



## **BANDO DI GARA - PROCEDURA APERTA**

**Ente appaltante:** LINEA COMUNE S.p.A., via Reginaldo Giuliani, 250 - 50141 Firenze, Tel. 055 455871, Fax 055 4554312, indirizzo internet: [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it).

**Procedura aperta** ai sensi del D.L.g.s. n. 163/2006.

**Oggetto dell'appalto:** Affidamento del servizio di Contact Center 055055 -(lotto unico) - Cat. N. 5

**CPV:** 64216210-8

Le caratteristiche e le condizioni dell'appalto sono descritte nel Capitolato d'Appalto e nel Capitolato Tecnico, reperibili al sopraindicato indirizzo internet.

**Importo stimato a base di gara:** Euro 1.550.000,00 (un milione cinquecentocinquantamila/00 ) IVA esclusa.

Il valore complessivo dell'appalto nel caso in cui l'Ente appaltante si avvalga della facoltà di rinnovo, fino ad un massimo di 36 mesi, come previsto e alle condizioni di cui all'art.57 comma 5 lett. b del D.Lgs. 163/2006, è pari all'importo massimo di Euro 3.200.000,00 (tremilioniduecentomila/00) IVA esclusa.

**Modalità di pagamento:** art. 32 del Capitolato d'Appalto.

**Durata del contratto:** 36 (Trentasei) Mesi (dalla stipula del contratto), con possibile rinnovo fino ad un massimo di altri 36 (Trentasei) Mesi.

**Luogo di esecuzione:** art. 3 del Capitolato d'Appalto.

**Termine ultimo per la ricezione delle offerte:** ore 12.00 del 5 marzo 2012.

**Indirizzo al quale dovranno essere inviate le offerte:** LINEA COMUNE S.p.A., via Reginaldo Giuliani,250 - 50141 Firenze.

**Soggetti ammessi alla gara:** concorrenti di cui all'art. 34 D.L.g.s. 163/06, costituiti da imprese singole, imprese riunite o consorziate ex artt. 35, 36 e 37 D.L.g.s.163/06, ovvero che intendano riunirsi o consorziarsi ex art. 37, comma 8, D.L.g.s.163/06.

Saranno ammessi anche operatori economici stabiliti in Stati diversi dall'Italia, alle condizioni previste dal D.L.g.s. 163/06, e in particolare dagli articoli 34, comma 1, lett. f-bis, 38, commi 4 e 5, 39, 44 e 47 dello stesso Decreto.

Ai sensi dall'art.36, comma 5, del D.L.g.s. 163/06, e dell'art.37, comma 7 è vietata la contemporanea partecipazione alla gara del consorzio stabile o del consorzio di cui all'art.34, comma 1, lettera b) e dei consorziati per i quali il consorzio concorre.

Ai sensi dell'art.36, comma 5, del D.L.g.s. 163/06, è vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

Ai sensi dell'art.37, comma 7, D.L.g.s. 163/06, è vietata ai concorrenti la partecipazione alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero la partecipazione anche in forma individuale qualora il concorrente partecipi alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario.

**Requisiti di ordine generale:** art. 38 D.L.g.s. 163/06, così come modificato da ultimo dalla Legge 12 luglio 2011 n.106 ( convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L.12 luglio 2011, n.106), art.14 D. Lgs. 81/08 e art. 1 bis, comma 14, L. 383/2001, introdotto dall'art.1, comma 2, D.L 210/02 convertito in L. 266/02.

*(Ai sensi del comma 1-bis dell'art.38 D.Lgs.163/2006 inserito dall'art.2 comma 19 lett.b della L.15/07/2009 n.94, i casi di esclusione previsti dal medesimo art.38 non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'art.12 -sexies del decreto-legge 8 giugno 1992, n. 306, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 1992, n. 356, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, ed affidate ad un*

*custode o amministratore giudiziario o finanziario, limitatamente a quelli riferiti al periodo precedente al predetto affidamento).*

Ai sensi dell'art.38, comma 1, lettera m-quater, e comma 2, ultimo periodo, del DLgs n.163/2006, non saranno ammessi alla gara i concorrenti che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

Ai sensi del medesimo art.34, comma 2, D.L.g.s. 163/06, la Stazione Appaltante escluderà altresì dalla gara i concorrenti per i quali accerterà che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale , sulla base di univoci elementi.

**Requisiti di ordine speciale:** artt.41 e 42 del D.lgs 163/06.

I concorrenti devono, pena l'esclusione dalla gara, possedere i seguenti requisiti:

**1. Adeguata capacità economica e finanziaria, come previsto da art. 41, D.lgs**

**163/06 da dimostrarsi attraverso:**

- a) dichiarazione rilasciata da almeno due Istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993, attestante la solidità economica e finanziaria dell'Impresa concorrente;
- b) dichiarazione che l'Impresa ha conseguito negli ultimi tre esercizi 2008-2009-2010 un fatturato globale non inferiore a € 3.000.000,00(I.V.A. esclusa);
- c) dichiarazione che l'Impresa ha conseguito nel triennio 2008-2009-2010 un fatturato per servizi di Contact Center analoghi a quelli descritti all'art.1 del Capitolato d'Appalto non inferiore a € 2.000.000,00(I.V.A. esclusa).

**2. Adeguata capacità tecnica e professionale come previsto da art. 42, D.lgs**

**163/06 da dimostrarsi attraverso:**

d) presentazione dell'elenco dei servizi di Contact Center progettati e/o realizzati nell'ultimo triennio 2009-2010-2011, a favore di soggetti pubblici e/o privati con indicazione dell'oggetto, degli importi, delle date e dei destinatari;

Se trattasi di servizi e/o forniture prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici essi sono comprovati, in sede di controllo, da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi. Se trattasi di servizi e/o forniture prestati a privati, l'avvenuta effettuazione della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente e comprovata, in sede di controllo, con la produzione delle relative fatture.

e) certificazione di qualità Uni EN ISO 9001 per la progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di Contact Center.

Nel caso di partecipazione in R.T.I., dovrà essere indicata l'impresa mandataria e le/la imprese/a mandanti/e.

Le dichiarazioni e le documentazioni di cui al punto 1, lettere a), b) e c), al punto 2, lettera d), dovranno essere trasmesse per tutte le Imprese associate.

Tutti i documenti innanzi citati devono essere redatti in lingua italiana.

Le dichiarazioni di cui al presente bando dovranno essere rese nelle forme di cui all'art. 47 del T.U. n. 445/00 e ss.mm., essendo ammesso che l'autentica sia sostituita dall'invio di copia del documento di identità del firmatario.

**Criterio di aggiudicazione:** offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.L.vo n. 163/06, sulla base dei seguenti elementi:

- prezzo: max 30 punti; il punteggio relativo all'offerta economica sarà attribuito come dettagliato nel disciplinare di gara.
- valutazioni tecniche: max 70 punti distribuiti secondo criteri di valutazione,

definiti nel disciplinare di gara.

Ai sensi dell'art.86, comma 2 del D. Lgs 163/06, questa stazione appaltante valuterà la congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, risulteranno entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti nel presente bando di gara.

L'individuazione, la verifica e l'esclusione delle offerte anormalmente basse saranno effettuate secondo i criteri e le procedure previste dagli artt. 86, 87, 88 e 89 del D.lgs. 163/06.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare in ogni caso, ai sensi dell'art. 86, comma 3, la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

Si potrà procedere ad aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché congrua ai sensi del citato art.86, comma 3.

In ogni caso l'Ente Appaltante si riserva la facoltà, prevista dall'art.81, comma 3, del D.L.gs 163/06, di decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

L'Ente Appaltante, inoltre, si riserva il diritto, senza che le Imprese concorrenti possano avanzare alcuna rivendicazione, pretesa o richiesta di indennizzo, di non aggiudicare motivatamente in tutto o in parte il servizio.

Sono dovute la garanzia provvisoria di cui all'art.75, con eventuale riduzione di cui al comma 7 dello stesso articolo e la garanzia fideiussoria di cui all'art.113 del D.L.g.s.163/06.

Le suddette garanzie dovranno essere conformi a quanto previsto dal Decreto 12/03/2004 n.123 del Ministero delle Attività Produttive.

Pertanto, riguardo alla cauzione provvisoria, detta conformità al D.M. 12/03/2004 n.123 è necessaria a pena di esclusione dalla gara. Si precisa che l'importo della garanzia fideiussoria definitiva dovrà essere calcolato come previsto dall'art.113 del D.Lgs. 163/06.

**Garanzia provvisoria:** pari al 2% dell'importo posto a base di gara da costituirsi con le modalità indicate all'art. 75 del D.Lgs.163/2006. La garanzia deve avere validità e scadenza non inferiore a 180 giorni dalla scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

L'offerta dovrà essere corredata dall'impegno a rinnovare la garanzia, qualora alla sua scadenza non ci sia ancora stata l'aggiudicazione.

La gara si terrà il giorno 6 marzo 2012 alle ore 12.00 presso la sede di LINEA COMUNE spa e, precisamente, in Via Reginaldo Giuliani, 250, 50141 Firenze. La seduta è pubblica.

Eventuali rinvii del giorno della gara ed eventuali successive sedute di gara, saranno comunicati esclusivamente mediante pubblicazione nel seguente sito internet :[www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) nella sezione bandi e gare.

Le offerte, per essere valide, dovranno essere formulate come previsto nel disciplinare di gara e pervenire, a rischio e pericolo dei concorrenti, entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 5 marzo 2012, restando esclusa ogni e qualsiasi successiva offerta. Per le offerte pervenute in ritardo non sono ammessi reclami.

Oltre a quanto stabilito nel presente bando, si fa rinvio di pari valore a tutto quanto precisato e richiesto con il relativo disciplinare di gara , il modulo A per le dichiarazioni a corredo dell'offerta e il Modulo B per l'offerta economica, documentazione pubblicata in internet di seguito al bando stesso agli indirizzi [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) (sezione bandi e gare), [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) (percorso

amministrazione/atti e documenti/bandi) e

<http://webtrial.regione.toscana.it/PubbBandi/InitTrovaBandi.do>.

Il capitolato d'appalto, il capitolato tecnico e i relativi allegati sono visibili e scaricabili dai siti [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) (sezione bandi e gare), [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) (percorso amministrazione/atti e documenti/bandi).

I concorrenti potranno, inoltre, esaminare il capitolato d'appalto, il capitolato tecnico e i relativi allegati posti in visione presso Linea Comune SPA, Segreteria gare, Via Reginaldo Giuliani, 250 -50141 FIRENZE, nel seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico al numero 055 455871.

**Inoltro di quesiti e modalità di pubblicazione delle risposte:** I concorrenti potranno richiedere chiarimenti sul presente appalto scrivendo a [info@lineacomune.it](mailto:info@lineacomune.it).

Saranno presi in considerazione i quesiti che perverranno all'Ente appaltante entro il 24 febbraio 2012. Le eventuali risposte saranno pubblicate all'indirizzo [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) sezione bandi e gare entro la settimana successiva alla ricezione e comunque non oltre il 29 febbraio.

Non sarà ammessa alla gara l'offerta nel caso che manchi o risulti incompleto o irregolare alcuno dei documenti e dichiarazioni richiesti dal presente bando o dal disciplinare di gara o nel caso di mancanza, incompletezza o irregolarità delle dichiarazioni contenute nel Modulo A. Si precisa che ai sensi dell'art.74, comma 3, del D.L.g.s.163/06, l'utilizzo del modulo stesso non è obbligatorio a pena di esclusione dalla gara, a condizione che siano ugualmente trasmesse tutte le dichiarazioni in esso richieste, rilasciate nelle forme previste dalle vigenti disposizioni richiamate nel modulo.

Costituisce comunque motivo di esclusione l'inosservanza delle relative prescrizioni.

L'offerta è vincolante per l'impresa concorrente per 180 gg. dalla scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

L'aggiudicazione che risulterà dal relativo verbale sarà immediatamente impegnativa per il solo aggiudicatario e sarà subordinata agli accertamenti e certificazioni previsti dalla vigente normativa antimafia.

La stipulazione del contratto con la ditta aggiudicataria è subordinata all'acquisizione della suddetta documentazione.

La stipulazione del contratto è altresì subordinata all'acquisizione della certificazione di regolarità contributiva di cui all'art. 2 del D.L. 210/02 convertito dalla L.266/02, all'art.3, comma 8, del D.L.g.s.494/96, e di cui all'art.90 c.9 del D.Lgs.81/08.

Per tutto quanto non specificatamente stabilito, si fa espresso riferimento alle vigenti disposizioni in materia di appalti pubblici ed in particolare al D.lgs. 163/06 e successive modifiche ed integrazioni, al D.P.R. n.207 del 2010 e alla L.R. Toscana n.38 del 2007 per quanto applicabile.

Ai sensi dell'art. 241, comma 1–bis del DLgs 163/2006, si dà atto che, come previsto nel Capitolato speciale, il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dello stesso comma 1 –bis è vietato in ogni caso il compromesso.

La tutela giurisdizionale davanti al giudice amministrativo è disciplinata dal codice del processo amministrativo approvato dal D.Lgs. 104/2010. Eventuali ricorsi potranno essere proposti al Tar Toscana, sede di Firenze, via Ricasoli 40, tel. 055 267301, nei termini indicati dall'art.120 del citato D.Lgs., 5° comma.

**Subappalto:** ammesso nei limiti e con le modalità di cui all'art. 118 del D.Lgs.



163/2006. Si precisa che, ai sensi dell'art. 118, comma 3, del D.L.g.s.163/06, LINEA COMUNE S.p.A. non provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo dei lavori dagli stessi eseguiti. Pertanto l'aggiudicatario è obbligato a trasmettere, entro 20 gg. dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori o cottimisti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso aggiudicatario via via corrisposti, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

**Avvalimento: E' ammesso alle condizioni e nei limiti previsti dall'art. 49 DLgs 163/06 e successive modifiche.**

**Altre indicazioni:** L'Ente appaltante si riserva di chiedere chiarimenti ed integrazioni sulla documentazione presentata.

Ai sensi dell'art.1, commi 65 e 67 della L. 23/12/05, n.266 e della deliberazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici del 03/11/2010, l'ammissione alla gara è condizionata al pagamento da parte del concorrente della contribuzione di € 140,00 a favore dell'Autorità. Detto pagamento dovrà essere effettuato e comprovato, a pena di esclusione. Ai fini del versamento il concorrente dovrà attenersi alle istruzioni pubblicate nel sito internet dell'Autorità all'indirizzo <http://www.avcp.it/riscossioni.html> .

I risultati di gara saranno resi noti sul seguente sito internet: [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) sezione bandi e gare.

**Comunicazioni ex art. 79 D. Lgs. 163/06.**

Tutte le comunicazioni inerenti la procedura in oggetto saranno effettuate dalla stazione appaltante via fax oppure tramite posta elettronica certificata. A tal fine il concorrente dovrà obbligatoriamente indicare, nel modulo A allegato all'offerta, oltre al domicilio eletto, il numero di fax o l'indirizzo di posta elettronica certificata al quale

acconsente che siano inoltrate le comunicazioni.

E' obbligo del concorrente comunicare tempestivamente alla Stazione Appaltante via fax al numero 055/4554312 ogni variazione sopravvenuta nel corso della procedura circa il numero di fax o l'indirizzo già indicato nel Modello A per la ricezione delle comunicazioni.

La Stazione Appaltante effettuerà tutte le comunicazioni ex art. 79 D.Lgs. n. 163/2006 mediante comunicazione sintetica e rinvierà per i provvedimenti ed i dettagli della procedura al sito [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) sezione bandi e gare.

**Codice identificativo della presente gara (CIG): 38471039D1**

**Data di invio del bando alla G.U.C.E: 23/01/2012**

Responsabile del procedimento: Dott. Giuseppe Mantero.

Firenze, 27/01/2012

IL DIRETTORE

dott. Giuseppe Mantero

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giuseppe Mantero', written in a cursive style.