

ALLEGATO N. 4

SERVIZIO DI CONTACT CENTER E CENTRALINO

CIG 7225399BDE

DISCIPLINARE DI GARA

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. con delibera del C.d.A. in data 29/09/2017, ha disposto di procedere all'espletamento della procedura di gara per l'affidamento del **SERVIZIO DI CONTACT CENTER E CENTRALINO**, da svolgersi secondo le modalità previste dal D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., mediante apposita procedura negoziata, ai sensi dell'articolo 36, comma 2, lettera b) del cit. D.Lgs. 50/16, finalizzata alla selezione di un operatore economico e da aggiudicare mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'articolo 95, comma 3, lettera a) del cit. D.Lgs. 50/2016.

IMPORTO STIMATO A BASE D'ASTA - PAGAMENTI

- **Importo stimato dell'appalto soggetto a ribasso: € 117.000,00 (euro centodiciassettemila/00) oltre Iva;**

Il pagamento dei servizi avverrà a 90 gg fine mese dalla data di ricevimento delle fatture, che verranno emesse mensilmente, tramite bonifico bancario, a seguito di emissione del DURC.

In caso di Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, la fatture dovranno essere emesse dalla società mandataria.

L'Appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

Il presente Disciplinare costituisce integrazione alla LETTERA DI INVITO relativamente ai requisiti e modalità di partecipazione alla gara, alla documentazione da presentare, alle modalità di presentazione e compilazione dell'offerta a tutte le condizioni di carattere generale regolanti la procedura di gara.

L'aggiudicazione sarà effettuata con il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lettera a) del D.Lgs 50/2016, prendendo in considerazione specifici elementi valutati da apposita commissione giudicatrice.

N.B.:

- **il servizio in oggetto sarà affidato mediante contratto.**

Si precisa che l'importo dell'appalto è stimato sulla base delle attuali esigenze organizzative dell'appaltante che possono di conseguenza variare secondo i parametri e nei limiti di cui al capitolato tecnico.

La prima seduta di gara (seduta pubblica) avrà luogo il giorno 31/10/2017 alle ore 10:00 e ss. presso la sede legale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., Via Melchiorre Delfico, 73 - Teramo - 64100 (TE).

1 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE (A PENA DI ESCLUSIONE DALLA GARA):

1.1 Per la partecipazione alla presente procedura di gara sono richiesti, a pena di esclusione, i seguenti requisiti:

- a) Requisiti di ordine generale o morale (art. 80 del D.Lgs 50/2016):**

Insussistenza di una qualsiasi causa/motivo di esclusione prevista dall'art. 80 del D.Lgs 50/2016.

Ai fini della partecipazione alla gara (e della successiva stipula del contratto per l'aggiudicatario) rilevano tutte le condizioni ostative previste dalla norma, sia quelle riferite ai requisiti generali della società concorrente sia quelle riferite ai requisiti di moralità personale dei singoli soggetti indicati al comma 3 di detto articolo 80.

- b) Requisiti di idoneità professionale E (art. 83, comma 1, lett. a) e comma 3 del D.Lgs 50/2016):**

1. Iscrizione nel Registro delle Imprese presso la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura (C.C.I.A.A.) competente per territorio.

2. Iscrizione al Registro Unico degli Operatori di Comunicazione nella categoria Call Center, tenuta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e autorizzati all'esercizio dell'attività di Contact Center.

Requisiti di capacità economica e finanziaria (art. 83, comma 1, lett. b) e comma 4 e 5 del D.Lgs 50/2016):

1. essere in possesso di un fatturato minimo annuo globale pari a € 175.500,00 (centosettantacinquemilacinquecento/00) e di un fatturato minimo annuo specifico per le attività oggetto dell'appalto pari a € 87.750,00 (ottantasettemilasettecentocinquanta/00);
2. Idonea polizza assicurativa per danni di esecuzione della Convenzione e responsabilità civile verso terzi, per un massimale di € 500.000,00 (cinquecentomila/00) per sinistro.

1.2 RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI, CONSORZI ORDINARI, GEIE (ulteriori dichiarazioni)

A) Per il concorrente formato da un raggruppamento temporaneo o da un consorzio ordinario di cui all'art. 2602 del codice civile, costituito prima della gara, o da un GEIE, vanno rese le seguenti ulteriori dichiarazioni:

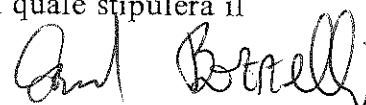
- per i raggruppamenti temporanei, dichiarazione resa sotto forma di "dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà", ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, secondo le modalità dell'art. 38 dello stesso D.P.R. n. 445/2000, con la quale il legale rappresentante del concorrente mandatario (capogruppo) attesta che i concorrenti mandanti facenti parte del raggruppamento hanno conferito prima della presentazione dell'offerta, in favore della capogruppo, mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza, mediante scrittura privata autenticata ai sensi dell'art. 48 del Codice. La relativa procura è conferita al legale rappresentante dell'operatore economico mandatario;

- per il consorzio ordinario di concorrenti o per il GEIE, nella dichiarazione devono essere riportati i dati dell'atto costitutivo del consorzio ordinario di concorrenti o del GEIE. Inoltre si deve dichiarare:

- che nessun soggetto partecipa alla gara d'appalto in altra forma, neppure individuale;
- di impegnarsi a non modificare successivamente la composizione del raggruppamento temporaneo o del consorzio ordinario o del GEIE e di impegnarsi a rispettare tutte le norme vigenti in materia.

B) Per il concorrente formato da un raggruppamento temporaneo o da un consorzio ordinario di cui all'art. 2602 del codice civile, non ancora costituito, o da un GEIE, dichiarazione, resa sotto forma di "dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà", ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, secondo le modalità dell'art. 38 dello stesso D.P.R. n. 445/2000, con la quale il legale rappresentante di ogni soggetto concorrente che farà parte del raggruppamento o del consorzio ordinario o del GEIE si impegna, in caso di aggiudicazione della gara d'appalto, a:

- costituire un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE;
- conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza ai sensi dell'art. 48, del Codice;
- rendere procura al legale rappresentante del soggetto mandatario, il quale stipulerà il



contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti;

- uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari di concorrenti o GEIE, ai sensi degli artt. 47 e 48 del D.Lgs. n. 50/2016;
- non modificare successivamente la composizione del raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE e a rispettare tutte le norme vigenti in materia.

La dichiarazione dovrà altresì specificare che nessun soggetto partecipa alla gara d'appalto in altra forma, neppure individuale.

1.3 AVVALIMENTO

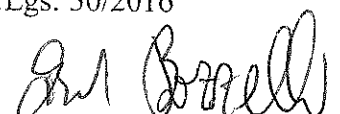
Qualora il concorrente sia in possesso solo parzialmente dei requisiti di ordine speciale prescritti nel bando di gara, può integrarli avvalendosi dei requisiti di altro soggetto. In tal caso occorre allegare:

- Dichiarazione resa dal legale rappresentante del soggetto concorrente (ausiliato), sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e s.m.i., verificabile ai sensi dell'art. 89 del D.Lgs. n. 50/2016, con la quale attesta:
 1. quali siano i requisiti di ordine speciale di cui il soggetto concorrente risulta carente e dei quali si avvale ai sensi dell'art. 89 del D.Lgs. 50/2016;
 2. le complete generalità del soggetto ausiliario ed i requisiti di ordine speciale da questi posseduti e messi a disposizione del soggetto concorrente ausiliato.

N.B. Oltre alle suddette dichiarazioni, dovrà essere allegato, a pena di esclusione, in originale o copia autentica, il contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. Dal contratto discendono i medesimi obblighi previsti dall'art. 89, D.Lgs. n. 50/2016 in materia di normativa antimafia nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

Nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo, in luogo del contratto di avvalimento può essere presentata, da parte dell'impresa ausiliata una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi previsti dall'art. 89, D.Lgs. n. 50/2016 in materia di normativa antimafia nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

- Dichiarazione resa dal legale rappresentante del soggetto ausiliario, sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e s.m.i., con la quale attesta:
 - le proprie generalità;
 - il possesso dei requisiti di ordine generale prescritti dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i.;



- di obbligarsi nei confronti del soggetto concorrente (ausiliato) e della Stazione Appaltante a fornire i propri requisiti di ordine speciale dei quali è carente il soggetto concorrente, nonché di mettere a disposizione le relative risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto e rendersi responsabile in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto;
- che non partecipa a sua volta alla stessa gara né in forma singola, né in forma di raggruppamento o consorzio, né in qualità di ausiliario di altro concorrente.

2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE OFFERTE

2.1 Modalità:

per partecipare alla gara gli interessati dovranno far pervenire, entro e non oltre **IL TERMINE PERENTORIO DEL GIORNO 30/10/2017 alle ore 13:00, ALL'UFFICIO PROTOCOLLO** c/o la sede legale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., Via Melchiorre Delfico, 73 - Teramo - 64100 (TE).

Il Plico potrà pervenire, in alternativa:

- mediante raccomandata con avviso di ricevimento
- mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati, oppure
- 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.

E' consentito sostituire integralmente un'offerta già presentata con una nuova, a condizione che sia rispettato il termine perentorio di scadenza. In tale ultima evenienza, verrà, in ogni caso, preso in considerazione ai fini della partecipazione alla presente procedura solo il Plico pervenuto per ultimo.

Il PLICO che dovrà essere idoneamente chiuso (**a pena di esclusione dalla gara**), sigillato (con scotch o altro) e controfirmato sui lembi di chiusura dal/i legale/i rappresentante/i del soggetto concorrente.

Su detto PLICO dovrà essere indicato (**a pena di esclusione dalla gara**):

- l'oggetto della gara;
- il mittente (indirizzo, numero di telefono e fax, partita IVA del/i concorrente/i);
- la modalità di partecipazione del concorrente (impresa singola, ATI, Consorzio);
- il termine di scadenza per la presentazione dell'offerta.

2.2 Contenuto dei plichi:

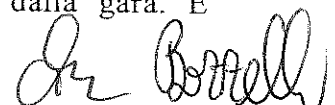
Il PLICO relativo alla gara deve contenere al suo interno n. 3 (tre) **BUSTE**, a loro volta idoneamente chiuse, sigillate (con scotch o altro) e controfirmate sui lembi di chiusura dal legale rappresentante del concorrente, recanti rispettivamente la dicitura: **BUSTA A -DOCUMENTAZIONE, BUSTA B -OFFERTA TECNICA, BUSTA C -OFFERTA ECONOMICA.**

2.3 Recapito plichi:

Il recapito tempestivo dei PLICHI rimane ad esclusivo rischio del mittente restando esclusa qualsivoglia responsabilità della stazione appaltante ove, per disguidi ovvero per qualsiasi motivo, il PLICO non pervenga all'indirizzo di destinazione.

N.B.: Si precisa che non saranno in alcun caso presi in considerazione i PLICHI pervenuti, anche indipendentemente dalla volontà del concorrente, oltre il termine perentorio di scadenza (ore 13:00 del 30/10/2017).

N.B.: La mancata presentazione dei PLICHI nei luoghi, termini e secondo le modalità indicate precedentemente comporterà l'**esclusione** del concorrente dalla gara. È



parimenti causa di **esclusione dalla gara** la non integrità del PLICO contenente l'offerta o altre irregolarità relative alla chiusura tali da far ritenere, secondo le circostanze concrete, che sia stato violato il principio di segretezza delle offerte (quali, a titolo esemplificativo, la trasparenza della busta C contenente l'offerta economica ovvero il mancato inserimento della documentazione amministrativa, della documentazione tecnica e dell'offerta economica in buste separate).

3 DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE:

3.1 Busta "A – DOCUMENTAZIONE"

In tale busta devono essere contenuti i seguenti documenti:

3.1.1 DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA PER L'AMMISSIONE ALLA GARA.

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. ha predisposto un apposito modello di "Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva per l'ammissione alla gara" (*Allegato n. 1 alla Lettera di invito*) per le imprese concorrenti, che dovrà essere utilizzato di preferenza. La suddetta Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva per l'ammissione alla gara deve essere sottoscritta dal **legale rappresentante** del soggetto concorrente o suo **Procuratore**, generale o speciale. In tal caso deve essere allegata, **pena l'esclusione dalla gara**, anche la relativa procura notarile (o atto corrispondente), in originale o copia autentica.

In detta dichiarazione, resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m., il concorrente o suo procuratore, assumendosene la piena responsabilità, dovrà dichiarare quanto contenuto nello schema predisposto dalla S.A.

Qualora nell'Impresa sia presente la figura dell'Institore (artt. 2203 e seguenti del C.C.) la dichiarazione di cui sopra può essere sottoscritta con firma leggibile e per esteso dallo stesso ed in tal caso, deve essere allegata, pena l'esclusione, anche la relativa procura (o atto corrispondente), in originale o copia autentica.

Detta dichiarazione deve essere **autenticata ai sensi di legge**; in alternativa all'autenticazione della firma del sottoscrittore, può essere allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore stesso, in corso di validità.

N.B.: I concorrenti devono anche dichiarare nell'Allegato 1 di essere iscritti al Registro Unico degli Operatori di Comunicazione nella categoria Call center, tenuta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e autorizzati all'esercizio dell'attività di Contact Center.

Qualora alla gara partecipi un **Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI o ATI), costituito o costituendo**, ovvero un **Consorzio ordinario di concorrenti, costituito o costituendo**, ciascuno degli operatori economici che costituiscono/constituiranno il raggruppamento o il consorzio dovrà presentare l'istanza, debitamente compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dal legale rappresentante (con allegata copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore)[mandataria+mandante/i]; qualora alla gara partecipi un **Consorzio stabile**, l'*Allegato 1* dovrà essere presentato e debitamente sottoscritto (con allegata copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore) dal legale rappresentante del Consorzio stesso e da ciascun consorziato indicato per l'esecuzione dell'appalto [consorzio +consorziate esecutrici].

Il soggetto che presiede la gara, in caso di irregolarità formali, non compromettenti la *par condicio* tra i concorrenti, potrà invitare le ditte concorrenti, a mezzo opportuna comunicazione scritta (anche solo a mezzo fax), a completare o a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti o dichiarazioni presentate.



N.B. Si precisa che: la domanda di partecipazione dovrà essere compilata e sottoscritta:

- a) in caso di concorrente singolo, dal **titolare o legale rappresentante**;
- b) in caso di consorzio ordinario di concorrenti (o soggetto GEIE), costituito o costituendo, dal **legale rappresentante di ogni impresa del consorzio**; in caso di RTI, costituito o costituendo, dal **legale rappresentante di ogni impresa raggruppata o raggruppanda**; in caso di consorzio stabile dal **legale rappresentante del consorzio nonché dal legale rappresentante di ciascuna consorziata esecutrice per la quale il consorzio concorre**.

3.1.2 DICHIARAZIONE EX ART. 80, COMMA 1,2 e 5, LETT. L) D.LGS 50/2016 (Allegato n. 2 alla lettera di invito DGUE).

La suddetta dichiarazione dovrà essere compilata separatamente e personalmente da ciascun legale Rappresentante, Direttore tecnico e procuratore (se il procuratore ha sottoscritto le dichiarazioni costituenti la documentazione amministrativa e/o l'offerta) e comunque da ciascuno degli altri soggetti indicati all'art.80, comma 3 del D.Lgs 50/2016.

Detta dichiarazione deve essere autenticata ai sensi di legge; in alternativa all'autenticazione della firma del sottoscrittore, può essere allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore stesso, in corso di validità.

3.1.3 GARANZIA PER LA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA (CAUZIONE PROVVISORIA) di importo pari a € 2.340,00 (duemilatrecentoquaranta/00) (pari al 2% del prezzo base indicato nel presente disciplinare) così come previsto dall'art. 93 del D.Lgs. 50/2016 che potrà essere prestata sotto forma di cauzione o fideiussione a scelta dell'offerente con le modalità meglio descritte ai commi 2 e 3 del sopra citato articolo.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo può essere ridotto in conformità a quanto disposto dall'art. 93, comma 7 del D.Lgs. 50/2016.

a) Il concorrente che si avvale della riduzione dell'importo della garanzia provvisoria dovrà presentare già in sede di gara copia conforme all'originale ex art. 18 e ss D.P.R. 445/2000 e s.m. delle certificazioni o attestazioni ovvero l'autocertificazione ex art. 46 D.P.R. 445/2000 (vedi All. n. 1);

b) in caso di partecipazione alla gara di un raggruppamento, ciascuna impresa facente parte dello stesso deve essere in possesso delle certificazioni o attestazioni;

c) in caso di partecipazione alla gara di un Consorzio, deve essere in possesso delle certificazioni o attestazioni il Consorzio o ciascuna impresa esecutrice del servizio.

N.B. Si fa presente quanto segue:

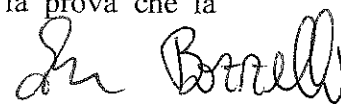
a) la garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;

b) la cauzione deve avere validità pari ad almeno 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la presentazione dell'offerta;

c) l'offerta deve essere accompagnata - a pena di esclusione - dall'impegno di un fidejussore, verso il concorrente, a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, nel caso l'offerente risultasse aggiudicatario dell'appalto (art. 93, comma 8, D.Lgs 50/2016).

N.B. Si precisa che:

a) Verranno esclusi dalla gara i concorrenti che non forniscano la prova che la



cauzione sia stata già costituita alla data di presentazione dell'offerta; in caso di mancata presentazione della cauzione o di incompletezza o irregolarità della stessa (es. importo inferiore), si applica l'art. 83, comma 9 del D.Lgs 50/2016 (soccorso istruttorio).

Il soccorso istruttorio trova applicazione anche con riferimento ad ogni ipotesi di mancanza, incompletezza o irregolarità riferita alla cauzione provvisoria **a condizione che quest'ultima sia stata già costituita alla data di presentazione dell'offerta e rispetti la previsione di cui all'art. 93, comma 5 del D.Lgs 50/2016, vale a dire decorra da tale data.**

La garanzia fideiussoria:

- in caso di **R.T.I.** deve riguardare tutte le imprese del raggruppamento medesimo;
- in caso di **Consorzio**, dovrà essere presentata dal Consorzio medesimo ed essere intestata allo stesso.

3.1.4 AVCPASS

Ai sensi dell'ari. 81, comma 2, ultimo periodo D.Lgs 50/2016 ("*Fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui al presente comma, si applica l'articolo 216, comma 13*"), Teramo Ambiente S.p.A. (stazione appaltante) ha l'obbligo di acquisire la documentazione comprovante il possesso dei requisiti di carattere generale esclusivamente attraverso la banca dati AVCPass istituita presso l'A.N.AC. Posto quanto sopra, **occorre, obbligatoriamente, che l'operatore economico che intende partecipare alla presente gara indetta da Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. provveda a registrarsi al servizio secondo le modalità descritte nel Manuale Utente pubblicato sul portale dell'Autorità.**

A fronte della mancata registrazione di un operatore economico sottoposto a verifica, Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. non sarà in condizione di appurare la veridicità delle dichiarazioni rese in sede di gara. La Stazione appaltante, in questo caso, sarà obbligata, prima ad assegnare un termine utile alla registrazione dell'operatore economico al sistema *AVCPass* e, nel caso ciò non accadesse entro il termine predetto, ad escludere il concorrente in questione dalla procedura di gara.

3.1.5 RICEVUTA PAGAMENTO CONTRIBUTO ANAC

Ricevuta di avvenuto pagamento del contributo in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, di cui all'articolo 1, commi 65 e 67, della L. 23 dicembre 2005, n. 266 in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), per un importo pari ad € 20,00 (venti/00), recante evidenza del CIG che identifica la presente procedura.

3.2 Busta "B - OFFERTA TECNICA"

La busta "B" dovrà contenere al suo interno un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara:

- d) la relazione tecnica, dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei servizi di gara offerti. La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell'ultima pagina. In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nei suoi allegati.

La suddetta Relazione Tecnica:



- dovrà essere presentata su fogli singoli di formato A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine;
- dovrà essere contenuta entro le 40 (quaranta) pagine;
- dovrà essere redatta in carattere Arial di dimensione 11 (undici) pt e interlinea singola;

b) curricula delle unità professionali impiegate nei servizi oggetto della fornitura in formato europeo (Europass).

L'offerta tecnica, a pena di esclusione dalla procedura di gara, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore dell'impresa concorrente in forma singola o del Consorzio di cui all'art. 48 del Codice dei Contratti, ovvero dal legale rappresentante/procuratore dell'impresa capogruppo in caso di RTI o Consorzio già costituito, ovvero ancora nel caso di RTI o Consorzio da costituire, deve essere sottoscritta da tutti i legali rappresentanti/procuratori delle imprese costituenti il futuro raggruppamento temporaneo o consorzio.

3.3 BUSTA "C - OFFERTA ECONOMICA"

La busta "C" dovrà contenere al suo interno l'offerta economica, e dovrà riportare:

- 1) 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;
- 2) il conseguente prezzo complessivo offerto per l'appalto, in cifra e in lettere (IVA ed oneri di sicurezza per rischi di natura interferenziale esclusi);
- 3) a pena esclusione l'indicazione dei costi interni aziendali per la sicurezza;

L'offerta economica dovrà rimanere fissa ed invariabile a tutti gli effetti per un periodo di 180 giorni consecutivi dalla data di presentazione della stessa.

Tutti gli importi di cui alla presente offerta dovranno essere espressi sia in cifre che in lettere.

In caso di discordanza tra il prezzo espresso in cifre e quello indicato in lettere, prevarrà quello espresso in lettere.

In caso di mancata correlazione tra le indicazioni riferite al ribasso percentuale sull'importo posto a base di gara e quelle riferite al prezzo complessivo dell'appalto prevarrà quest'ultimo.

La revisione periodica dei prezzi opererà sulla base di quanto previsto all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

A pena di esclusione l'offerta non potrà essere condizionata, parziale o in aumento.



Il concorrente dovrà utilizzare il modello di offerta economica predisposto dalla S.A. (**Allegato n. 3 alla Lettera di invito**).

N.B.: la dichiarazione, a pena di esclusione dalla gara, dovrà essere firmata dal sottoscrittore.

Sono vietate abrasioni e correzioni.

4 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione sarà effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. 50/2016, sulla base dei seguenti elementi di valutazione, ai sensi dell'art. 95 c.10-bis:

1. **offerta economica** **30 punti**
2. **offerta tecnica** **70 punti**

4.2 valutazione offerta tecnica - fino a punti 70 avverrà con il metodo aggregativo compensativo

criteri tecnici	punteggio parziale	codifica
organizzazione	30	O
infrastruttura	20	I
qualità	20	Q

codice	criteri di valutazione	punteggio max
O1	estensione della finestra di erogazione del servizio 0,5 punti per ogni ½ ora aggiuntiva per il servizio di centralino (fino a max 2 punti) e per il servizio di contact center (fino a max 2 punti)	4
O2	metodologia di dimensionamento del servizio, modello organizzativo dei team di lavoro, dimensione e struttura dei gruppi di lavoro (numero di risorse, mix di figure professionali, CV degli operatori) nel rispetto dei ruoli e delle attività previsti dal capitolato tecnico. Relativamente al CV degli operatori saranno valutate con 0.5 punti, fino a max 3 le esperienze in Contact Center erogate per aziende di servizi pubblici locali	15
O3	organizzazione del servizio in termini di soluzioni operative, pianificazione, gestione, modello comunicativo, gestione dell'escalation ed eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.	5
O4	affiancamento di inizio e fine fornitura: organizzazione, metodologia e piano delle attività per la presa in carico dei servizi al fine di minimizzare il transitorio e massimizzare efficienza ed efficacia. Costituiscono elemento di valutazione le modalità organizzative e di processo, la formazione del personale, il piano di presa in carico, il piano di rilascio a fine fornitura, le figure professionali coinvolte.	4
O5	certificazione ISO9001 o equipollente	2
I1	sistema CRM: caratteristiche funzionali, validità della soluzione, diffusione e disponibilità del supporto specialistico	3

Lu
Borrelli

I2	sistema di KM: caratteristiche funzionali, validità della soluzione proposta, , capacità di gestione dei dati provenienti da fonti della Stazione Appaltante, diffusione e disponibilità del supporto specialistico	3
I3	Qualità e affidabilità della piattaforma telefonica e di connettività	4
I4	sicurezza dell'infrastruttura complessivamente intesa	4
I5	resilienza del sistema di contact center, soluzioni di backup e di continuità operativa	4
I6	miglioramento degli sla: 0.2 punti per ogni incremento percentuale sino a un massimo di 2 punti	2
Q1	qualità dei servizi erogati: proposta di soluzioni organizzative per garantire un elevato livello qualitativo del servizio nonché delle soluzioni che permettono alla stazione appaltante un immediato e puntuale controllo sulla qualità dei servizi erogati	10
Q2	Piano formativo complessivo: organizzazione proposta per l'erogazione della formazione	5
Q3	criteri di preferibilità ambientale: proposte, soluzioni, accorgimenti, politiche adottate o previste per la razionalizzazione delle risorse, della energia, per la riduzione dei rifiuti, etc.	5

L'aggiudicazione sarà effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. 50/2016 al concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio complessivo. In caso di parità tra le migliori offerte valide si procederà ad un tentativo di miglioria delle offerte economiche. Ove nessuno di coloro che hanno presentato dette offerte sia presente o nel caso in cui se presenti non vogliano migliorare l'offerta economica, si procederà ad un sorteggio ex art. 77 del R.D. n. 827/1924. (Parere Avcp 27.06.2012 n. 102). La gara si svolgerà secondo le procedure di seguito riportate.

5.1 AMMISSIONE

La Commissione di gara, appositamente nominata prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, il giorno stabilito per l'apertura delle offerte (o in diversa data o ora che verrà comunicata ai concorrenti), in seduta pubblica, verifica i PLICHI pervenuti e la loro correttezza formale (chiusura, sigillatura, controfirme e termini di arrivo) procedendo ad ammettere ovvero ad escludere, i concorrenti che hanno presentato plichi irregolari o pervenuti oltre i termini previsti.

La Commissione procede poi, sempre in seduta pubblica, all'apertura delle Buste "**A-Documentazione**" onde procedere all'esame della documentazione presentata dai concorrenti e a determinare l'ammissione o l'eventuale esclusione delle imprese concorrenti sulla base di quanto richiesto nella lettera di invito, nel presente Disciplinare di gara, negli altri allegati ed in generale in tutta la normativa vigente in materia di appalti pubblici.

I membri della commissione provvedono a sottoscrivere tutta la documentazione presentata dai concorrenti.

Dopo l'ammissione, la Commissione, in seduta pubblica, procede all'apertura delle buste "**B-Offerta tecnica**" relativa a: modalità organizzative messe in atto dall'Agenzia,

[Handwritten signature]
Borrelli

numero di ore di formazione gratuite messe a disposizione dall'Agenzia, metodi di ricerca selezione e reclutamento del personale, tempo di sostituzione del personale in caso di assenza, rating di legalità, presentate dai concorrenti ammessi alla gara e sottoscrive i documenti presentati.

5.2 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La Commissione, in una o più sedute riservate, sulla base della documentazione contenuta nella Busta "**B-Offerta tecnica**", procede alla valutazione dell'offerta tecnica secondo i parametri e gli indicatori specifici previsti dal presente Disciplinare di gara.

Terminato l'esame delle offerte tecniche la Commissione redige un **quadro riepilogativo** dal quale risultano i punteggi assegnati ad ogni singolo concorrente e una sintetica motivazione.

5.3 RIPARAMETRAZIONE DEL PUNTEGGIO PER L'OFFERTA TECNICA

Qualora nessuna offerta ottenga, per l'offerta tecnica, il punteggio massimo verrà effettuata la riparametrazione, del punteggio assegnando il max punteggio all'offerta che ha ottenuto il maggior punteggio e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente. La commissione poi, in seduta pubblica, la cui ora e data è comunicata ai concorrenti ammessi, da lettura dei punteggi attribuiti in riferimento all'offerta tecnica e apre il plico "C-Offerta economica"; quindi procede ai calcoli dei relativi punteggi ed al calcolo del punteggio complessivo assegnato ai concorrenti (sommando i punti relativi all'offerta tecnica e a quella economica) e redige, infine, la graduatoria definitiva dei concorrenti.

5.4 AGGIUDICAZIONE-VERIFICA CONGRUITÀ

Dopo aver proceduto al calcolo complessivo dei punti da attribuire ai concorrenti e redatta la graduatoria definitiva, prima di aggiudicare provvisoriamente il servizio, la Commissione procede ad una valutazione complessiva della congruità dell'offerta risultata prima in graduatoria, sentendo in merito il RUP anche sulla base degli elementi giustificativi contenuti nel mod. offerta economica (Allegato n. 3 alla Lettera di invito).

Se, a suo parere, l'offerta non appare congrua e presenta elementi da approfondire, la Commissione chiederà le opportune (ulteriori) giustificazioni al concorrente.

Tali giustificazioni - nella forma di dichiarazione ex DPR 445/00 - dovranno essere rese dal legale rappresentante del soggetto concorrente **entro 15 gg dalla richiesta.**

Si precisa che la commissione potrà chiedere per iscritto anche ulteriori chiarimenti. Tali documenti giustificativi dovranno pervenire alla S.A. **entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta.** Nel caso che anche la valutazione di questi ulteriori elementi non porti a considerare congrua l'offerta, la commissione convoca l'offerente con un anticipo non inferiore a 3 gg., per procedere ad un **contraddittorio orale.**

Al termine del contraddittorio (o se la ditta non si presenta), la Commissione provvede ad **escludere l'offerta nel caso in cui, anche alla luce degli elementi giustificativi presentati, l'offerta non sia ancora ritenuta congrua** e procede alla formulazione di una nuova graduatoria. Nel caso siano invece accettati i giustificativi, la commissione dichiara congrua l'offerta e conferma l'aggiudicazione provvisoria dell'appalto.

6 SUBAPPALTO

Non è ammesso il subappalto.

7 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'Appaltatore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le



metodologie e le esperienze tecniche che l'appaltatore sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

L'Appaltatore si impegna a far sì che nel trattare i dati, informazioni, e conoscenze della Società Appaltante di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dall'Appaltatore se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'appalto.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

La società contraente sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Stazione Appaltante avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Stazione Appaltante.

Le parti si impegnano altresì a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 e sue successive modificazioni ed integrazioni.

8 PENALI

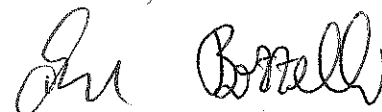
1. In caso di ritardo nell'inizio delle attività oggetto del presente appalto, non dipendente da causa forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto della Stazione Appaltante, rispetto ai 60 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto, (punto 8.2.1 del Capitolato Tecnico), sarà applicata una penale pari a ad € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

2. Nel caso di esito negativo del collaudo, non dipendente da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto della Stazione Appaltante, la correzione dell'anomalia dovrà avvenire entro un termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale. In caso di mancato rispetto del predetto termine, la Stazione Appaltante applicherà una penale di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

3. Nel caso di mancata sostituzione delle risorse ritenute non adeguate, non dipendente da causa o forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto della Stazione Appaltante, qualunque sia il ruolo del servizio di impiego, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta formale di sostituzione da parte della Stazione Appaltante, sarà applicata una penale di € 300,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

4. Nel caso di mancata sostituzione del personale, non dipendente da causa o forza maggiore o caso fortuito, ovvero per fatto della Stazione Appaltante, durante eventuali assenze non pianificate e comunque con altro personale di pari figura professionale entro 2 (due) giorni lavorativi dal verificarsi dell'assenza, sarà applicata una penale di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Le penali relative ai Livelli di Servizio prestazionali sotto indicati – per inadempimenti conseguenti a circostanze non dipendenti da causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero



per fatto della Stazione Appaltante – vengono calcolate sulla base di un tempo di osservazione, ossia i valori di soglia sono da intendersi calcolati su tale periodo di riferimento.

a) SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

SLA	Misure da rilevare	Penali
ACD	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €100,00
IVR	Percentuale di funzionamento della componente IVR	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
CTI	Percentuale di funzionamento della componente CTI	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00

Livelli di servizio relativi al corretto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica

b) SLA SERVIZIO di CENTRALINO

SLA	Misure da rilevare	Penali
Accessibilità al servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Chiamate risposte	Percentuale di Chiamate dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Chiamate risposte entro 20 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta dall'Operatore inferiore a 20 sec	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00

c) SLA CONTACT CENTER

Accessibilità al servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Chiamate risposte	Percentuale di chiamate risposte	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Chiamate risposte entro 20 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 sec	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Chiamate risposte al primo contatto	Percentuale di chiamate risolte al primo contatto	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Tempo medio di risoluzione al primo contatto	Percentuale di chiamate risolte al primo contatto entro 5 minuti	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €50,00
Tempo di presa in carico delle richieste off-line	Percentuale di richieste off-line prese in carico entro 4 ore dalla ricezione	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €10,00
Tempo medio di soluzione	Percentuale di richieste off-line risolte entro 30 minuti	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €10,00
Tempo massimo	Percentuale di richieste gestite entro 1 giorno	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai

Giulio Bonelli

di gestione delle richieste	valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di €10,00
-----------------------------	---

Livelli di servizio del Contact Center – Contatti ricevuti in modalità off-line

In caso di ulteriori inadempienze e difformità delle prestazioni rispetto agli indicatori di qualità indicati nell'allegato B al Capitolato Tecnico – ovvero indicati, ove migliorativi, nell'offerta del fornitore – verrà applicata una penale variabile tra lo 0,1% (zerovirgolauno per cento) e il 5% (cinqueper cento) del valore del corrispondente servizio nel periodo di osservazione come sopra specificato, IVA esclusa, a seconda della gravità dell'inadempimento riscontrato.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati all'appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto. L'appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Stazione Appaltante ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, la Stazione Appaltante provvederà a recuperare l'importo sulla fattura del mese in cui si è verificato il disservizio ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

7 DISPOSIZIONI VARIE

- a) Si precisa che i chiarimenti potranno essere chiesti **fino a 10 giorni prima della data prevista per la scadenza della presentazione delle offerte esclusivamente per iscritto tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: teramoambiente@postcert.it**
- b) Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. La S.A., si riserva comunque le facoltà previste all'art. 94, c.2 e 95, co. 12 D.Lgs. 50/2016.
- c) Le offerte recapitate non possono essere ritirate prima dell'espletamento della gara e non è consentita, in sede di gara, la presentazione di altra offerta. E' ammesso comunque l'invio entro i termini di scadenza:
 - di una **seconda offerta sostitutiva della prima** (in questo caso verrà aperta solo la seconda offerta pervenuta)
 - o di un **plico integrativo** contenente una dichiarazione apposita sulle motivazioni e l'eventuale documentazione mancante o i documenti che si intendono sostituire; **non può comunque in questo caso essere sostituita l'offerta economica presentata.**
- d) Gli offerenti avranno la facoltà di svincolarsi dalla propria offerta decorso il termine di **180 giorni** dalla data della gara d'appalto.
- e) La S.A. si riserva di non dar luogo alla gara o di prorogarne la data senza che i concorrenti possano accampare alcun diritto.
- f) **Persone ammesse a fare osservazioni.** Si precisa che durante la gara sono ammessi a fare eventuali osservazioni solo i Titolari delle imprese individuali o i Legali Rappresentanti delle società invitate alla gara. Oltre ai Titolari delle imprese Individuali e ai Legali Rappresentanti delle società, avranno titolo ad intervenire alle operazioni sopra descritte anche coloro che, muniti di delega (da esibire al Presidente della Commissione), abbiano titolo a rappresentare l'Impresa.

8 DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARSI DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO E DISPOSIZIONI DA ATTUARSI PRIMA DELLA STIPULA DEL CONTRATTO

Giuseppe Bonelli

Atto Costitutivo ATI. Qualora l'aggiudicazione sia stata effettuata nei confronti di un raggruppamento temporaneo di imprese non ancora costituito, il relativo mandato e la connessa procura dovranno essere presentati entro 10 giorni dall'aggiudicazione.

Cauzione definitiva. Il concorrente aggiudicatario, o la capogruppo, ha l'obbligo di costituire una garanzia fidejussoria definitiva, conforme allo schema tipo 1.2 del D.M. 123/04, con le modalità previste all'art. 103 del D.Lgs 50/2016.

Modalità di finanziamento: il finanziamento del servizio avverrà mediante fondi propri della S.A..

9 STIPULA DEL CONTRATTO

La stipulazione del contratto avverrà nella forma della scrittura privata con sottoscrizione autenticata e registrata. Le spese per la registrazione del contratto, con ogni relativo onere, saranno a carico dell'aggiudicatario.

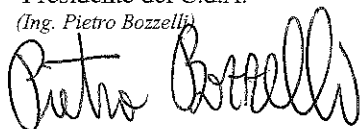
La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia.

Cause ostative. Sarà cura della S.A. accertare l'inesistenza di cause ostative alla stipula del contratto. Nell'ipotesi in cui si riscontrino, in capo all'aggiudicatario, cause ostative alla stipula del contratto, il Presidente della Commissione di gara riapre, in seduta pubblica, la gara stessa, riprendendo la procedura dall'ultimo atto valido.

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

PR – Presidente del C.d.A.

(Ing. Pietro Bozzelli)



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

AD – Amministratore Delegato

(Dot. Pietro Felagatti)

