



PROCEDURA APERTA PER: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER 055055.

DISCIPLINARE DI GARA

Il giorno 6 marzo 2012 alle ore 12.00, presso la sede di LINEA COMUNE S.p.A., in via Reginaldo Giuliani, 250 – Firenze, avrà luogo, in seduta pubblica, l’apertura dei plichi e della busta “A”, di seguito descritti, per l’ammissione alla procedura aperta di cui all’oggetto.

DOCUMENTI DI GARA

I Documenti di gara disponibili per il presente appalto sono i seguenti:

- il **Bando di Gara** che disciplina la procedura di gara.
- il **Disciplinare** di Gara che definisce le modalità di partecipazione alla gara e di formulazione dell’offerta.
- il **Capitolato d’Appalto** che disciplina il rapporto negoziale con il Fornitore.
- Il **Capitolato Tecnico** che contiene tutte le specifiche di carattere tecnico e progettuale per il servizio di Contact Center.
- Il **Modulo A** per la dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore o ATI partecipante alla gara.
- Il **Modulo B** per la dichiarazione dell’offerta economica.
- Gli **Allegati** a corredo del Capitolato Tecnico.

Tutti i documenti di gara sono visibili e scaricabili ai seguenti indirizzi: www.lineacomune.it sezione bandi e gare e www.comune.fi.it (percorso amministrazione/atti e documenti/bandi).

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA E DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA

Per partecipare alla gara le ditte concorrenti dovranno far pervenire un unico plico sigillato mediante l'apposizione di un'impronta di ceramica, timbro e firma sui lembi di chiusura, entro e non oltre le ore **12** del giorno **5 marzo 2012** restando esclusa ogni e qualsiasi successiva offerta, al seguente indirizzo: LINEA COMUNE S.p.A. – Via Reginaldo Giuliani, 250 – 50141 Firenze.

Sull'esterno del plico dovrà essere chiaramente apposta la scritta "**OFFERTA PER AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER 055055 (lotto unico)**", l'importo della gara, il nominativo della ditta concorrente, il recapito telefonico e il numero di fax.

Tale plico dovrà contenere a sua volta, le seguenti buste A), B) e C):

Busta A) Documenti ai fini dell'ammissione

In una busta contrassegnata dalla lettera A) separata da quella contenente la documentazione tecnica e da quella contenente l'offerta economica, riportante sull'esterno la scritta: "DOCUMENTI AI FINI DELL'AMMISSIONE ALLA GARA-LOTTO A" dovrà essere contenuta la seguente documentazione, da prodursi a pena di esclusione dalla gara:

1. garanzia provvisoria, ai sensi dell'art.75 del D.L.g.s.163/06, sotto forma di

cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente, **pari al 2% dell'importo a base di gara e precisamente pari ad euro 31.000,00 (trentunomila/00) IVA esclusa.**

La cauzione, ai sensi del comma 2 dell'art.75, può essere costituita, a scelta dell'offerente, in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore di questa stazione appaltante.

Nel caso in cui la cauzione sia costituita in contanti dovrà essere prodotta, sempre a pena di esclusione, la ricevuta degli enti sopradetti. Non saranno accettati versamenti direttamente a questa stazione appaltante.

La fideiussione, ai sensi del comma 3 dell'art.75, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art.107 del D.L.g.s.385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

La garanzia deve prevedere espressamente, ai sensi del comma 4 dell'art.75, la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957, comma 2, del c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Per i raggruppamenti temporanei la garanzia provvisoria dovrà, a pena di esclusione dalla gara, essere intestata a tutte le imprese.

La cauzione dovrà avere validità di almeno 180 giorni dalla data di 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 garanzia, a pena di esclusione dalla gara, dovrà essere conforme a quanto previsto dal Decreto 12/03/2004 n.123 del Ministero delle Attività Produttive.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 50% per le imprese certificate ai sensi dell'art. 40, comma 7, e 75, comma 7, D.L.g.s.163/06, a condizione che segnalino in sede di offerta il possesso del requisito, e lo documentino nei modi prescritti dalle norme vigenti.

Si precisa che in assenza della suddetta documentazione, la garanzia di importo ridotto non sarà accettabile e comporterà l'esclusione del concorrente dalla gara.

A norma del comma 8 del medesimo art.75, l'offerta è altresì corredata, a pena di esclusione dalla gara, dall'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'art 113 D.L.g.s.163/06, qualora l'offerente risultasse affidatario. Si precisa che tale garanzia, a pena di revoca dell'affidamento e acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art.75, dovrà essere calcolata e costituita secondo quanto prescritto dal medesimo art.113 ed essere conforme a quanto previsto dal Decreto 12/03/2004 n.123 del Ministero delle Attività Produttive.

2. **dichiarazione del titolare o legale rappresentante redatta in lingua italiana e conforme al modulo A** pubblicato su Internet di seguito al presente disciplinare e comunque contenente tutte le dichiarazioni in esso richieste. Riguardo all'utilizzo del modulo vale quanto precisato nel bando.
3. **capitolato d'appalto**, debitamente firmato in ogni foglio dal legale rappresentante della ditta concorrente (in caso di A.t.i. dai legali rappresentanti di tutte le Ditte), per accettazione di tutte le condizioni in esso contenute.

4. **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;
5. **dimostrazione del pagamento della somma di € 140,00 a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici,** quale contribuzione dovuta per la partecipazione alla presente gara ai sensi dell'art.1, commi 65 e 67 della L.23/12/05, n.266 e della deliberazione dell'Autorità del 03/11/2010.

Tutte le suddette prescrizioni, ad eccezione del punto 3, sono a pena di esclusione dalla gara.

MODALITA' DI VERSAMENTO DELLA CONTRIBUZIONE ALL'AUTORITA' DI VIGILANZA SUI CONTRATTI PUBBLICI

L'operatore economico, in conformità alle istruzioni operative pubblicate sul sito dell'Autorità all'indirizzo <http://www.avcp.it/riscossioni.html>, dovrà allegare all'offerta:

- a) in caso di pagamento diretto online mediante carta di credito dei circuiti Visa, MasterCard, Diners, American Express, la **ricevuta di pagamento** inviata dal Servizio di riscossione all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione;

oppure

- b) in caso di pagamento in contanti, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini, presentando il modello di pagamento rilasciato dal Servizio di riscossione, lo **scontrino originale** rilasciato dai punti vendita abilitati.

Per i **solli operatori economici esteri**, sarà possibile effettuare il pagamento

anche tramite bonifico bancario internazionale, sul conto corrente bancario n. 4806788, aperto presso il Monte dei Paschi di Siena (IBAN: IT 77 O 01030 03200 000004806788), (BIC: PASCITMMROM) intestato all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

La **causale del versamento** deve riportare esclusivamente il codice identificativo ai fini fiscali utilizzato nel Paese di residenza o di sede del partecipante e il codice CIG che identifica la procedura alla quale si intende partecipare.

In tal caso a riprova dell'avvenuto pagamento, l'operatore economico estero dovrà allegare all'offerta, a pena di esclusione dalla gara, copia dell'avvenuto bonifico o altra documentazione equipollente rilasciata dall'istituto bancario atta a dimostrare l'avvenuto pagamento tramite bonifico bancario internazionale.

Busta B) Documentazione tecnica

Le Ditte partecipanti dovranno produrre, ai fini della attribuzione dei punteggi indicati nel presente disciplinare, la documentazione tecnica di seguito indicata, che dovrà essere contenuta, a pena di esclusione dalla gara, in busta chiusa e separata, contrassegnata dalla lettera B) riportante all'esterno la scritta "DOCUMENTAZIONE TECNICA ed il nome dell'azienda:

Relazione Tecnica, in lingua italiana e priva di indicazioni di carattere economico, contenente tutti gli elementi che l'offerente riterrà utile ai fini della valutazione dell'offerta, indicando anche gli eventuali servizi aggiuntivi migliorativi che il fornitore riterrà di proporre rispetto ai servizi richiesti.

La relazione tecnica dovrà essere articolata nelle seguenti sezioni:

Sezione 1- Servizio di Contact Center

Questa sezione dovrà descrivere in maniera dettagliata le modalità operative che si intendono seguire per l'erogazione dei servizi richiesti, l'organizzazione e le metodologie proposte. In particolare dovrà contenere in paragrafi dedicati e completi:

1. 1 Piano di implementazione del servizio, che dovrà essere costituito da:

- Piano di rilascio e di messa in esercizio del servizio;
- Struttura organizzativa del I Livello del Contact Center, con indicazione del numero di postazioni operatore e di operatori per turno previste per soddisfare i volumi di contatto stimati rispettando i livelli di servizio richiesti. Indicazione delle competenze professionali del personale appartenente al gruppo di lavoro proposto e l'inquadramento contrattuale in essere;
- *Curriculum vitae* delle risorse professionali di cui ai punti 3.2 e 4.2 del

Capitolato tecnico, dai quali si evinca il possesso dei requisiti minimi richiesti dal suddetto Capitolato. A tal fine le Imprese si impegnano a fornire tutti gli elementi necessari affinché la Stazione Appaltante possa verificare direttamente le esperienze dichiarate;

- Piano di formazione degli operatori;

1.2 Piano di gestione ed erogazione del servizio, che dovrà essere costituito da:

- Piano di gestione della fornitura;
- Modalità di erogazione del servizio;
- Procedure di gestione della relazione con l'utente;
- Aggiornamento e formazione continua degli operatori;
- Verifiche periodiche di conformità e di qualità del servizio;
- Procedure di gestione dell'andamento giornaliero, settimanale e mensile delle chiamate;
- Fornitura della reportistica (CTI) richiesta e integrata con i sistemi di reportistica del Committente);

1.3 Piano di gestione delle eccezioni, che dovrà essere costituito da:

- Procedure di gestione dei picchi di lavoro e delle emergenze (forti anomalie nel numero di chiamate causate da eventi eccezionali programmati e non);
- Procedure di gestione delle estensioni del servizio.

Sezione 2- Estensioni/servizi a richiesta

Questa sezione dovrà contenere:

- Descrizione delle soluzioni che si intendono adottare in caso di attivazione delle richieste di estensioni/servizi a richiesta meglio specificate nel par. 3.4

del Capitolato Tecnico.

Sezione 3- Infrastruttura e relative integrazioni

La sezione in oggetto dovrà contenere la descrizione dell'infrastruttura messa a disposizione per l'erogazione del servizio, le integrazioni con i sistemi del Centro Servizi "Linea Comune", la descrizione delle attrezzature tecniche e delle misure adottate per garantirne la qualità. In particolare dovrà evidenziare in paragrafi dedicati e completi:

3.1 Descrizione generale dei luoghi fisici destinati ad ospitare il I Livello del servizio e delle relative dotazioni (protezione accessi, isolamento, comfort, sicurezza antincendio e antinfortunistica);

3.2 Descrizione delle infrastrutture tecnologiche, con riferimento alla gestione dei canali di contatto in ingresso e dei canali in uscita (in particolare per la telefonia), al sistema CTI, alle postazioni di lavoro degli operatori, ai sistemi hardware e software di lato server, al collegamento ad internet della sede (e relativi sistemi di protezione), con riferimento a quanto dettagliato nel capitolato tecnico;

3.3 Descrizione del progetto di integrazione tra l'infrastruttura del Fornitore e quella messa a disposizione dal Centro Servizi "Linea Comune", con particolare riferimento a quanto dettagliato nel par.3.3.3 del capitolato tecnico e relativi allegati; caratteristiche tecniche del collegamento di rete tramite canale dedicato al Centro Servizi Territoriale "Linea Comune".

3.4 Caratteristiche tecniche delle connessioni telefoniche tra il Contact Center e i centralini degli Enti aderenti gestibili dai sistemi del Fornitore;

3.5 Parametri tecnici di dimensionamento dei canali di contatto in entrata (inbound) e

in uscita (outbound) gestibili dall'infrastruttura messa a disposizione dal Fornitore, con indicazione delle possibilità di estensione ed eventuali livelli di condivisione delle infrastrutture con altra utenza; parametri quantitativi relativi alla capacità di smaltimento del traffico su tutti i canali di contatto; caratteristiche della gestione multi-numero secondo le specifiche definite nel capitolato tecnico e possibili estensioni;

3.6 Organizzazione dell'assistenza tecnica e definizione delle condizioni di manutenzione per le infrastrutture di propria competenza, con indicazione del tempo massimo di risposta e di garanzia d'intervento e dei soggetti che si assumono le responsabilità di garanzia; indicazione dei sistemi e delle procedure che si intendono adottare per garantire la continuità del servizio (business continuity).

Sezione 4- Affidabilità del Fornitore

Questa sezione dovrà riportare elementi utili alla valutazione dell'affidabilità del Fornitore in termini di struttura tecnico organizzativa, metodologie, processi e procedure di pianificazione, gestione e controllo, tra i quali:

4.1 Capacità ed esperienza nella pianificazione, gestione ed erogazione di servizi di Contact Center, principalmente nell'ambito della pubblica amministrazione e in contesti analoghi (servizi al cittadino), anche con riferimenti ad esperienze specifiche da dettagliare (indicando in particolare tipologia di servizi gestiti, volumi e tipologia di chiamate gestite, service time del servizio, tempi medi di conversazione, livelli di servizio soddisfatti, procedure di gestione dei contatti adottate, metodologie di verifica e controllo dei risultati attesi e di aggiornamento degli operatori, infrastrutture utilizzate);

4.2 Capacità ed esperienza nella progettazione e realizzazione di integrazione di sistemi complessi in relazione all'integrazione dell'infrastruttura CTI offerta con i sistemi del Centro Servizi ed in particolare con sistemi di Customer Relationship Management ed applicazioni web di lato server, anche con riferimenti ad esperienze specifiche da dettagliare;

4.3 Descrizione generale di eventuali produttori terzi dei sistemi hardware e software utilizzati per l'erogazione del servizio, con indicazione del volume d'affari, della base d'installazioni, in Italia ed all'estero, e delle referenze più significative;

4.4 Eventuali Certificazioni conseguite

Sezione 5- Servizi aggiuntivi

Questa sezione, infine, dovrà contenere:

- Descrizione degli eventuali servizi aggiuntivi migliorativi del servizio proposti dal Fornitore e non richiesti dal Committente.

La relazione tecnica dovrà essere prodotta su fogli di formato A4 e dovrà essere strutturata secondo l'ordine delle sezioni indicate nel presente disciplinare.

Le pagine dovranno avere una numerazione progressiva ed univoca.

La documentazione prodotta non dovrà superare le 150 (centocinquanta) pagine e dovrà essere formattata come segue:

Tipo di carattere: arial

Dimensione carattere: 12

Interlinea: 1,5

Margini sinistro e destro: minimo 2 cm

Si precisa che nel caso di mancato rispetto del numero di pagine indicato, la Commissione non procederà alla valutazione delle parti eccedenti le quantità massime richieste.

La documentazione dovrà essere fornita anche in forma elettronica (PDF) su supporto CD o DVD.

Busta C) Offerta economica

L'offerta, redatta in lingua italiana su carta resa legale, seguendo il Modulo B allegato al bando, dovrà essere chiusa, a pena di esclusione dalla gara, in una propria busta sigillata, contrassegnata dalla lettera C), riportante sull'esterno la scritta : "OFFERTA ECONOMICA", un chiaro riferimento a questa gara e il nominativo della ditta e dovrà contenere:

1. indicazione, in cifre e in lettere, del prezzo complessivo offerto (IVA esclusa) per l'Affidamento del servizio di Contact Center 055055.
2. prezzi analitici riferiti alle seguenti eventuali estensioni del servizio:
 - a) costo annuo per il triennio di durata del contratto del servizio turistico descritto al par. 3.4 del capitolato tecnico;
 - b) costo orario per estendere il servizio oltre la fascia oraria prevista dalla presente commessa (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00); quindi prima delle otto di mattina, dopo le 20 durante i giorni feriali;
 - c) costo orario per estendere il servizio durante i giorni festivi.
3. dichiarazione che l'offerta economica è valida almeno 180 giorni successivi alla data di scadenza del termine per la presentazione della stessa, ha valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art.1329 del Codice Civile e che i

prezzi (prezzo complessivo e prezzo estensioni) sono fermi per tutta la durata del servizio.

4. dichiarazione che l'Impresa accetta e si impegna a rispettare tutti gli oneri e le clausole previste dal capitolato d'appalto.
5. dichiarazione che l'Impresa ha valutato tutte le circostanze che hanno portato alla determinazione del prezzo nonché le condizioni contrattuali che possano influire sull'esecuzione del servizio.

Le dichiarazioni di cui ai punti dall'1 al 5 (ad eccezione del punto 1) non sono a pena di esclusione dalla gara.

Non sono ammesse offerte economiche condizionate o espresse in modo indeterminato o comunque in maniera difforme dalle presenti prescrizioni.

Le dichiarazioni richieste a corredo dell'offerta possono essere effettuate utilizzando lo stesso foglio di carta resa legale in cui viene formulata l'offerta. Se dette dichiarazioni sono effettuate separatamente devono essere in carta resa legale.

L'apertura della busta C OFFERTA ECONOMICA avverrà in seduta pubblica, previa comunicazione da parte del Committente con l'indicazione del luogo, del giorno e dell'orario sul sito www.lineacomune.it sezione bandi e gare.

Ciascuna ditta offerente potrà presenziare alla apertura dei plichi e della busta A) per l'ammissione alla gara.

Tutte le spese relative all'appalto e consequenziali, del cui presunto ammontare può essere presa visione presso la segreteria di LINEA COMUNE S.p.A., sono a carico dell'aggiudicatario, che dovrà effettuarle su comunicazione della segreteria suddetta, unitamente al versamento del deposito cauzionale definitivo.

Per tutto quanto non specificatamente stabilito, si fa espresso richiamo alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di servizi, nonché alle vigenti disposizioni in materia contrattuale.

CRITERI PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

L'aggiudicazione del servizio verrà effettuata ai sensi di quanto disciplinato dalle norme di cui alla Parte II Titolo I Capo III Sez. V (art.li 81-89) del D.Lgs. 12-04-2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE).

La valutazione delle offerte verrà effettuata sulla base dei seguenti criteri e punteggi:

a) Valutazioni tecniche: fino a un massimo di 70 punti ripartiti tra le sezioni in cui è articolata la documentazione tecnica:

- *Sezione 1-Valutazione complessiva sul servizio di Contact Center offerto;*
- *Sezione 2- Eventuali estensioni/ servizi a richiesta previsti dalla proposta;*
- *Sezione 3 - Valutazione tecnica dell'infrastruttura e delle integrazioni proposte (CTI/CRM e Contact Center/reportistica);*
- *Sezione 4- Affidabilità del Fornitore in termini di struttura tecnico organizzativa, metodologie, processi e procedure di pianificazione, gestione e controllo;*
- *Sezione 5 - Eventuali servizi aggiuntivi non richiesti dal bando ma proposti dal fornitore ed inclusi nell'offerta economica.*

b) Prezzo: fino a un massimo di 30 punti, assegnati in ragione di:

- *Prezzo complessivo offerto per il servizio;*
- *Prezzo per eventuali estensioni del servizio di cui ai punti 1, 2 e 3 del par.3.4 del Capitolato Tecnico.*

Item	Elemento di valutazione	Punteggio massimo
1	Valutazione complessiva sul servizio di Contact Center offerto	34
1.1	<i>Qualità del Piano di implementazione del servizio</i>	12
1.2	<i>Qualità del Piano di gestione ed erogazione del servizio</i>	17
1.3	<i>Qualità del Piano di gestione delle eccezioni</i>	5
2	Eventuali estensioni/servizi a richiesta previsti dalla proposta come da par. 3.4 del Capitolato tecnico: <ul style="list-style-type: none"> <i>Qualità e fattibilità tecnica delle soluzioni proposte in termini di facilità di attivazione, flessibilità, adattabilità ad esigenze particolari e alle possibilità di espansione futura.</i> 	6
3	Valutazione tecnica dell'infrastruttura e delle integrazioni proposte (par.3.3.2 e 3.3.3. Capitolato Tecnico)	17
3.1	<i>Qualità e caratteristiche tecniche dell'infrastruttura proposta in riferimento all'affidabilità, flessibilità, adattabilità e possibilità di estensioni future (rif.ai par.3. 1, 3.2,3.4 e 3.5 della relazione tecnica)</i>	9
3.2	<i>Qualità e affidabilità dell'assistenza tecnica in termini di organizzazione, tempi di risposta e garanzia di intervento, sistemi e procedure per garantire la continuità del servizio - business continuity (rif. al par. 3.6 della relazione tecnica)</i>	3
3.3	<i>Qualità e caratteristiche tecniche del progetto di integrazione CTI/CRM e Contact Center/Reportistica in termini di facilità di dispiegamento, affidabilità, flessibilità, adattabilità e possibilità di espansioni future(rif. al par. 3.3 della relazione tecnica)</i>	5
4	Affidabilità del Fornitore in termini di struttura tecnico organizzativa, metodologie, processi e procedure di pianificazione, gestione e controllo	9

4.1	Qualità, capacità ed esperienza nella pianificazione, gestione e controllo di servizi di contact center, principalmente nell'ambito della pubblica amministrazione (rif. ai par. 4. 1 e 4.3 della relazione tecnica)	4
4.2	Qualità, capacità ed esperienza nella progettazione e realizzazione di integrazioni dell'infrastruttura CTI offerta con sistemi di CRM ed applicazioni web di lato server	3
4.3	Conseguimento di una o più delle seguenti certificazioni: SA 8000, ISO 14001, ISO 20000 e OHSAS 18001, codice etico ex d.lgs. 231/2001 e s.m.i	2
5	Valutazione di eventuali servizi aggiuntivi non richiesti dal bando ma proposti dal fornitore ed inclusi nell'offerta economica: <ul style="list-style-type: none"> • Qualità dei servizi aggiuntivi proposti in riferimento al miglioramento e al valore aggiunto apportato al servizio richiesto 	4
6	Valutazione economica	30
6.1	Offerta economica omnicomprensiva	25
6.2	Valutazione economica per le eventuali estensioni 1, 2 e 3 del servizio (par. 3.4 del Capitolato Tecnico)	5
Totale punteggio		100

L'attribuzione del punteggio relativo all'offerta sarà effettuata da una Commissione di valutazione che sarà all'uopo nominata.

Offerta economica omnicomprensiva

L'attribuzione del punteggio relativo all'offerta economica omnicomprensiva sarà effettuata nel modo seguente:

- 1) All'offerta contenente il prezzo più basso verrà attribuito il punteggio di 25.
- 2) Alle altre offerte sarà attribuito il punteggio derivante dalla formula seguente:

$$\text{Punteggio} = 25 \times \text{Pb} / \text{Pj}$$

dove Pj è il prezzo complessivo offerto dal Fornitore in esame
Pb è il prezzo complessivo più basso

I punteggi verranno attribuiti con arrotondamento a due decimali.

Estensioni 1, 2 e 3 del servizio (paragrafo 3.4 del Capitolato Tecnico)

Nel corso del presente appalto potrà essere richiesto al Fornitore un'estensione del servizio in relazione a:

1. servizio di informazione turistica in italiano e inglese da erogare nella stessa fascia oraria prevista per il servizio standard (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00) e stimando un numero di contatti annui pari a 30.000 nel primo anno, 40.000 nel secondo anno e 50.000 nel terzo anno;
2. ampliamento dell'orario di servizio – anche su richiesta specifica del singolo Ente – oltre la fascia oraria prevista dalla presente commessa (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00);
3. incremento del volume dei contatti gestiti (garantendo i livelli di servizio indicati).

Si richiede pertanto di quotare:

- a) E1: il costo annuo per l'erogazione di un servizio di informazione turistica in italiano e inglese nella stessa fascia oraria del servizio standard, stimando 30.000 contatti nel primo anno, 40.000 contatti nel secondo anno e 50.000 contatti nel terzo anno.
- b) E2 - il costo orario per estendere il servizio oltre l'orario indicato (prima delle otto di mattina, dopo le 20) durante i giorni feriali.
- c) E3 –Il costo orario per estendere il servizio durante i giorni festivi.

L'attribuzione del punteggio delle eventuali estensioni di cui ai punti 1, 2 e 3 sarà effettuata nel modo seguente:

a) Per ognuna delle tre estensioni è definito un punteggio massimo rispettivamente di:

Parametro	Valore
E1 – estensione servizio turistico	3
E2 – estensione orario feriale	1
E3 – estensione orario festivo	1

b) All'offerta contenente il prezzo più basso per ogni singolo parametro viene attribuito il punteggio di 3,1,1 punti rispettivamente per ogni parametro di costo corrispondente E1, E2,E3.

c) Alle altre offerte sarà attribuito il punteggio derivante dalla formula seguente:

$$\text{Punteggio} = P1+ P2+P3$$

Con :

$$P1= 3 -3* ((E1j - E1b) / E1b) \text{ se maggiore di } 0, 0 \text{ in caso contrario}$$

$$P2= 1 - ((E2j - E2b) / E2b) \text{ se maggiore di } 0, 0 \text{ in caso contrario}$$

$$P3= 1 - ((E3j - E3b) / E3b) \text{ se maggiore di } 0, 0 \text{ in caso contrario}$$

Dove:

Exj è il costo dell'estensione offerto dal Fornitore in esame per l'estensione 1 e 2, 3, rispettivamente.

Exb è il costo di estensione più basso per la corrispondente estensione.

Anche questi punteggi verranno attribuiti con arrotondamento a due decimali.

In generale, si procederà all'aggiudicazione anche in caso di una sola offerta, purché ritenuta valida.

In caso di parità di punteggio complessivo tra più Fornitori (derivante dalla sommatoria del punteggio relativo all'offerta tecnica e all'offerta economica), l'appalto sarà aggiudicato al Fornitore che avrà riportato il punteggio più alto nell'offerta tecnica.

Si fa presente che la mancanza da parte del Fornitore di una proposta di fattibilità tecnica ed economica delle estensioni di cui al par.3.4 del Capitolato Tecnico non comporterà l'esclusione dalla gara ma riporterà un punteggio di valutazione (item 2 e 6.2) pari a zero.

Si fa presente, altresì, che il punteggio sull'offerta economica delle estensioni sarà attribuito solo nel caso della relativa proposta di fattibilità tecnica contenuta nella busta B.

Norme di partecipazione delle A.T.I. e dei CONSORZI

I consorzi di concorrenti sono tenuti a dichiarare in modo chiaro e univoco, con dichiarazione da presentare all'interno della busta A e a pena di esclusione dalla gara, a quale tipologia appartengono tra quelle previste alle lettere b), c) ed e) dell'art.34 D.L.g.s.163/06.

Alle condizioni previste dell'art.37, comma 8, D.L.g.s.163/06, è consentita la presentazione di offerte da parte dei soggetti di cui all'art.34 lett. d) (ATI) ed e) (consorzi ordinari) anche se non ancora costituiti: in tal caso, nella busta A dovrà essere inserita, a pena di esclusione dalla gara, anche la dichiarazione di impegno,

sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, espressamente indicato con la stessa dichiarazione e qualificato come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti. L'offerta dovrà essere sottoscritta, sempre a pena di esclusione dalla gara, da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti.

Le ATI e i consorzi ordinari di cui all'art.34 lett. d) ed e), di tipo *orizzontale e di tipo verticale* ai sensi dell'art.37 D.L.g.s.163/06, sono tenuti a dichiarare espressamente, con dichiarazione da presentare nella busta A e a pena di esclusione dalla gara, le rispettive percentuali, ovvero parti, del servizio, corrispondenti alle quote di partecipazione al raggruppamento, che saranno eseguite da ciascuna delle imprese riunite o consorziate, in conformità all'art.37, comma 13, D.L.g.s. 163/06. In ogni caso, l'Impresa mandataria dovrà assumere la quota maggioritaria del servizio.

Per le ATI e per i consorzi ordinari di cui all'art.34 lett. d) ed e), le dichiarazioni richieste per la presente gara dovranno essere prodotte da ciascuna delle imprese che costituiranno (o che già costituiscono) le ATI o i consorzi.

Per i consorzi di cui alle lettere b) (*consorzi tra cooperative di produzione e lavoro ex L.4422/1909 e s.m., e consorzi tra imprese artigiane ex L.443/1985*) e c) (*consorzi stabili*) dell'art.34, ai sensi dei successivi artt.35, 36 e 37, comma 7, le dichiarazioni richieste per la presente gara, comprese quelle relative al possesso dei requisiti di ordine generale e dei requisiti di ordine speciale di cui al modulo A, dovranno essere prodotte dal consorzio stesso; i consorziati per i quali il consorzio concorre, indicati ai

sensi art. 36, comma 5 e dell'art.37, comma 7 D.lgs.163/06, dovranno presentare anch'essi le dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di ordine generale di cui al modulo A, numeri 1),2),3) .

L'inosservanza di qualsiasi delle presenti prescrizioni, come delle disposizioni degli articoli 34, 35, 36 e 37 del D.L.g.s.163/06, costituisce motivo di esclusione dalla gara.

Ulteriori norme di partecipazione in caso di

Avvalimento

L'operatore economico (di seguito: "soggetto avvalente") che intende soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico od organizzativo, ovvero della attestazione di certificazione SOA, avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto (di seguito "impresa ausiliaria"), dovrà produrre a pena di esclusione dalla gara, oltre a tutti i documenti e le dichiarazioni indicati nel bando di gara, nel disciplinare e nel modulo A), i seguenti documenti:

- a) una dichiarazione del soggetto avvalente attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e dell'impresa ausiliaria;
- b) una dichiarazione del soggetto avvalente circa il possesso da parte del concorrente medesimo dei requisiti generali di cui all'articolo 38 del D. Lgs. 163/06 (Modulo "A");
- c) una dichiarazione dell'impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'articolo 38 del D. Lgs. 163/06, nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento; (Modulo "A", esclusi i punti 5,6,7 e 8 relativi ai requisiti di ordine speciale e comprensivo di

dichiarazione circa il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento);

d) una dichiarazione dell'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso il concorrente e verso la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;

e) una dichiarazione dell'impresa ausiliaria con cui questa attesta che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata ai sensi dell'articolo 34 del D. Lgs. 163/06;

f) il contratto, in originale o copia autentica, 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. (N.B.: nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo, in luogo del contratto di cui alla presente lettera, l'impresa concorrente (soggetto avvalente) può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo).

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente capitolo in materia di avvalimento, si fa rinvio integrale all'art.49 del D. Lgs. n.163/2006 nel testo vigente, al bando di gara, al presente disciplinare, al modulo "A" e al capitolato speciale di appalto.

Controlli sul possesso dei requisiti di partecipazione alla gara

Le dichiarazioni richieste per la presente gara relativamente al possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa sono soggette a controllo ai sensi e per gli effetti dell'art.48 D.L.g.s.163/06 e del D.P.R.445/2000.

Le dichiarazioni richieste per la presente gara ai sensi dell'art.38, comma 2, D.L.g.s.

163/06 relativamente al possesso dei requisiti di ordine generale di cui al comma 1 dello stesso articolo, sono soggette a verifica ai sensi e per gli effetti dello stesso art.38 e del D.P.R.445/2000.

Ogni altra dichiarazione è comunque soggetta a verifica ai sensi e per gli effetti del D.P.R.445/2000.

Accesso agli Atti del Procedimento

Il diritto di accesso agli atti della presente procedura è disciplinato dall'art. 13 del D.lgs. n.163/2006 e, per quanto in esso non espressamente previsto, dalla L. n.241/1990 e successive modificazioni. In particolare si dà atto che: ai sensi dell'art. 79, comma 5-quater del D. Lgs. 163/2006, l'accesso informale è consentito entro dieci giorni dall'invio della comunicazione dei provvedimenti prevista dallo stesso articolo, salvi i provvedimenti di esclusione o differimento dell'accesso adottati ai sensi dell'art.13, presso LINEA COMUNE SPA, Segreteria Gare, via Reginaldo Giuliani, 250-50141 Firenze nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico al numero 055 455871.

Dichiarazione in materia di accessibilità agli atti ex artt.13 e 79 D.Lgs. 163/06

Al fine dell'applicazione degli artt. 13 e 79 del D.Lgs. 163/06, l'impresa concorrente ha l'obbligo di indicare nel Modulo A le eventuali parti dell'offerta e della documentazione a suo corredo costituenti segreti tecnici o commerciali, o ulteriori aspetti riservati dell'offerta stessa (e dunque sottratte all'eventuale accesso agli atti del procedimento di cui all'art.79, comma 5-quater del D.Lgs. 163/06): a tal fine, dovrà rendere motivata e comprovata dichiarazione, evidenziando in modo puntuale

ed espresso le suddette parti dell'offerta.

Qualora l'impresa concorrente non renda la dichiarazione sull'accesso nel Modulo A oppure in mancanza dell'indicazione puntuale delle parti costituenti segreti tecnici o commerciali o ulteriori aspetti riservati, come pure in mancanza della relativa comprovata motivazione, l'offerta e tutta la documentazione a suo corredo saranno da intendere come interamente accessibili.

La stessa motivata e comprovata dichiarazione dovrà essere presentata dall'impresa concorrente con riferimento alle giustificazioni dell'offerta, qualora richieste dalla Stazione Appaltante. Anche in tale caso qualora l'impresa concorrente non renda la dichiarazione sull'accesso nel Modulo A oppure in mancanza dell'indicazione puntuale delle parti costituenti segreti tecnici o commerciali o ulteriori aspetti riservati, come pure in mancanza della relativa comprovata motivazione, la documentazione prodotta in sede di giustificazioni sarà da intendersi come interamente accessibile.

In ogni caso, resta ferma la facoltà della Stazione Appaltante di valutare le dichiarazioni del concorrente ai sensi dei citati artt. 13 e 79 del D.Lgs. 163/06, della L. 241/1990 e del D.P.R. 184/2006.

Si precisa che in caso di richiesta di accesso agli atti della presente procedura di affidamento, le previsioni di cui al presente punto "Dichiarazione in materia di accessibilità agli atti ex artt. 13 e 79 D.LGS. 163/06" costituiscono comunicazione ai sensi dell'art.3 del DPR 184/2006, fermo restando che la Stazione Appaltante si riserva di valutare comunque le dichiarazioni del concorrente ai sensi dei citati artt. 13 e 79 del D.Lgs. 163/06, della L. 241/1990 e del D.P.R. 184/2006).