

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:239369-2011:TEXT:IT:HTML>

**I-Napoli: Centro di raccolta delle chiamate
2011/S 144-239369**

BANDO DI GARA

Servizi

SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO

ARIN - Azienda risorse idriche di Napoli SpA

via Argine n. 929

All'attenzione ing. G. Marsella - M. Raia

80147 Napoli

ITALIA

Telefono +39 0817818144/98

Posta elettronica: procurement@arin.na.it

Fax +39 0817818190

Indirizzo(i) internet

Amministrazione aggiudicatrice <http://www.arin.na.it>

Profilo di committente <http://www.arin.na.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 dialogo competitivo e 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:

ARIN - Azienda risorse idriche di Napoli SpA - segreteria generale

via Argine n. 929

80147 Napoli

ITALIA

Telefono +39 0817818194/51

Posta elettronica: procurement@arin.na.it

Fax +39 0817818190

Internet: <http://www.arin.na.it>

I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ

Organismo di diritto pubblico

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici No

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

II.1) DESCRIZIONE

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice

Affidamento del servizio di call center.

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi

Servizi

Categoria di servizi: N. 27

Luogo principale di esecuzione: Ambito territoriale della provincia di Napoli.

Codice NUTS ITF33

- II.1.3) **L'avviso riguarda**
un appalto pubblico
- II.1.4) **Informazioni relative all'accordo quadro**
- II.1.5) **Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**
Affidamento del servizio relativo alla gestione del numero verde di proprietà ARIN SpA Il servizio consiste nella gestione di un call center al quale possono rivolgersi i cittadini per ottenere informazioni relative alle proprie utenze nonché informazioni di carattere generale.
- II.1.6) **CPV (Vocabolario comune per gli appalti)**
79512000
- II.1.7) **L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**
Sì
- II.1.8) **Divisione in lotti**
No
- II.1.9) **Ammissibilità di varianti**
No
- II.2) **QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO**
- II.2.1) **Quantitativo o entità totale**
L'importo dell'appalto ammonta, presuntivamente, ad 705 000,00 EUR (euro settecentocinquemila/00) oltre IVA, comprensivo del triennio base e dell'eventuale periodo di proroga stimato in 12 mesi.
- II.2.2) **Opzioni**
Sì
descrizione delle opzioni: L'ARIN si riserva la facoltà di concedere una eventuale proroga di 12 mesi al termine del triennio contrattuale.
calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni: in mesi: 36 (dall'aggiudicazione dell'appalto)
- II.3) **DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE**

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, ex all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006, da prestarsi anche a mezzo di fidejussione assicurativa o bancaria, con una validità non inferiore a 180 giorni decorrenti dalla data fissata per la scadenza di presentazione delle offerte. Prima della stipula del contratto, l'impresa aggiudicataria dovrà costituire una cauzione definitiva, ex art. 113 del D.Lgs. 163/2006, la cui efficacia dovrà perdurare per ulteriori dodici mesi successivi alla data di ultimazione dell'appalto. Per ogni altra precisazione si rinvia al disciplinare di gara, disponibile al sito web: <http://www.arin.na.it>, che forma parte integrante e sostanziale del presente bando di gara.
- III.1.2) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia**
Appalto finanziato con fondi a bilancio della stazione appaltante.
- III.1.3) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto**

Possono partecipare alla presente procedura aperta i soggetti individuati ai sensi dell'art. 34, del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii., secondo i criteri di cui ai successivi artt. 35, 36 e 37 del suddetto D.Lgs. 163/2006 e secondo le disposizioni di cui all'art. 92 del D.P.R. n. 207/2010. Sono inoltre ammessi alla gara i soggetti singoli, consorziati o raggruppati ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. 163/2006 che intendono avvalersi dei requisiti tecnico-organizzativi ed economici di altri soggetti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 49 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

III.1.4) Altre condizioni particolari cui è soggetta la realizzazione dell'appalto

Sì

Per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto non sarà ammesso l'utilizzo di lavoratori inquadrati con contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, ai sensi della circolare n. 17 del 14.6.2006, emessa dal ministro del Lavoro e della previdenza sociale, on. Cesare Damiano.

È condizione indispensabile per l'affidamento delle attività oggetto del presente bando, che la sede operativa del call center sia ubicata nell'ambito territoriale della provincia di Napoli. I concorrenti che, alla data di presentazione dell'offerta, non sono in possesso di una idonea sede per lo svolgimento delle attività di call center nell'ambito territoriale della provincia di Napoli, dovranno sottoscrivere apposita clausola di impegno alla costituzione di detta sede ed alla sua operatività entro e non oltre trenta giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva.

III.2) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

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

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Sono ammessi alla gara i concorrenti iscritti nel Registro delle imprese tenuto presso la CCIAA territorialmente competente – o ad analogo registro professionale di altro Stato europeo – per l'esercizio delle attività oggetto del presente bando, nei cui confronti non sussistono le cause di esclusione dalla partecipazione alle gare di affidamenti pubblici e di stipula dei relativi contratti previste dall'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii. e da qualsiasi altra disposizione legislativa e regolamentare.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti a) Volume globale di affari, conseguito negli ultimi 3 esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando nella GUUE, non inferiore ad 1 500 000 EUR (euro unmilione/00) oltre IVA;

b) Esecuzione di servizi analoghi di call center, negli ultimi 3 esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando nella GUUE, per un importo globale non inferiore a 1 000 000,00 EUR (euro unmilione/00) oltre IVA;

c) Esecuzione di servizi analoghi di call center, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando nella GUUE, per un importo globale non inferiore a 400 000,00 EUR (euro quattrocentomila/00) oltre IVA, svolto per conto di soggetti gestori di servizi a rete;

d) Esecuzione, negli ultimi 3 esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando nella GUUE, di almeno un contratto di punta per servizi di call center inbound, di valore non inferiore a 250 000,00 EUR (euro duecentocinquantomila) oltre IVA.

III.2.3) Capacità tecnica

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti

Sono ammesse alla gara solo le imprese in possesso di un sistema di qualità aziendale certificato da ente accreditato Accredia (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con Accredia, in ambito EA/

IAF) in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, settore EA 35, avente come scopo le attività oggetto dell'appalto.

L'ARIN si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'ammissibilità di eventuali certificazioni conformi UNI EN ISO 9001:2008 riferite ad altri settori di accreditamento e l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento e il settore EA di accreditamento dichiarato. Nel caso di affidamento, l'appaltatore è obbligato a mantenere il possesso di detta certificazione per tutta la durata dell'appalto.

III.2.4) **Appalti riservati**

No

III.3) **CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI**

III.3.1) **La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione?**

No

III.3.2) **Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio**

Sì

SEZIONE IV: PROCEDURA

IV.1) **TIPO DI PROCEDURA**

IV.1.1) **Tipo di procedura**

Aperta

IV.1.2) **Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta**

IV.1.3) **Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo**

IV.2) **CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

IV.2.1) **Criteri di aggiudicazione**

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'onori, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nelle specifiche

IV.2.2) **Ricorso ad un'asta elettronica**

No

IV.3) **INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**

IV.3.1) **Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice**

CIG 3055168463.

IV.3.2) **Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**

Avviso relativo al profilo di committente

Numero dell'avviso nella GU: 2008/S 133-177641 del 11.7.2008

IV.3.3) **Condizioni per ottenere il capitolato d'onori e la documentazione complementare**

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti 7.9.2011

Documenti a pagamento No

IV.3.4) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

7.9.2011 15:00

IV.3.5) **Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

IV.3.6) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte/domande di partecipazione**

italiano.

IV.3.7) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**

Periodo in giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte

Data: 8.9.2011

Luogo

Presso i locali della direzione logistica e acquisti di ARIN SpA, in Napoli, alla via Argine n. 929.

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte Si

I legali rappresentanti dei concorrenti, ovvero soggetti muniti di specifica delega, loro conferita dai suddetti legali rappresentanti, uno per ogni concorrente.

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO

Si

indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi. La pubblicazione del prossimo avviso è prevista entro 3 anni dalla data di affidamento dell'appalto, ovvero entro 4 anni dalla suddetta data, nel caso di concessione della proroga.

VI.2) APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI

No

VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

Codice identificativo gara (CIG): 3055168463. I plichi contenenti la documentazione amministrativa saranno aperti in pubblica seduta il giorno 8.9.2011 (10:00), presso i locali della direzione logistica e acquisti dell'ARIN SpA, in Napoli, alla via Argine n. 929. I plichi contenenti le offerte economiche saranno aperti in seduta pubblica, presso i medesimi locali, in data da comunicarsi.

VI.4) PROCEDURE DI RICORSO

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

VI.4.2) Presentazione di ricorso

VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione di ricorso

VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:

26.7.2011