

DISCIPLINARE DI GARA

**PROCEDURA APERTA, IN AMBITO COMUNITARIO, PER L'EROGAZIONE
DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE (CCM)
NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO PRESSO
LA DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI DELL'AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

ART. 1. OGGETTO

La presente gara d'appalto ha per oggetto l'erogazione del servizio di contact center multicanale (CCM) nell'ambito del servizio relazioni con il pubblico presso la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

ART. 2 - ATTI DI GARA

Gli atti di gara sono costituiti da:

- Bando di gara G.U.C.E.;
- Bando di gara G.U.R.I.;
- Avviso per estratto del Bando di gara pubblicato, ai sensi dell'art. 66 del decreto legislativo n. 163 del 2006, su due quotidiani a diffusione nazionale e due a diffusione locale;
- Disciplinare di gara;
- Capitolato speciale d'appalto;
- Allegato tecnico al Capitolato speciale d'appalto;
- Documento di Valutazione del Rischio di Interferenza (DUVRI).

ART. 3. SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

A pena di esclusione dalla presente procedura di gara, il soggetto che partecipa alla stessa è tenuto ad effettuare due sopralluoghi obbligatori, rispettivamente presso il CED dell'Autorità e presso la sala adibita al servizio di contact center, come dettagliatamente specificato nell'allegato tecnico, entrambi ubicati in Napoli – Centro Direzionale, Isola B/5 Torre Francesco - a mezzo del legale rappresentate o di un suo delegato (munito di apposita delega a firma del rappresentante legale e di fotocopia del documento di identità – carta d'identità/patente di guida/passaporto – di quest'ultimo).

I sopralluoghi potranno essere effettuati dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00, **previo appuntamento**, con il dott. Raffaello Sadile o suo delegato, in servizio presso il Servizio Affari Generali e Contratti (telefono 081/7507589 – fax 081/7507575 – e-mail: r.sadile@agcom.it), da richiedersi a mezzo e-

RS/AGC

mail con almeno 3 giorni di anticipo, e dovranno risultare da apposito verbale controfirmato dall'incaricato dell'Autorità.

Il verbale di cui sopra dovrà essere inserito nella documentazione richiesta nei successivi articoli (busta A).

La presenza del citato verbale rileva esclusivamente ai fini dell'ammissibilità dell'offerta che sarà comunque valutata in uno con gli altri documenti e/o dichiarazioni previsti dagli atti di gara, pena l'esclusione.

Resta fermo che questa Autorità può procedere all'esclusione anche in ragione di cause ostative non rilevate durante lo svolgimento della procedura e intervenute successivamente alla conclusione della medesima.

ART. 4. SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE ALLA GARA

Possono partecipare alla gara i soggetti di cui all'art. 34 del D. Lgs. n. 163/2006.

Sono ammessi a partecipare alla gara i raggruppamenti temporanei di impresa ed i consorzi di imprese e di cooperative, con osservanza della disciplina di cui agli art. 34 e ss. del decreto legislativo n.163 del 2006, ovvero, i concorrenti stabiliti in altri Stati Membri dell'Unione europea nelle forme previste nei Paesi di stabilimento, nel rispetto della disciplina dettata dal presente disciplinare.

Non è consentito che un concorrente partecipi alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio, ovvero partecipi alla gara anche in forma individuale qualora partecipi in raggruppamento temporaneo o consorzio, a pena di esclusione dalla gara del concorrente e di ognuno dei raggruppamenti o consorzi ai quali il concorrente medesimo partecipa, ai sensi dell'art. 37, comma 7, del decreto legislativo n. 163 del 2006.

ART. 5. CONTENUTO DEI PLICHI

L'offerta, come più avanti specificato, è contenuta, a pena di esclusione dalla gara, all'interno di un plico chiuso e sigillato sui lembi di chiusura, con ceralacca o con striscia di carta incollata o nastro adesivo o con equivalenti strumenti idonei a garantire l'integrità e la sicurezza contro eventuali manomissioni.

Al fine dell'identificazione della provenienza, il plico, a pena di esclusione dalla gara,
RS/AGC

DISCIPLINARE DI GARA

reca all'esterno il timbro dell'offerente o altro diverso elemento di identificazione, la firma e/o la sigla del legale rappresentante o del procuratore speciale all'uopo incaricato nonché le indicazioni del mittente (denominazione o ragione sociale, indirizzo).

Sul plico va riportata inoltre la seguente dicitura:

PROCEDURA APERTA IN AMBITO COMUNITARIO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE (CCM) NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO PRESSO LA DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI.

Il plico inviato mediante servizio postale, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati ovvero consegnato a mano da un incaricato dell'Impresa dovrà pervenire all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Ufficio Protocollo, Centro Direzionale – Isola B 5 – Torre Francesco – 80143 NAPOLI – entro e non oltre le **ore 12,00 del 21 gennaio 2011**.

Dell'avvenuto ricevimento del plico, attraverso i mezzi sopra indicati, farà fede il timbro di ingresso apposto dal personale di portineria dell'Autorità ed il conseguente numero di protocollo.

L'invio del plico contenente l'offerta è a totale ed esclusivo rischio del mittente, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Autorità ove per disguidi postali o di altra natura ovvero per qualsiasi motivo, il plico non pervenga entro il previsto termine perentorio (data e ora) di scadenza all'indirizzo di destinazione.

Il plico pervenuto oltre il suddetto termine perentorio di scadenza, anche per causa non imputabile al concorrente ed anche se spedito prima del termine medesimo non è, in alcun caso, preso in considerazione. Ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a nulla valendo la data di spedizione risultante dal timbro postale dell'agenzia accettante. Tali plichi, pertanto, non saranno aperti né considerati come consegnati.

L'offerta contenuta nel plico è suddivisa, a pena di esclusione dalla gara, in tre buste identificate dalle lettere "A", "B" e "C", chiuse e sigillate, sui lembi di chiusura come sopra.

Al fine della loro identificazione, le buste recheranno all'esterno, a pena di esclusione dalla gara, l'indicazione della lettera alfabetica e della relativa dicitura indicata di

RS/AGC

seguito, il timbro dell'offerente o altro diverso elemento di identificazione, la firma e/o la sigla del legale rappresentante o del procuratore speciale all'uopo incaricato, la denominazione o ragione sociale e dovranno essere non trasparenti ovvero tali da non rendere conoscibile il loro contenuto.

La busta "A" chiusa e sigillata, controfirmata dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa, sui lembi di chiusura come sopra indicato e contrassegnata dalla dicitura "DOCUMENTI" dovrà contenere:

1. Verbale di avvenuto sopralluogo;
2. certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A.- Registro delle Imprese (ovvero Registro equivalente per le imprese straniere) con indicazione del "Nulla Osta" con riferimento alle disposizioni antimafia;
3. IDONEA CAUZIONE PROVVISORIA pari al 2% dell'importo dell'appalto, da prestarsi, a scelta dell'offerente, in uno delle modalità previste dall'art. 75 del decreto legislativo n. 163 del 2006 e valida almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta. L'importo della garanzia è ridotto del 50% (cinquanta per cento) nei casi previsti al comma 7 del citato articolo 75. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico dichiara, in sede di offerta, il possesso del requisito.

N. B. Le fidejussioni bancarie e le polizze fideiussorie assicurative di cui al comma 3 del citato articolo 75 dovranno contenere, pena l'esclusione, generalità, qualifica e poteri di rappresentanza del funzionario o agente sottoscrittore la cui firma dovrà essere autenticata ai sensi dell'art. 38 DPR 28/12/2000 n. 445 allegando copia fotostatica del documento di identità.

La cauzione copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario e sarà incamerata in caso di inadempienza, facendo salvi ogni azione, ragione e credito per i maggiori danni causati. Quella provvisoria della ditta risultata aggiudicataria sarà trattenuta a garanzia degli obblighi da essa derivanti dall'aggiudicazione fino a che non sarà prodotta la cauzione definitiva, al momento della sottoscrizione del contratto. Per quelle provvisorie delle ditte concorrenti non aggiudicatarie si procederà ai sensi del comma 9 dell'art. 75 del D. Lgs. 163/2006. La predetta cauzione dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 gg. a semplice richiesta di quest'Autorità;

4. ricevuta di versamento del contributo di € 70,00 (settanta/00) a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;
5. almeno due idonee dichiarazioni rilasciate da istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi della legge n. 385/93, da cui risulti inequivocabilmente la affidabilità dell'impresa ai fini dell'assunzione dell'appalto in questione;
6. dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, accompagnata

RS/AGC

da copia di un valido documento di identità del firmatario mediante la quale il legale rappresentante, consapevole della rilevanza penale derivante da dichiarazioni non rispondenti a verità, attesta e sottoscrive tutto quanto di seguito riportato:

- l'indicazione del/i legale/i rappresentante/i o del titolare dell'impresa;
- che l'impresa è iscritta all'INPS ed è in regola con le denunce contributive mensili;
- in caso di mancata presentazione del certificato di cui al punto 1, l'indicazione del numero d'iscrizione alla C.C.I.A.A., forma giuridica, sede, attività, cariche sociali, avvenuto pagamento del diritto annuo d'iscrizione e che non è intervenuto alcuno dei provvedimenti di cui alla legge 31/5/65, n. 575 e successive modifiche ed integrazioni;
- di avere preso visione degli atti di gara di cui si obbliga all'osservanza, dichiarando di accettarne tutte le condizioni sin d'ora, senza condizioni o riserva alcuna;
- di essere iscritta all'Albo delle Cooperative per le società cooperative o consorzi di cooperative;
- di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi dell'art. 17 della L. 12 marzo 1999, n. 68;
- che alla gara non concorrono, singolarmente o in raggruppamento, imprese nei confronti delle quali esistono rapporti di controllo o collegamento (ex art. 2359 c.c.);
- in caso di costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese, l'indicazione dell'impresa mandataria e mandante/i, delle parti di prestazioni che saranno eseguite dalle stesse e l'impegno che in caso di aggiudicazione, le stesse si conformeranno alla disciplina prevista dall'art. 37 del decreto legislativo n. 163 del 2006;
- che l'impresa esprime, ai sensi della legge n. 196/03, il proprio consenso al trattamento dei dati personali forniti all'Autorità, ai soli fini della sua partecipazione alla presente procedura di gara, come meglio precisato poco oltre;
- che nessuna persona esplicante attività lavorativa a favore dell'impresa, tanto in regime di dipendenza diretta, quanto in forma saltuaria di consulenza o di qualsivoglia altra natura, nonché avente interesse nell'attività dell'impresa stessa, è dipendente dell'Autorità, anche se in posizione di aspettativa. L'impresa prende atto che, in caso di accertata sussistenza di un rapporto o interesse come sopra specificato, il contratto potrà essere risolto su denuncia dell'Autorità, senza riconoscimento alcuno per eventuali prestazioni fornite o attività già svolte e salva la facoltà dell'Autorità di richiedere i relativi danni diretti ed indiretti;
- che non ricorrono le cause di esclusione di cui all'art. 38 del decreto

RS/AGC

legislativo n. 163 del 2006;

- di essere in possesso dei requisiti di idoneità professionale previsti dall'art. 39 del decreto legislativo n. 163 del 2006;
- che l'impresa non rientra nei casi di cui all'art. 48 bis del Decreto del Presidente della Repubblica del 29 settembre 1973, n. 602 – Disposizioni sulla riscossione delle imposte sul reddito.

CAPACITA' TECNICA E FINANZIARIA

Dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445, accompagnata da copia di un valido documento di identità del firmatario mediante la quale il legale rappresentante, consapevole della rilevanza penale derivante da dichiarazioni non rispondenti a verità, attesta e sottoscrive:

1. il fatturato complessivo relativo all'ultimo triennio. Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese il fatturato in questione è quello complessivamente riferito ai singoli partecipanti al raggruppamento;
2. l'importo relativo ai servizi o forniture nel settore oggetto della gara, realizzati negli ultimi tre esercizi. Per gli appalti pluriennali, andrà computata la sola quota parte fatturata in detto triennio;
3. la capacità tecnica, mediante dichiarazione dei principali appalti di servizi analoghi a quelli oggetto di gara, eseguiti negli ultimi tre anni, con l'indicazione del destinatario, della data e del relativo importo. Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese l'elenco deve intendersi come complessivamente riferito ai singoli partecipanti al raggruppamento e quindi il requisito tecnico considerato potrà essere posseduto cumulativamente. In ogni caso, la società designata quale capogruppo dovrà possedere il requisito in questione in una misura non inferiore al 50%, mentre le società mandanti in una misura non inferiore al 20%. I requisiti così sommati posseduti dalle imprese riunite dovranno essere pari a quelli globalmente richiesti. Se trattasi di appalti eseguiti a favore di amministrazioni ed enti pubblici e privati, in alternativa alla presentazione dei relativi certificati rilasciati dai soggetti medesimi, è ammessa la dichiarazione del concorrente resa sempre ai sensi del DPR 445/2000.

Si farà luogo all'esclusione dalla gara nel caso che manchi uno solo dei documenti richiesti o delle dichiarazioni rese ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 ovvero nel caso di non conformità degli stessi a quanto prescritto.

La busta "B", chiusa e sigillata, controfirmata dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa, sui lembi di chiusura come sopra, recante la dicitura "OFFERTA

RS/AGC

TECNICA” dovrà contenere quanto previsto dal Capitolato speciale e suo allegato, parti integranti del presente Disciplinare di gara.

La busta “C” chiusa e sigillata, controfirmata dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa sui lembi di chiusura come sopra e contrassegnata dalla dicitura “OFFERTA PREZZO”, dovrà contenere l'elaborato relativo al prezzo complessivo offerto per la durata contrattuale prevista per il servizio di cui all'art. 5 dell'allegato capitolato speciale al netto di IVA, sia in cifre che in lettere; in caso di errore, l'eventuale rettifica deve essere preceduta dalla formula "diconsi EURO...." seguita dal prezzo esatto, sempre indicato in cifre e in lettere. Detta rettifica, se effettuata dopo la sottoscrizione, deve essere convalidata da nuove sottoscrizioni: in caso di discordanza tra l'importo in cifre e quello in lettere è ritenuto valido quello più favorevole all'Autorità.

L'elaborato dovrà essere sottoscritto dal titolare o legale rappresentante della ditta, con l'indicazione dei propri dati anagrafici; per i raggruppamenti d'impresa, l'elaborato dovrà essere sottoscritto dai titolari o dai legali rappresentanti di tutte le imprese raggruppate. La mancata sottoscrizione dell'elaborato comporta l'automatica esclusione dalla gara.

ART. 6. SVOLGIMENTO DELLA GARA

L'espletamento della procedura di gara, a cura di una Commissione nominata successivamente alla scadenza del termine di presentazione delle offerte, avrà luogo in seduta pubblica, presso gli uffici dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel giorno e nell'ora che saranno comunicati, anche a mezzo fax, almeno 5 giorni prima a tutti i concorrenti che avranno fatto pervenire nei termini un'offerta valida.

Potranno partecipare all'apertura dei plichi i legali rappresentanti delle società concorrenti o loro delegati, muniti di giusta delega e/o procura.

L'Autorità si riserva la facoltà insindacabile di non dar luogo alla gara aperta o di prorogarne la data per sopravvenute esigenze dandone, ove possibile, comunicazione ai concorrenti, senza che gli stessi possano accampare alcuna pretesa al riguardo: si riserva, altresì, di dare avvio alle prestazioni nelle more della formalizzazione contrattuale.

È, altresì, facoltà dell'Autorità non dare corso all'aggiudicazione della gara nonché non stipulare il contratto anche agli esiti dell'aggiudicazione.

RS/AGC

L'Autorità dà notizia di tale decisione a tutti i soggetti concorrenti.

ART. 7. AGGIUDICAZIONE

La valutazione delle offerte effettuata sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà operata dalla Commissione di cui all'art. 6 che formulerà la proposta di aggiudicazione provvisoria a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art 83 del decreto legislativo n. 163 del 2006.

Si precisa che:

- in caso di una sola offerta valida l'Autorità si riserva di procedere all'aggiudicazione della gara ai sensi dell'art. 69 R. D. n. 827/1924;
- ai sensi dell'art. 46, D.Lgs. n. 163/06, l'Autorità si riserva di richiedere alle imprese offerenti di completare o di fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

In caso di revoca dell'aggiudicazione o di risoluzione del contratto, l'Autorità si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al concorrente che segue il primo nella graduatoria finale, alle medesime condizioni proposte in sede di gara e, comunque, non oltre la terza classificata.

Entro i termini di validità dell'offerta indicati nel bando di gara, la concorrente classificata in posizione utile in graduatoria, sarà tenuta all'accettazione dell'aggiudicazione, salvo comprovate e sopravvenute cause che impediscano la stipulazione del contratto.

ART. 8. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio di cui alla presente procedura di gara, è aggiudicato mediante procedura aperta secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del citato decreto legislativo n. 163 del 2006, tenendo conto:

- a) del prezzo;
- b) del merito tecnico e commerciale; delle caratteristiche qualitative, dell'assistenza tecnica; delle caratteristiche computazionali e della facilità d'uso; della bontà del piano formativo.

All'**offerta-prezzo** (elaborato sub C) è assegnato un punteggio massimo di punti 40/100
RS/AGC

calcolati in conseguenza dell'applicazione della formula che segue:

$$\text{punteggio offerta prezzo} = (P_{\min}/P) \times 40$$

P = prezzo complessivo dell'offerta in esame;

P min = prezzo complessivo dell' offerta minima ammessa.

All'**offerta tecnica** (elaborato sub B) è assegnato il punteggio massimo di punti 60/100 attribuiti secondo la suddivisione ed i pesi di seguito riportati:

- a) Qualità e consistenza dell'infrastruttura hardware e software: **fino a punti 7**;
- b) Qualità e consistenza del piano di formazione: **fino a punti 3**;
- c) Qualità e consistenza del piano di erogazione del servizio di Contact Center: **fino a punti 10**;
- d) Qualità e consistenza del piano di assistenza e manutenzione: **fino a punti 15**;
- e) Qualità dell'organizzazione proposta e del cronoprogramma: **fino a punti 3**;
- f) Qualità e consistenza del gruppo di lavoro: **fino a punti 15**;
- g) Varianti migliorative: **fino a punti 7**.

ART. 9. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipulazione del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito d'applicazione della legge n. 196/03 e successive modificazioni ed integrazioni ("legge sulla privacy").

Ai sensi e per gli effetti della citata normativa, all'Autorità compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei suddetti dati e informazioni.

Finalità del trattamento

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati inseriti nelle buste "A", "B" e "C" sono acquisiti ai fini della partecipazione e in particolare ai fini dell'effettuazione della verifica della capacità amministrativa e tecnicoeconomica del concorrente all'esecuzione del servizio nonché dell'aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario sono acquisiti ai

RS/AGC

A

fini della stipulazione e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

Dati sensibili

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili", ai fini dell'art. 20 del decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati è effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati possono essere anche abbinati a quelli d'altri soggetti in base a criteri qualitativi e temporali di volta in volta individuati.

Categorie di soggetti ai quali possono essere comunicati

I dati forniti dal concorrente aggiudicatario all'Autorità possono essere comunicati a:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle commissioni d'aggiudicazione che verranno di volta in volta costituite;
- altri concorrenti che facciano richiesta d'accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge n. 241 del 1990.

Diritti del concorrente interessato

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità d'interessato, sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 7,8,9, e 10 del decreto legislativo n. 196 del 2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Acquisite le suddette informazioni, ai sensi del decreto legislativo n. 196 del 2003 e successive modificazioni ed integrazioni, con la presentazione dell'offerta e la sottoscrizione della Convenzione, il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

Il concorrente può specificare, nelle premesse della Relazione tecnica (busta "B" - Offerta tecnica), se e quale parte della documentazione presentata ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.: in tal caso l'Autorità non consentirà accesso a tale documentazione in caso di richiesta da parte di altri concorrenti. Sul resto della documentazione tecnica l'Autorità consentirà l'accesso, ma

RS/AGC

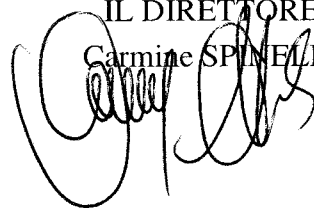
DISCIPLINARE DI GARA

non l'estrazione di copia.

Gli interessati possono ottenere ulteriori informazioni rivolgendosi, tutti i giorni escluso sabato e festivi, al Servizio affari generali e contratti, al n. di fax 081/7507575 o contattando il dottor Raffaello Sadile, al n. telefonico 081/7507589.

IL DIRETTORE

Carmine SPINELLI



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RS/AGC