

**AVVISO DI GARA – SETTORI SPECIALI (ALLEGATO XIII D. LGS. N. 163/2006 )**

**PROGETTO IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI CONTACT CENTER DEL GRUPPO CAP E SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

**SEZIONE I: ENTE AGGIUDICATORE**

- 1. Denominazione, indirizzi e punti di contatto:** CAP Holding S.p.A. – Viale del Mulino n. 2 - 20090 Assago (Mi) – Tel.: (+39) 02 82 50 21 – Fax: (+39) 82 502 281 – Indirizzo internet (URL) e profilo del committente: [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – P.E.C.: [capholding@legalmail.it](mailto:capholding@legalmail.it). Ulteriori informazioni possono essere acquisite presso: CAP Holding S.p.A. – Viale del Mulino n. 2 – 20090 Assago (Mi) – Tel.: (+39) 02 82 50 22 89 – Fax.: (+39) 02 82 50 22 84 – E-mail: [sara.pontecorvi@capholding.gruppocap.it](mailto:sara.pontecorvi@capholding.gruppocap.it).
- 2. Principali settori di attività:** servizio idrico integrato (Acqua).
- 3. Concessione di un appalto a nome di altri enti aggiudicatori:** CAP Holding S.p.A. è stazione appaltante anche per conto di Amiacque S.r.l., Società controllata del Gruppo CAP.

**SEZIONE II : OGGETTO DELL'APPALTO**

- 1. Denominazione conferita all'appalto e Codice Identificativo della Gara (C.I.G.) :** 6495629A9D
- 2. Tipo di appalto e luoghi dei lavori:** appalto di servizi – Assago (Mi) Viale del Mulino n. 2.
- 3. Informazioni sull'appalto pubblico:** l'avviso riguarda un appalto pubblico.
- 4. Breve descrizione dell'appalto:** Realizzazione di un progetto per l'avvio in esercizio di un sistema di Contact Center per la gestione dei contatti con i clienti provenienti da tutti i canali di comunicazione, basato sull'utilizzo del prodotto SAFO, per le aziende del Gruppo CAP, come meglio specificato nel Capitolato Speciale d'Appalto.
- 5. Vocabolario Comune per gli Appalti (CPV):** Oggetto principale: 72263000-6
- 6. Quantitativo e importo complessivo dell'appalto:** € 394.000,00, di cui € 4.000,00 per oneri destinati all'attuazione dei piani di sicurezza ex d. lgs. n. 81/2008, non soggetti a ribasso.
- 7. Informazioni sulle varianti:** non sono previste varianti.
- 8. Informazioni sui rinnovi:** l'appalto non è oggetto di rinnovo.
- 9. Termine di esecuzione dell'appalto:** 28 mesi.

**SEZIONE III – INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO**

- 1. Condizioni relative all'appalto.**
  - 1.1 Cauzioni e garanzie richieste:** come da disciplinare di gara.
  - 1.2. Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:** mezzi propri di bilancio.

**1.3. Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:** sono ammessi i raggruppamenti temporanei di imprese costituiti ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. n.163/2006.

**2. Condizioni di partecipazione.**

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

- a. iscrizione al Registro delle Imprese per l'attività oggetto della presente procedura. Per le imprese non residenti in Italia, la predetta iscrizione dovrà risultare da apposito documento che dovrà attestare l'iscrizione stessa in analogo registro professionale o commerciale secondo la legislazione dello Stato di appartenenza;
- b. possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006;
- c. pagamento del contributo dovuto all'A.V.C.P. e di cui all'art. 1, commi 65 e 67, della legge n. 266/2005, da eseguirsi con le modalità indicate nella deliberazione A.V.C.P. 05.03.2014;

il tutto come meglio specificato nel disciplinare di gara.

**2.2. Capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa:**

- a. fatturato globale negli ultimi tre esercizi finanziari approvati almeno pari ad € 1.000.000,00;
- b. possedere o di impegnarsi ad attivare, entro 20 giorni dall'aggiudicazione definitiva, una sede e struttura tecnico/operativa sul territorio della provincia di Milano;
- c. regolare esecuzione nel triennio 2012 – 2013 - 2014, di un incarico sul territorio italiano, del valore minimo di € 350.000,00 per la realizzazione di progetti che comprendano la configurazione e l'avvio in esercizio dell'applicativo SAFO;
- d. regolare esecuzione nel triennio 2012 – 2013 - 2014 di un incarico, sul territorio italiano, del valore minimo di € 100.000,00 per servizi di manutenzione su sistemi SAFO nelle modalità e con i livelli di servizio simili a quanto descritto nel capitolato speciale d'appalto, per la durata di almeno 12 mesi;
- e. possesso della certificazione aziendale rilasciata dalla società Salesforce "Partner Level Global Strategic";
- f. possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001;
- g. di mettere a disposizione un Team per la realizzazione del Progetto, dei servizi di Manutenzione di Base ed Evolutiva, per tutta la durata del contratto, con le seguenti caratteristiche:
  - il personale con il profilo di "analista programmatore" dovrà essere in possesso di entrambe le seguenti certificazioni rilasciate dalla società Salesforce:
    - Salesforce Certified Administrator;
    - Salesforce Certified Developer.
- h. possedere o impegnarsi, entro la data di avvio del servizio di manutenzione, ad attivare un applicativo basato su tecnologia WEB e accessibile tramite Internet, da utilizzare per la tracciatura di tutte le richieste di intervento e per l'analisi dello stato di evasione delle stesse. Tale applicativo verrà utilizzato in modo congiunto dal personale del fornitore e dal personale IT del Gruppo CAP, per le quale dovranno essere riservati almeno 10 accessi.

Il concorrente dovrà altresì dichiarare di essere edotto che:

Pag.2



- i componenti dovranno restare in staff per tutta la durata del contratto. In caso di cessazione di rapporto o indisponibilità l'azienda dovrà garantire la situazione della risorsa con una avente la medesima figura professionale di cui alla tabella 1 del Capitolato, analoga esperienza, ed in possesso dei medesimi attestati di certificazione;
- all'avvio del progetto e all'avvio del servizio di manutenzione di base una volta creato il Team, è previsto un periodo di prova di un mese, al termine del quale la commissione tecnica interna si riserva di dare conferma del personale selezionato per il team. In caso contrario, l'azienda dovrà garantire la sostituzione delle risorse con altre aventi il medesimo profilo professionale ed esperienza sulla base di quanto descritto nella tabella 1 del Capitolato Speciale d'Appalto. Qualora anche le nuove risorse proposte non siano ritenute idonee, sulla base di motivata argomentazione, la società appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto.

#### **SEZIONE IV – PROCEDURA**

- 1. Tipo di procedura:** procedura aperta.
- 2. Criterio di aggiudicazione:** offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 83 del D. Lgs. n. 163/2006
- 3. Informazioni di carattere amministrativo.**
  - 3.1. Condizioni per ottenere i documenti di gara e complementari:** il presente avviso di gara, il disciplinare di gara e tutta la documentazione a corredo della presente procedura aperta sono disponibili sul profilo del committente di questa stazione appaltante [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) – nella Sezione “Gare e Appalti”.  
Il termine per il ricevimento delle richieste di informazioni è stabilito in sei giorni prima della data di scadenza della gara.
  - 3.2. Termine per il ricevimento delle offerte:** ore 12,00 del giorno **18 gennaio 2016**.
  - 3.3. Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte:** lingua italiana.
  - 3.4. Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:** 180 (centottanta) giorni naturali e consecutivi, decorrenti dal termine ultimo fissato per la presentazione delle offerte (vedi precedente n. 3.2).
  - 3.5. Modalità di apertura delle offerte:** l'apertura della documentazione amministrativa verrà effettuata in seduta pubblica a partire dalle ore 15,00 del giorno **18 gennaio 2016**, presso la Sede Legale e Amministrativa di CAP Holding S.p.A., all'indirizzo indicato nella precedente Sezione I – n. 1 del presente avviso di gara.
  - 3.6. Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte:** legali rappresentanti degli operatori economici partecipanti alla gara o persone da essi appositamente delegati.

#### **SEZIONE VI – ALTRE INFORMAZIONI**

- 1. Informazioni complementari:** il presente avviso di gara, il disciplinare, il Capitolato Speciale d'Appalto e tutti gli elaborati correlati alla presente procedura di gara sono scaricabili gratuitamente dal sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it). La completa conoscenza e l'accettazione di tutte le condizioni riportate nel presente avviso di gara, nel disciplinare, nel Capitolato Speciale d'Appalto e in tutta la documentazione di gara sono condizioni di ammissibilità. Le modalità di partecipazione



e di presentazione delle offerte sono descritte nel disciplinare di gara.

**2. Procedure di ricorso**

**2.1. Organismo responsabile delle procedure di ricorso:** T.A.R. Lombardia – Via Corridoni, n. 39 – 20122 Milano.

Assago, 18.12.2015

IL DIRETTORE DEL SETTORE LEGALE, APPALTI E CONTRATTI  
f.to Dott.ssa Cecilia Saluzzi