggetti individuati ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016.

Sono inoltre ammessi alla gara i soggetti cui all'art. 45 del predetto D.Lgs. n. 50/2016 che intendono avvalersi dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di altri soggetti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 89 del D.Lgs. medesimo.

Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto stabilito dal disciplinare di gara.

**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 aperta

**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: sì

**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: 24/06/2020

Ora locale: 23:59

**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**

**IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte**

Data: 25/06/2020

Ora locale: 09:00

Luogo:

Trattandosi di procedura interamente telematica, 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.

#### **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**

Sarà accettata la fatturazione elettronica

**VI.3) Informazioni complementari:**

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».

Una volta fatto accesso alla piattaforma saranno disponibili le guide per il caricamento del plico digitale.

Chiarimenti:

È 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 FAQ.

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. n. 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) del 23.7.2014, 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.

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

Denominazione ufficiale: Competenza esclusiva del Foro di Napoli

Città: Napoli

Paese: 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**

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

18/05/2020