

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:410426-2015:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Napoli: Centro di raccolta delle chiamate
2015/S 225-410426**

Avviso di gara – Settori speciali

Servizi

Direttiva 2004/17/CE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

ABC — Acqua Bene Comune Napoli — Azienda Speciale
Via Argine 929
All'attenzione di: ing. G. Marsella — geom. C. Longobardi
80147 Napoli
ITALIA

Telefono: +39 08178181-44/45

Posta elettronica: segreteriagenerale@abcnapoli.telecompost.it

Fax: +39 0817818190

Indirizzi internet:

Indirizzo generale dell'ente aggiudicatore: <http://www.abc.napoli.it>

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.abc.napoli.it>

Accesso elettronico alle informazioni: <http://www.abc.napoli.it>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a:

ABC — Acqua Bene Comune Napoli — Azienda Speciale — Segreteria Generale
Via Argine 929

Punti di contatto: Segreteria generale
80147 Napoli

ITALIA

Posta elettronica: segreteriagenerale@abcnapoli.telecompost.it

Fax: +39 0817818190

Indirizzo internet: <http://www.abc.napoli.it>

I.2) Principali settori di attività

Acqua

I.3) Concessione di un appalto a nome di altri enti aggiudicatori

L'ente aggiudicatore acquista per conto di altri enti aggiudicatori: no

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'ente aggiudicatore:

Servizio di call center (PA293-2015).

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione

Servizi

Categoria di servizi n. 27: Altri servizi

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Ambito territoriale della Città Metropolitana di Napoli con ubicazione fisica del call center non distante più di 20 km dalla sede legale di ABC Napoli AS.

Codice NUTS

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)

L'avviso riguarda un appalto pubblico

II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:

Servizio di call center attraverso la gestione delle chiamate ricevute al numero verde aziendale.

II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)

79512000

II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

II.1.8) Informazioni sui lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.9) Informazioni sulle varianti

Ammissibilità di varianti: no

II.2) Quantitativo o entità dell'appalto

II.2.1) Quantitativo o entità totale:

Il quantitativo di chiamate in ricezione è stato stimato in n. 8 500 su base mensile con eventuale incremento del 25 %.

Valore stimato, IVA esclusa: 994 500 EUR

II.2.2) Opzioni

Opzioni: no

II.2.3) Informazioni sui rinnovi

L'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione

Durata in mesi: 48 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni relative all'appalto

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:

Cauzione provvisoria di cui all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 e smi.

III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:

Finanziato con fondi a bilancio della S.A.

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:

Sono ammessi i soggetti individuati ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. 163/2006 e smi.

III.1.4) Altre condizioni particolari:

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: sì
Descrizione delle condizioni particolari: Ubicazione fisica del call center non distante più di 20 km dalla sede legale aziendale, con dotazione logistica e di organico di cui alle Specifiche Tecniche del CSA.

III.2) **Condizioni di partecipazione**

III.2.1) **Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: 1. Iscrizione alla CCIAA o analogo registro vigente per i paesi membri dell'UE con oggetto sociale inerente alla tipologia di servizio in appalto.
2. Insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e smi (art. 45 Direttiva UE 2004/18).
3. Insussistenza delle ulteriori cause di esclusione di cui al paragrafo 3.1 del Disciplinare di gara.

III.2.2) **Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: 1. Esecuzione di servizi analoghi di Call Center, svolti negli ultimi 3 esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando per un importo globale non inferiore ad 1 500 000 EUR (un milione cinquecentomila) oltre IVA.
2. Esecuzione di servizi analoghi di Call Center in modalità INBOUND per conto di soggetti gestori di servizi a rete, svolti negli ultimi 3 esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando per un importo globale non inferiore a 500 000 EUR (cinquecentomila) oltre IVA.
3. Presentazione di referenze bancarie / creditizie di cui al paragrafo 3.3 del Disciplinare di gara.

III.2.3) **Capacità tecnica**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: 1. Idoneità tecnico-professionale dell'impresa, ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 163/2006 e del D.Lgs. n. 81/2008.
2. Possesso di certificazione UNI EN ISO 9001:2008.
3. Ulteriori requisiti tecnico-organizzativi in esecuzione di cui ai punti 3.1, 3.1.2 e 3.1.3 delle Specifiche Tecniche costituenti la parte II del CSA, secondo quanto previsto al paragrafo 3.2 lett. d) ed al paragrafo 4.1.2 p.to 11 del Disciplinare di gara.

III.2.4) **Informazioni concernenti appalti riservati**

III.3) **Condizioni relative agli appalti di servizi**

III.3.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no

III.3.2) **Personale responsabile dell'esecuzione del servizio**

Sezione IV: Procedura

IV.1) **Tipo di procedura**

IV.1.1) **Tipo di procedura**

Procedura aperta

IV.2) **Criteri di aggiudicazione**

IV.2.1) **Criteri di aggiudicazione**

Prezzo più basso

IV.2.2) **Informazioni sull'asta elettronica**

Ricorso ad un'asta elettronica: no

IV.3) **Informazioni di carattere amministrativo**

IV.3.1) **Numero di riferimento attribuito al dossier dall'ente aggiudicatore:**

PA293-2015 - CIG 6405553D8B

- IV.3.2) **Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**
no
- IV.3.3) **Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare**
Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 3.1.2016
Documenti a pagamento: no
- IV.3.4) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**
4.1.2016 - 13:00
- IV.3.5) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione**
italiano.
- IV.3.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**
in giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.3.7) **Modalità di apertura delle offerte**
Data: 11.1.2016 - 11:00
Luogo
Sede legale ABC Napoli — Via Argine 929 — 80147 Napoli.
Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì
Rappresentanti legali dei soggetti concorrenti o loro delegati.

Sezione VI: Altre informazioni

- VI.1) **Informazioni sulla periodicità**
Si tratta di un appalto periodico: sì
Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi: 48 mesi.
- VI.2) **Informazioni sui fondi dell'Unione europea**
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- VI.3) **Informazioni complementari:**
Per ogni ulteriore informazione si rimanda agli atti di gara disponibili presso il sito web aziendale di cui al precedente punto I.1), accedendo alla sezione Bandi di gara.
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
Competenza esclusiva del Foro di Napoli
Napoli
ITALIA
- VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**
- VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**
- VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**
16.11.2015