



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



DISCIPLINARE DI GARA

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER DEL SERVIZIO SERVIZI TRIBUTARI DEL COMUNE DI FERRARA PER IL PERIODO DI TRE ANNI CON DECORRENZA DAL 01/01/2016 AL 31/12/2018.

Il presente disciplinare contiene le norme per la partecipazione alla procedura di affidamento in oggetto, le modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, i documenti da presentare a corredo della stessa, oltre che la descrizione della procedura di aggiudicazione.

CIG n. 641892152D

1. Nome, indirizzo, numero di telefono e di fax, nonché indirizzo elettronico dell'amministrazione aggiudicatrice: Comune di Ferrara, Piazza del Municipio n. 2 -44121-Ferrara. Tel: 0532/419.385 -.240 -.538 -.294; Fax: 0532/419.397; e-mail:f.paparella@comune.fe.it; sito internet: www.comune.fe.it/contratti.

Ulteriori Info: Il bando, il disciplinare di gara, il capitolato speciale d'appalto ed i documenti complementari sono messi a disposizione, per via elettronica e a decorrere dalla pubblicazione del bando, in accesso libero, diretto e completo sul sito internet: www.comune.fe.it/contratti e possono essere richiesti all'indirizzo di cui al punto 1.

Per informazioni di carattere tecnico: Servizio Servizi Tributari dott. Vladislao Scotti tel.0532 418025 e-mail: v.scotti@comune.fe.it

Per informazione di carattere amministrativo: Servizio Appalti Provveditorato e Contratti tel 0532/419.385-284 fax 0532/419397; e-mail: f.paparella@comune.fe.it;

2. Forma dell'appalto e procedura e affidamento: Appalto di Servizi ai sensi dell'art. 20, comma 2 del D.lgs 163/2006 –Cat. servizio n 5 Servizi di telecomunicazione - CPV: 64216210-8 Servizi di informazione con valore aggiunto.

Procedura aperta ai sensi dell'art. 3, comma 37 e art. 55, comma 5 del d.lgs 163/2006, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 83 d.lgs 163/2006)

3. Oggetto dell'appalto: servizio di call center in outsourcing per il Servizio Servizi Tributari del Comune di Ferrara, rivolto ai contribuenti della Imposta Municipale Propria (IMU) e della Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI) e della Imposta Comunale sugli Immobili (ICI), nonché della Tassa sui Rifiuti (TARI) e del Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi (TARES) ed inoltre degli Impianti Pubblicitari Stradali e della Imposta di Soggiorno. (si veda artt. 1 e 2 del capitolato)

Luogo di prestazione dei servizi: Ferrara;

4. Importo a base di gara stimato per il periodo contrattuale di tre anni pari ad **€uro 144.000,00 oltre IVA.**

Ai fini della corretta valutazione dell'importo a base di gara, ai sensi degli artt. 28 e 29 del d.lgs 163/2006 si deve tenere in considerazione che è prevista la facoltà di rinnovo del contratto per ulteriori tre anni pertanto il valore complessivo presunto dell'appalto comprensivo degli eventuali rinnovi è stimato in €uro 288.000,00 oltre IVA;

Suddivisione in lotti: no;

Non sono ammesse varianti salvo i casi previsti dall'art. 311 D.P.R. 207/2010 e art. 11 RD 2440/1923.

In considerazione della natura del servizio oggetto della presente gara, non sussiste la necessità di procedere alla predisposizione del **DUVRI** e di indicare la relativa stima dei costi della sicurezza

non soggetti a ribasso d'asta, di cui al combinato disposto degli artt. 86, comma 3bis e comma 3ter del D. Lgs n. 163/2006 e dall'art. 26 del D.Lgs n. 81/2008 (si veda art. 11 del capitolato).

5. Durata dell'appalto: Il presente appalto avrà durata di anni tre -3- decorrenti presumibilmente dal 1/1/2016 al 31/12/2018, come indicato all'art. 4 del capitolato.

E' prevista la facoltà di rinnovo del contratto per il medesimo periodo e alle medesime condizioni contrattuali ed economiche previste all'art. 4 del capitolato.

La Stazione Appaltante si riserva, in ogni caso, la facoltà di proroga del servizio ai sensi dell'art. 4 del capitolato.

6. Termine ultimo per la ricezione delle offerte:

entro e non oltre il giorno VENERDI 20 NOVEMBRE 2015, per le offerte inviate a mezzo raccomandata postale A.R.; **entro le ore 13 dello stesso giorno** per le offerte recapitate a mano, a mezzo corriere o posta celere direttamente presso l'Ufficio Protocollo Centrale del Comune, (la ricezione delle offerte avviene nei soli seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 ed il martedì e il giovedì anche dalle ore 15 alle ore 17. Oltre detto termine non sarà valida alcuna altra offerta anche se sostitutiva od aggiuntiva ad offerta precedente. Il recapito del piego rimane ad esclusivo rischio del mittente ove per qualsiasi motivo il piego stesso non giunga a destinazione in tempo utile. **Indirizzo:** v. punto 1 –Ufficio Protocollo Centrale. **Lingua da utilizzare per la redazione dell'offerta:** Italiano;

7. Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: All'apertura dei plichi sono ammessi a partecipare tutti i soggetti interessati. I legali rappresentanti degli offerenti o altri soggetti muniti di delega o procura saranno autorizzati a richiedere la verbalizzazione in sede di gara di eventuali dichiarazioni.

Data, ora e luogo di apertura delle offerte: il giorno LUNEDI 23 NOVEMBRE 2015 ORE 10 presso una sala della Residenza Municipale (indirizzo vedi punto 1).

8. Cauzione e garanzie richieste: cauzione provvisoria € 2.880,00=, mediante fideiussione bancaria od assicurativa, o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D. Lgs. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 58/1998, con espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del cod. civ. e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. Validità 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta. Restituzione entro 30 giorni ai non aggiudicatari. Oppure mediante contanti, depositati presso la Tesoreria Comunale presso Cassa di Risparmio di Ferrara - Agenzia n. 1 – Via Cairoli n. 14 - che rilascerà quietanza diversa da quella di tesoreria.

La garanzia provvisoria dovrà essere accompagnata dall'impegno di un fidejussore verso il concorrente, a rilasciare garanzia fidejussoria definitiva nel caso di aggiudicazione dell'appalto da parte del concorrente. La cauzione è ridotta del 50% nei casi previsti dall'art. 75, comma 7 del D.Lgs 163/2006, con obbligo di allegazione di documentazione giustificativa, pena l'inammissibilità dell'offerta.

Ai sensi del D.M. 123/04, i concorrenti possono presentare quale garanzia fideiussoria la scheda tecnica di cui al citato decreto - schema tipo 1.1 - scheda tecnica 1.1. adeguata alle nuove disposizioni normative del D.Lgs. 163/2006.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito o da costituirsi la cauzione provvisoria dovrà essere prodotta dalla capogruppo o dal soggetto individuato come futuro capogruppo con indicazione espressa dei nominativi anche degli altri componenti il raggruppamento.

La mancata stipulazione della cauzione entro il termine per la presentazione delle offerte o la presentazione difforme rispetto alle prescrizioni cui all'art. 75 comma 8 del D.Lgs 163/2006, comporterà l'esclusione dell'offerente dalla gara.

In sede di esecuzione del contratto verrà richiesta una cauzione definitiva calcolata in conformità a quanto previsto dall'art. 113 del D.Lgs 163/2006 e ai sensi dell'art. 12 del capitolato.

9. Finanziamento: mezzi ordinari di bilancio. **Pagamento:** art. 19 del capitolato.

10. Soggetti ammessi alla gara e prescrizioni generali: Sono ammessi a partecipare alla presente procedura aperta e possono presentare offerta i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, del D.Lgs n. 163/2006 alle condizioni ivi stabilite, nonché i concorrenti con sede in altri stati diversi dall'Italia, ai sensi degli artt. 39 e 47 del medesimo D. Lgs n. 163/2006.

Raggruppamenti Temporanei e consorzi ordinari di concorrenti: sono ammessi ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs 163/2006, alle condizioni ivi stabilite, anche se non ancora costituiti. In tal caso il progetto tecnico e l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno il raggruppamento o consorzio. Il costituendo raggruppamento o consorzio dovrà presentare, in sede di gara, l'impegno, come da allegato alla dichiarazione sostitutiva da presentare in sede di gara, che in caso di aggiudicazione della gara, gli operatori stessi conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi qualificato come mandatario il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti. In questa dichiarazione dovranno essere specificate le parti del servizio/fornitura che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti. E' vietata qualsiasi modificazione alla composizione delle associazioni temporanee e dei consorzi ordinari di concorrenti. I concorrenti riuniti in raggruppamento temporaneo devono eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione del raggruppamento

La mandataria, in ogni caso, deve possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria ai sensi dell'art. 275 comma 2 del DPR n. 207/2010.

In caso di raggruppamento o consorzio di cui alla lett. d) ed e) dell'art. 34 del D.Lgs n. 163/2006, le dichiarazioni di cui al successivo punto 11 sono richieste anche per le imprese mandanti o firmatarie dell'offerta.

I consorzi di cui all'art. 34 lett.b)-consorzi di cooperative di produzione e lavoro, consorzi di imprese artigiane- e art. 34 lett. c)-consorzi stabili- sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato.. I consorzi stabili sono ammessi ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs 163/2006, e ai sensi dell'art. 277 del DPR n. 207/2010. E' vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

11. DOCUMENTAZIONE richiesta pena l'esclusione: L'offerente dovrà presentare, a pena di esclusione, un plico sigillato con nastro adesivo o altro materiale da consentirne l'integrità e controfirmato sui lembi di chiusura e riportare all'esterno la ragione sociale del concorrente unitamente all'indirizzo, cf., numero di telefono, fax, e-mail e pec nonché la dicitura: "NON APRIRE"- OFFERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER DEL SERVIZIO SERVIZI TRIBUTARI DEL COMUNE DI FERRARA PER IL PERIODO DI TRE ANNI DAL 1/1/2016 AL 31/12/2018. Scadenza _____ ore _____-;

Detto plico principale dovrà contenere al suo interno le seguenti buste chiuse come sopra e riportanti all'esterno le seguenti diciture:

Busta n. 1 Documentazione Amministrativa;

Busta n. 2 Offerta Tecnica;

Busta n. 3 Offerta economica;

Busta n. 4 (facoltativa) Documentazione ex art. 48 del D.Lgs 163/2006;

Busta n. 5 (facoltativa) Documentazione relativa alle giustificazioni sui prezzi

N.B. Tutta la documentazione prodotta dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante o da un procuratore, la cui procura deve essere allegata, in originale o in copia autentica, almeno alla documentazione amministrativa (busta 1) a pena di esclusione.

Nella **BUSTA N. 1 DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA** i concorrenti dovranno inserire:

- 1) Istanza di partecipazione e dichiarazione sostitutiva** di atto di notorietà (in carta libera) con firma non autenticata del legale rappresentante dell'impresa e corredata da fotocopia

semplice di valido documento di identità del sottoscrittore (artt. 46 e 47 DPR 445/2000), nella quale la Ditta, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 DPR 445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, dichiara il possesso dei seguenti requisiti:

Requisiti di ordine generale:

- 1.1) assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 , comma 1 lettere a) b) c) d) e) f) g) h) i) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) x) y) z) e comma 2, del D. Lgs 163/06 (le cause di esclusione devono essere specificamente indicate). Le dichiarazioni di cui alle lettere b), c) e m) del citato art. 38 devono essere prodotte anche da ciascuno dei soggetti ivi indicati e specificamente: per le imprese individuali: dal **titolare** e **dai direttori tecnici** dell'impresa qualora questi ultimi siano persone diverse dal titolare; per le società commerciali, le cooperative e loro consorzi: **dai direttori tecnici** e **da tutti i soci**, se si tratta di s.n.c.; **dai direttori tecnici** e **da tutti i soci accomandatari**, se si tratta di s.a.s.; **dai direttori tecnici** e **dagli amministratori muniti di poteri di rappresentanza, o il socio unico, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattrosoci** per ogni altro tipo di società o consorzio;
- 1.2) di applicare pienamente ed integralmente ai propri addetti i contenuti economico-normativi della contrattazione nazionale del settore e dei contratti integrativi vigenti, con particolare riferimento al rispetto dei salari minimi contrattuali derivanti dalla stessa ai sensi dell'art. 36 della legge 300 del 1970;
- 1.3) di essere in regola con la normativa in tema di sicurezza per la tutela della vita e della salute dei lavoratori ai sensi del D. Lgs. 81/2008 ed in particolare di aver effettuato il censimento dei rischi, il relativo esame e la definizione delle conseguenti misure di sicurezza, inoltre che la propria organizzazione è adeguata per le prestazioni previste;
- 1.4) di non partecipare alla gara in più di un'associazione temporanea, consorzio o soggetto di cui all'art. 34, comma 1, lettere d), e) ed f) del D.Lgs. 163/2006, ovvero di non partecipare simultaneamente in forma individuale ed in associazione temporanea o consorzio. I consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lettera b) e c) del suddetto D.Lgs. sono tenuti anche a dichiarare per quali consorziati il consorzio concorre e quali servizi saranno svolti da ciascun componente e/o in che percentuale intenderà svolgerli. A questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi forma alla medesima gara;
- 1.5) che non è soggetto alle cause di esclusione delle procedure di appalto di cui all'art. 41 del D. Lgs. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna ex art. 6 della legge 246/2005) e di cui all'art. 44 del D. Lgs. 286/1998 (Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero);
- 1.6) che non è stato oggetto dei provvedimenti interdittivi emanati ai sensi dell'art.14 del decreto legislativo n. 81 del 9.04.2008 e successive modifiche;
- 1.7) che non ha violato l'art. 5, comma 2, lett. c), l. 15 dicembre 1990, n. 386 ("Nuova disciplina sanzionatoria degli assegni bancari");
- 1.8) di non essere un soggetto partecipato in tutto o in parte da amministrazioni pubbliche regionali e/o locali e che pertanto non opera nei propri confronti il divieto di partecipazione previsto dall'art. 13 del d.l. 223/2006, convertito in L. n. 248/2006;
- 1.9) che ai sensi dell'art. 53 comma 16 ter d.lgs 163/2001 non sono stati conclusi contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti, che hanno esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto del Comune di Ferrara, nei confronti propri e della ditta che rappresenta, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;

Requisiti di idoneità professionale:

- 1.10) Dichiarazione sostitutiva del Certificato di iscrizione nel registro delle imprese di cui all'art. 2188 del codice civile, rilasciato dalla Camera di Commercio dalla quale risulti:
 - che la ditta esercita attività rientrante nell'oggetto della presente gara;
 - che la ditta non si trovi in stato di liquidazione coatta, di fallimento, concordato preventivo o nei cui riguardi sia in corso un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni ;
 - i nominativi e le qualifiche delle persone che rivestono la legale rappresentanza, eventuali direttori tecnici e gli amministratori muniti dei poteri di rappresentanza.

Requisiti di capacità economica e finanziaria

- 1.11) fatturato globale d'impresa relativo agli ultimi tre esercizi finanziari (2012- 2013- 2014) per un importo complessivo non inferiore a €uro 500.000,00;

N.B. Per *fatturato globale* si intende il valore indicato nel Conto Economico del bilancio alla voce: "Ricavi delle vendite e delle prestazioni".

Requisiti di capacità tecnica e professionale:

- 1.12) elenco dei principali servizi analoghi all'oggetto del presente appalto prestati negli ultimi tre anni (2012-2013-2014) con l'indicazione degli importi, delle date e dei committenti (pubblici o privati) da cui si evinca l'effettuazione di almeno un servizio identico (gestione call center tributi locali) prestato per almeno un anno presso un Comune (o Ente territoriale) capoluogo di Provincia oppure con almeno 100.000 abitanti e per un importo pari o superiore ad Euro 20.000,00 annui;

NB: Per gli operatori economici che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato di cui ai precedenti punti 1.11) e 1.12), devono essere rapportati al periodo di attività ovvero in base alla seguente formula: [(fatturato richiesto/36) x mesi di attività]

Subappalto:

- 1.13) indicazione dei servizi e quota che si intende eventualmente subappaltare.(si veda l'art. 26 del capitolato); in tal caso si applica l'art. 118 del D.Lgs 163/2006 e si precisa che la quota parte subappaltabile del servizio soggetto a subappalto non può eccedere il 30% dell'importo complessivo del contratto;

Altre dichiarazioni:

- 1.14) di aver preso visione del bando di gara, del disciplinare, del capitolato d'appalto unitamente agli allegati di accettarli integralmente e di non aver nulla da eccepire relativamente alle condizioni poste per l'espletamento del servizio;
- 1.15) di ben conoscere ed accettare i luoghi di servizio e le attrezzature (si veda al riguardo l'artt. 2 e 14 del Capitolato)
- 1.16) di aver tenuto conto, nel formulare la propria offerta, di eventuali maggiorazioni per lievitazione dei prezzi che dovessero intervenire durante l'esecuzione dell'appalto, rinunciando fin d'ora a qualsiasi azione o eccezione in merito fatto salvo quanto previsto dall'art. 115 d.lgs 163/2006;
- 1.17) di acconsentire, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003, al trattamento dei dati personali per ogni esigenza connessa con l'espletamento della gara.
- 1.18) di acconsentire che ogni comunicazione e/o notificazione e/o informazione circa la procedura di gara di cui trattasi, ivi comprese la comunicazione di aggiudicazione definitiva, esclusione dalla procedura di gara e/o la data di avvenuta stipulazione del contratto con l'aggiudicatario possono essere inoltrate dalla Stazione Appaltante al numero di fax indicato, e a tal fine, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 79 co. 5 e co. 5 bis del D. Lgs 163/2006 dichiara fin d'ora, di accettare e riconoscere come valida ed efficace, ogni comunicazione e/o notificazione e/o informazione al sottoscritto pervenuta al n. FAX indicato ovvero all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) indicato in sede di gara;

NB: A seguito dell'entrata in vigore del d.l. n. 90 del 24/06/2014, conv. con mod. l. 114/2014, si applica la nuova disposizione di cui all'art. 38 comma 2bis del d.lgs 163/2006 nella misura minima prevista per legge. La penale ivi prevista è qui quantificata in €uro 144,00. Il Concorrente, pertanto, si impegna a corrispondere tale penale entro 10 giorni dalla richiesta della Stazione appaltante. Il concorrente in sede di partecipazione dovrà presentare la seguente dichiarazione:

- 1.19) di impegnarsi a corrispondere quanto dovuto a titolo di penale nei casi e ai sensi della disposizione di cui all'art. 38, comma 2-bis del d.lgs 163/2006 introdotta dal D.L n. 90 del 24/06/2014, nella misura minima prevista per legge ovvero €uro 1.005,00 entro 10 giorni dalla richiesta della stazione appaltante;

- 2) Cauzione provvisoria** ai sensi e nelle modalità di cui all'art. 75 del D.Lgs 163/2006 pari ad €uro 2.880,00 (si veda il precedente punto 8);

- 3) **<eventuale> mandato all'impresa capogruppo** sia per le associazioni temporanee di imprese che per i consorzi di concorrenti di cui alle lettere d) ed e) dell'art. 34 del D.Lgs. 163/2006, salvo che si avvalgano della facoltà di presentare offerta prima della loro costituzione (art. 37, co. 8, D.Lgs. 163/2006), in quest'ultimo caso presentare dichiarazione di impegno a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza. In entrambi i casi le imprese raggruppate dovranno indicare la percentuale di partecipazione al raggruppamento (art. 37 citato, comma 13);
Le dichiarazioni di cui al punto 1) dovranno essere rese da ogni impresa facente parte il raggruppamento, in particolare il requisito del punto 1.11 deve essere posseduto per almeno il 50% dalla mandataria ed il restante dalle mandanti per una quota di almeno il 10% ciascuna. Il requisito di cui al punto 1.12 deve essere posseduto dalla mandataria.
L'impresa/e individuata/e da un consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lettere b) e c) del D.Lgs n. 163/2006, quale impresa/e incaricata/e di effettuare il servizio/la fornitura in oggetto dovrà/anno presentare le dichiarazioni di cui al punto 1.
I consorzi, di cui all'art. 34 comma 1 lettera b) e c) del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., comprovano il possesso dei requisiti di cui ai punti 1.11 e 1.12 o in proprio o sommando i requisiti posseduti dai consorziati incaricati dell'esecuzione.
- 4) **Attestazione dell'avvenuto versamento del contributo a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture** di cui all'art. 1, commi 65 e 67 della l. 23/12/2005 n. 266 e con le modalità di cui alla deliberazione dell'Anac CP del 9/12/2014 (vedasi sito www.anticorruzione.it), pena l'esclusione dalla presente procedura (numero C.I.G. del presente appalto: **641892152D** contributo da pagare € 20,00).
- 5) **Documento "PASSOE"** (Pass Operatore Economico) rilasciato dal Servizio "AVCPASS" comprovante la registrazione al servizio per la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario in capo all'operatore economico ai sensi dell'art. 6-bis d.lgs 163/2006, fatto salvo quanto previsto dal comma 3 del citato art. 6-bis. Tutti i soggetti interessati a partecipare alla procedura devono obbligatoriamente registrarsi a sistema accedendo all'apposito link sul portale dell'Anac (www.anticorruzione.it) "Servizi" - "Servizi on line" – "AVCPASS Operatore Economico" secondo le istruzioni ivi contenute.

L'amministrazione Comunale si riserva la facoltà di verificare tali dichiarazioni tramite sistema Avcpass. In particolare i requisiti di ordine generale, di capacità tecnica-professionale ed economico finanziaria verranno verificati in capo all'aggiudicataria a seguito dell'aggiudicazione provvisoria. La mancanza di uno dei requisiti di cui sopra, comporterà la non ammissione alla gara. La domanda e le dichiarazioni potranno essere redatte utilizzando l'allegato modulo predisposto dalla Stazione Appaltante e pubblicato sul sito www.comune.fe.it/contratti.

Nella **BUSTA N. 2 PROPOSTA TECNICO-QUALITATIVA** i concorrenti dovranno inserire un progetto tecnico redatto in forma sintetica in formato A/4, contenente le caratteristiche del servizio secondo i criteri ed indicazioni di cui al successivo punto 13 punto 2 (criteri n. 2 e n. 3) Non saranno presi in considerazione richiami ad altri elementi contenuti in altri documenti allegati se non espressamente indicati. Per consentire una facile comparazione tra i soggetti concorrenti la relazione dovrà avere un'articolazione interna secondo il contenuto dei criteri e sub criteri indicati al punto 13 punto 2 (criteri n. 2 e 3) e rispettare il numero di pagine in esso indicate (si fa presente che non saranno oggetto di valutazione pagine eccedenti quelle qui prescritte), ogni pagina deve essere numerata e ogni paragrafo deve riportare la numerazione progressiva. Per facilitare il lavoro della Commissione tale documentazione dovrà essere prodotta in un originale e n. 3 copie fotostatiche.

La proposta deve essere sottoscritta, dal legale rappresentante e qualora il concorrente sia un'Associazione Temporanea, o un Consorzio, o un GEIE non ancora costituiti, da parte di tutti i soggetti che ne fanno parte.

NB: Nella busta contenente il progetto, la ditta dovrà indicare quali parti specifiche del progetto presentato sono da secretare per un eventuale accesso agli atti e per quali specifici motivi. In caso

di assenza di indicazioni l'Amministrazione è facoltizzata a concedere l'accesso di cui all'art. 13 e 79 comma 5quater del D.Lgs n. 163/2006.

Nella **BUSTA N. 3 OFFERTA ECONOMICA** i concorrenti dovranno inserire:

Offerta economica, redatta in lingua italiana, in bollo da € 16,00, validamente sottoscritta dal soggetto rappresentante il concorrente, utilizzando preferibilmente il modello predisposto dalla Stazione Appaltante e pubblicato sul sito internet www.comune.fe.it/contratti contenente quanto prescritto dal punto 13 punto 1 (criterio n. 1) del presente disciplinare.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto agli importi posti a base di gara, parziali, incomplete o condizionate, pena l'esclusione.

Il prezzo offerto dovrà essere comprensivo di tutte le voci di costo, IVA esclusa.

Tutti i prezzi dell'offerta dovranno essere riportati in cifre ed in lettere. In caso di difformità sarà considerata valido il prezzo o la percentuale più favorevole per l'Amministrazione.

L'importo offerto e risultante l'importo contrattuale sarà soggetto a revisione periodica ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs n. 163/2006.

La proposta deve essere sottoscritta, dal legale rappresentante e qualora il concorrente sia un'Associazione Temporanea, o un Consorzio, o un GEIE non ancora costituiti, da parte di tutti i soggetti che ne fanno parte.

L'offerente dovrà indicare altresì la stima presuntiva dell'importo degli oneri della sicurezza interni riferiti al presente appalto.

Documenti da inserire nella **BUSTA (facoltativa) N. 4 DOCUMENTAZIONE EX ART. 48 del D.LGS 163/2006:**

Documentazione a comprova delle dichiarazioni di cui ai punti 1.11, 1.12 del presente articolo 11), la presentazione di tale documentazione permetterà alla Stazione Appaltante di aggiudicare in tempi più rapidi, omettendo la sospensione della gara per la verifica dei documenti a comprova dei requisiti di cui all'art. 48 del D.Lgs 163/2006 e qualora la relativa documentazione non sia reperibile presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici di cui all'art. 62-bis del D.Lgs n. 82/2005 come prescritto dall'art. 48 comma 2-bis del D.Lgs n. 163/2006;

Ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs n. 163/2006 sarà richiesto di comprovare i requisiti di cui al punto 1.11 a mezzo di presentazione dei bilanci o estratti dei bilanci dell'impresa, mentre i requisiti di cui ai punti 1.12 a mezzo di attestazioni rilasciate dai destinatari dei servizi con espressa indicazione del buon esito degli stessi, entro dieci giorni dalla richiesta a mezzo fax o pec inviata dalla stazione appaltante. Se trattasi di servizi prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, essi dovranno essere provati da certificati di buon esito rilasciati e visti dalle amministrazioni o dagli enti medesimi, per i destinatari privati sarà ammessa la presentazione di fatture e/o contratti;

I concorrenti avranno facoltà di allegare tali attestazioni già in sede di gara con la presente busta.

NB: la mancata presentazione non comporterà causa di esclusione.

Documenti da inserire nella **BUSTA (facoltativa) N. 5 DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLE GIUSTIFICAZIONI SUI PREZZI:**

Le giustificazioni relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo offerto, contenenti gli elementi indicati dall'art. 87, comma 2 del D.Lgs 163/2006.

La presentazione di tale documentazione permetterà alla Stazione appaltante di aggiudicare più rapidamente potendo avviare la verifica sull'eventuale anomalia dei prezzi già dall'aggiudicazione provvisoria.

NB: La mancata presentazione non comporterà causa di esclusione.

E'ammesso il ricorso all'istituto dell'**avvalimento** alle condizioni e modalità contenute all'art. 49 del D.Lgs 163/2006

12. Validità dell'offerta: 180 giorni decorrenti dalla data di scadenza del termine per la presentazione dell'offerta.

13. Criterio di aggiudicazione: Offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 81 e 83 del D.Lgs n. 163/2006 sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

Criterio di valutazione	pesi attribuibili
1. Prezzo offerto:	fino a punti 50
2. Qualità del Progetto per la sua realizzazione e svolgimento:	fino a punti 30
3. Qualificazione del personale:	fino a punti 20

13.1

1. Prezzo offerto contenente l'indicazione precisa in cifre e lettere sia del prezzo mensile che di quello riferito all'intera durata contrattuale offerti per lo svolgimento del servizio.	Fino a punti 50
---	------------------------

Verrà assegnato il punteggio max di 50 punti all'offerta della ditta che avrà presentato il prezzo complessivo (riferito cioè all'intera durata contrattuale di 3 + 3 anni) più basso. Quindi per le altre offerte il prezzo sarà determinato in misura inversamente proporzionale, nel modo seguente:

$$\text{prezzo offerto dalla ditta} : \text{prezzo più basso offerto} = 50 : \alpha$$

$$\alpha = \text{prezzo più basso} \times 50 / \text{prezzo offerto}$$

L'offerente dovrà indicare altresì la **stima presuntiva dell'importo degli oneri della sicurezza interni riferiti al presente appalto.**

Nel caso di offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 86 comma 2 del D.Lgs 163/2006, la Stazione Appaltante procederà ai sensi degli art. 87 e ss. nonché l'art. 284 del DPR n. 207/2010, aprendo la busta n. 5 e valutando le giustificazioni presentate avvalendosi eventualmente di quanto indicato nell'art. 88 del medesimo D.Lgs. n. 163/2006.

La stazione appaltante si riserva di procedere ai sensi dell'art. 86 comma 3 del D.Lgs 163/2006.

13.2

2. Qualità del Progetto per la sua realizzazione e svolgimento	Fino a punti 30
Struttura organizzativa e tecnologica. Organizzazione proposta per la gestione del servizio, organizzazione dei team di lavoro, pianificazione e conduzione del servizio e soluzioni operative proposte per fronteggiare situazioni che richiedano interventi massivi urgenti, l'aumento del carico di lavoro e/o la gestione di picchi di attività.	Fino a punti 12
Affiancamento di inizio fornitura. Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposte per la presa in carico del servizio: costituiranno elemento di valutazione le modalità organizzative e di processo, il piano di presa in carico ed il piano di rilascio a fine fornitura.	Fino a punti 3

Soluzioni tecnico / progettuali per l'erogazione del servizio. Qualità e affidabilità della piattaforma telefonica e di connettività, qualità ed affidabilità dell'infrastruttura informatica del sistema di contact center, soluzione proposta in termini di metodologia ed organizzazione della rilevazione per valutare la soddisfazione dell'utente.	Fino a punti	9
Qualità dei servizi erogati. Soluzioni organizzative che la Ditta si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio nonché per consentire all'Amministrazione un immediato controllo sulla qualità del servizio erogato.	Fino a punti	6

NB: la lunghezza di progetto presentato non dovrà superare le sei -6- facciate in A4 con non più di 30 righe per facciata.

3. Qualificazione del personale	Fino a punti	20
Curriculum professionale del responsabile o dei responsabili del Progetto.	Fino a punti	2
Titolo di studio degli operatori.	Fino a punti	2
Numero di operatori che la ditta intende utilizzare: 2 punti, fino a un massimo di 10 punti, per ogni risorsa in più rispetto al minimo di due operatori previsto dal Capitolato.	Fino a punti	10
Progetto di formazione e aggiornamenti del personale da parte della ditta.	Fino a punti	6

Salvo i casi diversamente previsti, il calcolo avverrà ai sensi della parte II lettera a) punto 5 dell'Allegato P del DPR n. 207/2010, ovvero, la Commissione Giudicatrice dopo attenta lettura e confronto comparativo dei progetti in gara, provvederà all'unanimità all'attribuzione dei punteggi parziali assegnando, ad ogni singola offerta per ciascun sub-criterio un giudizio cui corrisponde un coefficiente compreso tra 0 e 1 come segue:

ottimo	1,0
molto buono	0,9
buono	0,8
sufficiente	0,6
insufficiente	0,4
assenza di proposta	0,0

Il coefficiente così ottenuto verrà moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile al sub-criterio di riferimento e la somma dei singoli calcoli darà il punteggio totale parziale per l'offerta tecnica.

Nella determinazione dei punti per ogni criterio e per il punteggio totale parziale, si terrà conto esclusivamente delle prime due cifre decimali, arrotondando il secondo decimale all'unità superiore qualora il terzo decimale sia uguale o superiore a 5.

Soglia di sbarramento: saranno ritenuti idonei e quindi ammessi al prosieguo della gara, i soli operatori economici che avranno ottenuto un punteggio complessivo, relativo all'offerta tecnica, prima della riparametrazione, di almeno **venticinque -25- punti**. Pertanto il mancato raggiungimento del punteggio minimo comporterà la mancata apertura dell'offerta economica.

Riparametrazione 1° livello: prima dell'apertura dell'offerta economica il punteggio più alto attribuito a ciascun sub-criterio verrà riportato al corrispondente punteggio massimo attribuibile, mentre gli altri punteggi saranno adeguati proporzionalmente.

Riparametrazione 2° livello: la medesima riparametrazione verrà applicata ai totali parziali ottenuti per ciascun Criterio principale (n. 2 "qualità del progetto per la sua realizzazione e svolgimento" e n. 3. "qualificazione del personale") di cui sopra, il punteggio più alto ottenuto verrà rapportato al valore massimo attribuibile previsto per il criterio mentre gli altri punteggi saranno adeguati proporzionalmente.

In analogo modo si procederà per i totali della parte relativa alla documentazione inserita nella busta n. 2 (50 punti complessivi).

NB: Le condizioni specificate nella parte progettuale e/o economica fanno parte integrante e sostanziale delle condizioni di esecuzione delle prestazioni in oggetto. La loro mancata attuazione anche solo parziale perfeziona il caso di grave inadempimento ai sensi dell'art. 136 co. 1 del D.Lgs. n. 136/2006 e comporta la risoluzione del contratto con le modalità specificate in detto articolo.

14. Apertura dei plichi:

Nell'ora e giorno stabiliti nel bando il Presidente di gara assistito ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Comunale sui Contratti dal Segretario Generale o suo delegato nonché da un segretario verbalizzante, si procederà in seduta pubblica, all'apertura dei plichi e:

- a verificare la correttezza formale e sostanziale della documentazione amministrativa e all'ammissione alla procedura ;
- all'estrazione delle ditte che dovranno comprovare i requisiti dichiarati ex art. 48 del D.Lgs 163/2006 che non hanno presentato in sede di gara la busta n. 4. La Stazione appaltante si riserva di non procedere all'estrazione nel caso di partecipazione di meno di tre concorrenti.

NB: ai sensi dell'art. 13 della L.180/2011 non si procederà alla comprova dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa di cui sopra come previsto dall'art. 48, comma 1 del d.lgs 163/2006, in capo alle micro, piccole e medie imprese, ma esclusivamente in capo alle grandi imprese. E' sempre prevista la verifica ai sensi dell'art. 48, comma 2 d.lgs 163/2006 in capo all'aggiudicataria. A tal fine gli operatori economici sono invitati a specificare nella domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva come da fac-simile da presentarsi in sede di gara, le dimensioni aziendali.

- Per le ditte ammesse si procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte tecniche-qualitative per la verifica formale e loro siglatura da parte di almeno due Commissari.
- Successivamente la Commissione di gara, nominata ai sensi dell'art. 84 del D.Lgs n. 163/2006, procederà in una o più sedute riservate all'esame e valutazione, con attribuzione dei punteggi, dei progetti tecnico-qualitativi. In seduta pubblica, previa convocazione delle ditte ammesse comunicata con un anticipo di almeno 24 ore, il Presidente di gara, darà comunicazione dei punteggi assegnati e procederà all'apertura dell'offerta economica con aggiudicazione provvisoria.

Le operazioni di gara saranno verbalizzate ai sensi dell'art. 78 del D.Lgs n. 163/2006. L'aggiudicazione così come risultante dal verbale di gara è meramente provvisoria e subordinata all'adozione di "determinazione" del dirigente competente di approvazione delle risultanze del verbale di gara, di impegno dell'importo di aggiudicazione, con conseguente aggiudicazione

definitiva dopo aver accertato il possesso dei requisiti prescritti e la non sussistenza delle cause di divieto, di decadenza o di sospensione previste dalla normativa vigente.

15. Organo competente per le procedure di ricorso: Tribunale Amministrativo Regionale TAR Bologna. **Termine per presentare ricorso:** 30 giorni

16. Spedito in G.U.U.E il 9 ottobre 2015;

17. ALTRE INFORMAZIONI:

L'appalto **rientra** nel campo di applicazione dell'Accordo sugli appalti pubblici.

La Stazione appaltante si riserva la possibilità di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di **una sola offerta valida** o di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Nel caso di **offerte uguali**, risulterà aggiudicataria la ditta che ha ottenuto più punti nella parte economica. In caso di parità nel punteggio sulla qualità, si procederà ai sensi dell'art. 77 del R.D. 827 del 1924 con estrazione in seduta pubblica

La Stazione Appaltante si riserva la possibilità di pubblicare **chiarimenti sugli atti di gara** sul sito internet www.comune.fe.it fino a 5 giorni prima la scadenza per la ricezione delle offerte. Le ditte sono invitate a controllare l'eventuale pubblicazione sul sito indicato.

La mancata dichiarazione di voler **subappaltare** comporterà per l'aggiudicataria l'impossibilità di ottenere autorizzazioni al subappalto, a norma dell'art. 118 del D.Lgs n. 163/2006. Si precisa che il subappalto è consentito solo per le parte del servizio indicate dal concorrente a tale scopo all'atto dell'offerta (un'indicazione formulata in modo generico, senza specificazione delle singole parte interessate, ovvero in difformità alle prescrizioni del capitolato d'oneri, comporterà l'impossibilità di ottenere l'autorizzazione al subappalto). Sarà fatto obbligo all'aggiudicataria dell'appalto di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti della ditta /e subappaltatrice/i, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

Si farà luogo all'**esclusione dalla gara** nei casi tassativi fissati dagli artt. 38, comma 2 e art. 46 comma 1-bis del D.Lgs n. 163/2006 specificati dalla determinazione AVCP n. 4/2012 integrata e modificata per le parti incompatibili dalla determinazione ANAC n. 1/2015 e Comunicazione del Presidente ANAC del 25/04/2015.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere, se necessario, ai sensi dell'art. 46 comma 1 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. Costituisce causa di esclusione il mancato, inesatto o tardivo adempimento alla richiesta formulata ai sensi dell'art. 46, comma 1 D. Lgs. 163/2006 e s.m.i, di completare o presentare chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentate.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di **non procedere all'aggiudicazione** della presente gara, di prorogarne la data di scadenza e comunque di annullarla e/o revocarla, per motivi di pubblico interesse, senza che i concorrenti possano vantare alcun diritto.

In particolare sulla base delle disposizioni di cui agli artt. 1, c. 1 della legge 135/2001, 1, c. 449, Il periodo della legge 296/2006 e 26 c. 3 della legge 488/1999, si riserva la piena facoltà di: a) procedere, senza alcun indennizzo per i concorrenti all'**annullamento d'ufficio** in autotutela della procedura di gara, ovvero di non procedere all'aggiudicazione provvisoria o definitiva o di non stipulare il contratto qualora, nel corso della procedura di scelta del contraente, fossero attivate nuove convenzioni stipulate da Consip o da Intercent-er, aventi parametri prezzo – qualità più convenienti rispetto a quelli della migliore offerta individuata, previa motivata valutazione della stessa stazione appaltante; b) di valutare, con ampia discrezionalità e senza alcuna pretesa per il concorrente in alternativa all'ipotesi sub a), la possibilità di una **eventuale rinegoziazione** della migliore offerta individuata nella procedura di gara, al fine di ricondurla ai parametri prezzo – qualità di cui all'art. 26, c. 3 della legge 488/1999, delle nuove convenzioni quadro, nel rispetto dei principi di par condicio e trasparenza, limitatamente al profilo economico e comunque previa verifica di congruità all'esito dell'eventuale ribasso negoziato. La stazione appaltante si riserva in ogni caso l'ampia facoltà di interrompere la rinegoziazione e di annullare d'ufficio l'intera procedura di gara.

Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs 163/2006 si precisa che la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di autorizzare l'**inizio delle prestazioni** oggetto del presente appalto anche in pendenza della stipula del contratto.

N.B. La comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, ancorchè sospesa nell'efficacia per la verifica dei requisiti in campo all'aggiudicatario, sarà immediatamente efficace nei confronti dei controinteressati (vedasi Adunanza Plenaria Consiglio di Stato, n. 32/2012).

Il termine per la **stipulazione del contratto** di cui all'art. 11, comma 9 del D.Lgs. n. 163/2006 è di 90 giorni.

La stipulazione del contratto avverrà per atto pubblico in forma amministrativa con firma digitale. Le spese di redazione del verbale e di stipulazione del contratto sono a carico dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 38, comma 3 del D.Lgs n. 163/2006 è tenuto a far pervenire alla Stazione Appaltante –entro 20 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di aggiudicazione- i documenti necessari per la stipulazione del contratto.

N.B. Ai sensi dell'art. 34, comma 35 del D.L. 179/2012, l'aggiudicatario, entro 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva, è obbligata a rimborsare le spese relative alle pubblicazioni del bando e dell'avviso di aggiudicazione sui quotidiani, che vengono stimati, in via presuntiva a circa € 3.500,00, ma che potranno essere quantificate precisamente solo successivamente. All'aggiudicatario saranno trasmesse le relative fatture.

La gara si attua nei modi indicati nel presente disciplinare. **In caso di difformità con le indicazioni inserite nel capitolato prevarrà il presente disciplinare.** Per quanto non espressamente previsto, trova applicazione il D. Lgs 163/2006 e successive modifiche ed integrazioni nonché il DPR 207/2010.

Privacy I dati personali raccolti saranno trattati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti dalla L. 241/90 sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa) in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque nel rispetto della normativa vigente. I dati giudiziari, raccolti ai sensi del DPR 445/2000 e DPR 412/2000, saranno trattati in conformità al D.Lgs 196/2003. In relazione ai suddetti dati l'interessato può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del citato D.Lgs.

Determinazione a contrarre n. 1366, PG n. 83925 esecutiva il 02/09/2015

Responsabile del Procedimento dott.ssa P.Pellegrini Dirigente del Settore Finanze e Bilancio, Tel 0532 419214, e-mail: p.pellegrini@comune.fe.it .

PG n: 83925/2015

Ferrara, 9 ottobre 2015

**Il Responsabile del Procedimento
Dirigente Settore Finanze e Bilancio
Dott.ssa Pierina Pellegrini**