

**SERVIZIO DI CONTACT CENTER E CENTRALINO**

**CIG 7225399BDE**

**LETTERA D'INVITO**

TERAMO AMBIENTE S.P.A.  
NUMERO 0017534 DATA 16/10/2017 VERSO Usc  
Titolarità: 08



**OGGETTO: PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI DELL'ART. 36, C. 2, LETTERA B) DEL D.LGS. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER E CENTRALINO - CIG. 7225399BDE – LETTERA D'INVITO**

- **Importo stimato dell'appalto soggetto a ribasso: € 117.000,00 (euro centodiciassettemila/00) oltre Iva;**
- **Non sono previsti oneri per la sicurezza relativi a rischi interferenziali.**

La S.V. è invitata a partecipare alla procedura negoziata indetta da Teramo Ambiente S.p.A. (stazione appaltante o S.A.) per l'affidamento del servizio di "Contact Center e centralino" con le modalità indicate nella presente Lettera d'invito e negli altri atti di gara.

Il servizio verrà affidato per **12 mesi** con contratto da stipulare.

Il servizio verrà affidato con il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lettera a) del D.Lgs, 50/2016, al concorrente che avrà raggiunto il maggior punteggio complessivo, con le modalità indicate nel punto 4 del Disciplinare di gara.

I concorrenti sono pertanto invitati se interessati - a presentare **un'offerta tecnica** - con le modalità previste al punto 3.2 del Disciplinare di gara - **ed un'offerta economica** con l'indicazione del **ribasso in percentuale unica, da applicare sull'importo posto a base di gara - IVA ed oneri di sicurezza per rischi di natura interferenziale esclusi - pari ad euro 117.000,00;** - come definito al punto 3.3 del Disciplinare di gara.

**Con la presentazione dell'offerta l'impresa implicitamente accetta senza riserve le norme e le condizioni contenute nella presente Lettera d'invito, nel Disciplinare di gara e comunque in qualsiasi altro atto di gara, compreso il capitolato tecnico d'appalto: atti che con la sottoscrizione della presente lettera dichiara di ben conoscere.**

**Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.** La S.A. si riserva comunque le facoltà previste all'art. 94, comma 2 e 95, comma 12 D.Lgs. 50/2016.

## **NOTIZIE NECESSARIE PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA**

### **Art. 1 DATA E LUOGO DI SVOLGIMENTO DELLA GARA:**

La gara (la prima seduta pubblica) verrà espletata in data **31/10/2017** alle ore **10:00** e ss. presso la sede legale di Te.Am. Teramo Ambiente Spa, Via Melchiorre Delfico, 73 - Teramo - 64100 (TE).

### **Art. 2 OGGETTO DELL'APPALTO:**

L'appalto ha per oggetto fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center, intesi come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di informazione e telecomunicazione ed informatiche e dei processi, che consente di gestire un idoneo volume di contatti tra Teramo Ambiente S.p.A. ed i clienti/utenti attraverso una pluralità di canali (telefono, Internet, browser, fax, e-mail, web, chat, lettere, telefono cellulare con SMS, etc.).



Codice NUTS: ITF12  
CPV: 795 11 000

**Art. 3 IMPORTO DELL'APPALTO:**

L'importo dell'appalto (soggetto a ribasso) è pari a € 117.000,00 (euro centodiciassettemila/00) oltre Iva di legge.

Il servizio da affidare, per sua natura, non presenta rischi da interferenze per cui debbano essere previsti oneri per la sicurezza.

**Art. 4 LUOGO DI ESECUZIONE:**

Il servizio in oggetto dovrà essere fornito all'interno del Comune di Teramo, entro 25 km dal centro storico, come meglio specificato all'art. 8.1 "Ambienti di lavoro" del capitolato tecnico d'appalto.

**Sede legale della stazione appaltante:**

Via Melchiorre Delfico, 73 – 64100 Teramo. Codice NUTS: ITF12.

**Art. 5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO - DURATA:**

Il servizio sarà affidato per la durata di **12 mesi** con decorrenza dalla data della stipula del contratto/della comunicazione di consegna del servizio in via di urgenza nelle more della stipula contrattuale. Qualora allo scadere del presente appalto non siano state completate le formalità relative ad un nuovo procedimento di gara con il conseguente affidamento del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà garantirne, se richiesto, l'espletamento fino alla data di assunzione del servizio da parte della ditta subentrante e comunque per un periodo non eccedente un semestre a far data dalla scadenza dell'appalto, mantenendo inalterate le condizioni contrattuali pattuite (ivi compresi i corrispettivi), le caratteristiche tecniche ed i livelli dei servizi offerti.

**Art. 6 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE**

Per partecipare alla gara le Imprese interessate dovranno far pervenire, **entro il termine perentorio del giorno 30/10/2017 alle ore 13:00**, alla sede legale di la sede legale di Te.Am. Teramo Ambiente Spa, Via Melchiorre Delfico, 73 - Teramo - 64100 (TE), un PLICO che dovrà essere idoneamente chiuso (a pena di non ammissione alla gara), sigillato (con scotch o altro) e controfirmato sui lembi di chiusura dal/i legale/i rappresentante/i del soggetto concorrente, sul quale dovrà essere indicato:

1. il mittente e l'indirizzo;
2. l'oggetto della gara (a pena di esclusione);
3. il numero di telefono e di fax, la partita IVA, la modalità di partecipazione (impresa singola, ATI, Consorzio);
4. il termine di scadenza per la presentazione dell'offerta,

**N.B.: si fa presente che saranno esclusi i plichi pervenuti oltre il suddetto termine (30/10/2017 alle ore 13:00).**

Il Plico potrà pervenire, in alternativa:

- a) mediante raccomandata con avviso di ricevimento;
- b) mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati;
- c) mediante consegna a mano da un rappresentante del concorrente o da suo delegato dalle ore 09:00 alle ore 13:00 dei giorni dal lunedì al venerdì (esclusi sabato e festivi).

Nel caso di consegna a mano, a comprova della data ed ora di effettiva ricezione, l'Ufficio Protocollo rilascerà apposita ricevuta con indicazione dell'ora e della data di consegna.

I PLICHI relativi alla gara, presentati nei modi e nei termini su indicati, devono contenere al loro interno **TRE buste**, a loro volta idoneamente chiuse, sigillate (con scotch o altro) e controfirmate sui lembi di chiusura dal legale rappresentante del concorrente - recanti rispettivamente la dicitura: **BUSTA A - DOCUMENTAZIONE; BUSTA B - OFFERTA TECNICA; BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA.**

**Art. 7 PAGAMENTI:**

Il pagamento del corrispettivo avverrà a 90 gg. fine mese, dalla data di ricevimento della fattura emessa mensilmente, a seguito di emissione del DURC e nel rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010.

**Art. 8 TERMINE DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA:**

L'offerta presentata in sede di gara si ritiene valida ed invariabile per 180 giorni dalla data di espletamento della gara.

**Art. 9 SOGGETTI AMMESSI ALL'APERTURA DELLE OFFERTE:**

I legali rappresentanti dei concorrenti ovvero i soggetti muniti di specifica delega loro conferita dai suddetti legali rappresentanti.

**Art. 10 INFORMAZIONI RELATIVE AL PROCEDIMENTO:**

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti di natura tecnica, amministrativa, sulla procedura di gara e sul contenuto della documentazione, potranno essere richiesti all'Ufficio acquisti e gare: PEC [teramoambiente@postcert.it](mailto:teramoambiente@postcert.it) - fax: 0861.211346 - dott.ssa Monica Simoneschi. Responsabile del procedimento è l'ing. Mariano Paolizzi.

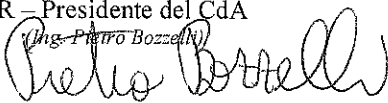
**Art. 11 PRIVACY:**

I dati personali forniti saranno trattati ai sensi del decreto legislativo 196/2003 e s.m. per le finalità e le modalità previste dalla presente lettera di invito e per lo svolgimento dell'eventuale successivo rapporto contrattuale; il titolare del trattamento dei dati è Teramo Ambiente S.p.A..

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.

PR – Presidente del CdA

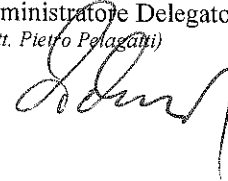
(Ing. Pietro Bozzelli)



Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.

AD – Amministratore Delegato

(Dott. Pietro Polignani)



Allegati:

- 1) Allegato n. 1 – Domanda di partecipazione alla gara;
- 2) Allegato n. 2 - Dichiarazione ex art. 80, comma, 1, 2 e 5, lett, l) D.Lgs 50/2016 DGUE;
- 3) Allegato n. 3- Modello Offerta economica;
- 4) Allegato n.4- Disciplinare di gara;
- 5) Allegato n.5- Capitolato tecnico appalto;
- 6)

NB: Gli atti di gara sono disponibili sul sito [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it), alla voce "GARA SERVIZIO CONTACT CENTER E CENTRALINO", nella sezione Società trasparente – Bandi di gara e contratti.