

BANDO DI GARA

**Cottimo fiduciario ai sensi del D. Lgs. 163/2006 art. 125
per l'affidamento del servizio di call center per la durata di un anno.**

C.I.G. n. 354552649C

Questa Azienda intende affidare, mediante cottimo fiduciario, con pubblicazione del presente bando sul sito internet www.sidraspa.it il "*Servizio di call center informativo e di ricezione, trattamento, registrazione e trasmissione segnalazioni per disservizi*" per un numero di 2.500 contatti telefonici e per un periodo di un anno a decorrere dalle ore 00,01 del giorno 01.01.2012 fino alle ore 24.00 del 31.12.2012.

Le caratteristiche essenziali del servizio sono descritte nel capitolato d'oneri che costituisce parte integrante del presente bando.

§ 1) ENTE APPALTANTE:

Sidra spa – via G. Vagliasindi n. 53 – 95126 Catania, tel. 095 544111 – fax 095 544264.

§ 2) PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE:

Cottimo fiduciario ai sensi dell'art. 18 del Regolamento aziendale, per l'affidamento di servizi, di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria, ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 163/06: criterio del massimo ribasso.

L'offerta, a pena di esclusione, oltre che in lettere, deve essere espressa in cifra percentuale di ribasso con DUE cifre decimali, sul prezzo stabilito a base d'appalto.

Le cifre dopo la virgola devono essere espresse anche se pari a zero (esempio: X,00), pena l'esclusione dalla gara. In caso di difformità tra l'offerta espressa in cifre e quella espressa in lettere sarà presa in considerazione l'offerta più vantaggiosa per l'ente appaltante.

In presenza di più aggiudicatari con offerte uguali, si procederà immediatamente al sorteggio.

Non sono ammesse offerte in variante.

Saranno ammesse soltanto offerte di ribasso, mentre saranno escluse offerte alla pari ed offerte in aumento.

§3) LUOGO D'ESECUZIONE, DESCRIZIONE, IMPORTO DEI SERVIZI, CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE:

a) *località* : Catania;

b) *oggetto*: Servizio di call center informativo e di ricezione, trattamento, registrazione e trasmissione segnalazioni per disservizi per un numero di 2.500 contatti mensili e per un periodo di un anno a decorrere dalle ore 00,01 del giorno 01.01.2012 fino alle ore 24.00 del 31.12.2012.

- c) *importo complessivo dei servizi*: € 38.000,00 (euro trentottomila /00) oltre IVA;
- d) *costi di sicurezza*: pari a zero
- e) *criterio di aggiudicazione* : criterio del massimo ribasso sull'importo complessivo a base d'asta, ai sensi dell'art. 82 del D.lgs 163/2006.

§ 4) OFFERTE ANORMALMENTE BASSE

È facoltà della stazione appaltante verificare le offerte che presentano una percentuale di ribasso pari o superiore alla soglia di anomalia individuata ai sensi dell'art. 86 del d.lgs 163/2006 ss.mm.ii. Tale facoltà non è comunque esercitabile quando il numero delle offerte ammessi sia inferiori a 10.

§ 5) TERMINE D'ESECUZIONE

Il termine di esecuzione è stabilito in mesi 12 naturali e consecutivi a decorrere dalle ore 00,01 del giorno 01.01.2012 fino alle ore 24.00 del 31.12.2012.

La ditta ha comunque l'obbligo di continuare il servizio alle medesime condizioni, su richiesta della Sidra sino a quando la stessa non abbia provveduto ad espletare le operazioni di gara per la stipula di un nuovo e, comunque, non oltre i tre mesi successivi alla scadenza del contratto.

§ 6) RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Responsabile del procedimento per le attività istruttorie propositive, preparatorie ed esecutive è Rag. Giuseppe Platania.

§ 7) TERMINE, INDIRIZZO DI RICEZIONE, MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E DATA DI APERTURA DELLE OFFERTE

7.1. Termine presentazione offerta:

Codesta Spett.le ditta se interessata alla partecipazione alla gara dovrà far pervenire, **entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 24/11/2011**, a mano o a mezzo raccomandata postale o a mezzo di agenzia di recapito, alla Sidra spa - via Vagliasindi 53 - 95126 Catania, **plico chiuso, sigillato e siglato sui lembi di chiusura, contenente a sua volta due buste chiuse, sigillate e siglate sui lembi di chiusura contrassegnate con la dicitura " BUSTA A - DOCUMENTI " e " BUSTA B - OFFERTA ECONOMICA " contenenti rispettivamente documentazione richiesta e l'offerta economica.**

7.2. Indirizzo di ricezione e modalità di presentazione:

Il plico esterno, contenente la BUSTA A con la documentazione richiesta e la BUSTA B con l'offerta economia pena esclusione dalla gara, deve riportare chiaramente oltre che l'indicazione del destinatario (Sidra spa - via Vagliasindi 53 - 95126 Catania) anche l'indicazione della ditta mittente e la dicitura **" istanza di partecipazione al cottimo fiduciario "servizio di call center 2011"**.

L'offerta economica deve essere corredata dai giustificativi afferenti le varie componenti e voci che hanno portato alla formulazione dell'offerta, nonché specificare il costo unitario per singola chiamata.

7.3. Apertura offerte:

I plichi pervenuti nei termini sopra indicati e ritenuti ammissibili saranno aperti il giorno **25/11/2011** alle ore 9,00. Eventuali avvisi e/o comunicazioni verranno pubblicati sul sito aziendale www.sidraspa.it alla sezione- bandi.

§8) SOGGETTI AMMESSI ALL'APERTURA DELLE OFFERTE

Possono assistere alle operazioni di apertura delle buste i legali rappresentanti delle ditte concorrenti (uno per ogni concorrente), o incaricati muniti di specifica delega loro conferita dai suddetti legali rappresentanti.

§9) FINANZIAMENTO

Fondi aziendali di bilancio.

§10) REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti di cui all'art. 34 nonché i concorrenti con sede in altri stati diversi dall'Italia di cui all'art. 47 del Dlgs 12.04.2006 n. 163, nel rispetto delle condizioni ivi poste; titolari dei requisiti di ordine economico-finanziario e tecnico-professionale prescritti nel presente bando.

Per la validità delle offerte i concorrenti devono dimostrare i requisiti prescritti presentare i seguenti documenti che devono essere inseriti nella **“Busta A”**:

- 1) Certificato di iscrizione alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura contenente l'indicazione della attività specifica dell'appalto nonché i nominativi di tutti i soggetti dotati di poteri di rappresentanza e/o aventi carica di direttori tecnici; detto certificato deve altresì attestare che la ditta non si trova in stato di liquidazione, fallimento, cessazione di attività e non è stata ammessa alla procedura di concordato preventivo od equivalente;
- 2) Certificato della cancelleria del Tribunale competente - sezione fallimentare - dal quale risulti che nei confronti della società o dell'impresa individuale non sia in corso una procedura di cui al precedente punto e che non è stata presentata domanda di concordato preventivo;
- 3) Certificato generale del casellario giudiziale, relativo al titolare e a tutti i direttori tecnici, se diversi dal titolare, in caso di imprese individuali. In caso di società commerciali, cooperative e loro consorzi, tale certificato deve essere prodotto:
 - per tutti i direttori tecnici;
 - per tutti i soci accomandatari, nel caso di società in accomandita semplice;
 - per tutti i componenti la società, nel caso di società in nome collettivo;
 - per tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza, nel caso di società di qualunque altro tipo;
- 4) **Capacità economica e finanziaria:** dovrà essere dimostrata mediante uno o più documenti dalle lett. a), b), c) dell'art. 41 del D.lgs. 12.04.2006 n.163.
- 5) **Capacità tecnica e professionale:** dovrà essere dimostrata mediante
 - la presentazione dell'elenco dei principali servizi o delle principali forniture prestati negli ultimi tre anni con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi o forniture stesse; se trattasi di servizi e forniture prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, esse sono provate da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi; se trattasi di servizi e forniture prestati a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente;
 - descrizione delle attrezzature tecniche pertinenti ed, in particolare, del possesso di un numero medio di n. 5 postazioni computerizzate;
 - indicazione del numero medio annuo di dipendenti impiegati nell'ultimo triennio;
 - dichiarazione attestante la disponibilità di postazioni di lavoro aventi accesso ad Internet con utilizzo specifico di browser Explorer come requisito per inserire le segnalazioni sul server di Sidra S.p.A.
 - dichiarazione d'impegno con cui la ditta partecipante si obbliga, in conformità anche alle disposizioni di legge a tutela dei lavoratori ed in materia di sicurezza, a svolgere il presente servizio tramite

un numero almeno di 10 addetti da adibire per il compiuto svolgimento dell'attività del presente bando;

6) Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) in corso di validità o autocertificazione.

7) Una dichiarazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, resa dal titolare e da ogni altro soggetto dotato del potere di rappresentanza, nonché, relativamente ai successivi punti 7-2, 7-3, 7-8, 7-9, 7-11 da tutti i direttori tecnici, attestante:

7-1) cittadinanza italiana o di altro Stato appartenente all'unione europea, ovvero residenza in Italia per gli stranieri imprenditori ed amministratori di società commerciali legalmente costituite, se appartengono a Stati che concedono trattamento di reciprocità nei riguardi di cittadini italiani;

7-2) assenza di procedimento in corso per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'art. 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'art. 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575; l'esclusione e il divieto operano se la pendenza del procedimento riguarda il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; i soci o il direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo, i soci accomandatari o il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice, gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o il direttore tecnico, o il socio persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società; pur essendo stati vittime dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203, non risultino aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrano i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689.

7-3) inesistenza di sentenze definitive di condanna passate in giudicato o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale; è comunque causa di esclusione la condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'art. 45, paragrafo 1, direttiva CE 2004/18; l'esclusione e il divieto operano se la sentenza o il decreto sono stati emessi nei confronti: del titolare o del direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; dei soci o del direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; degli amministratori muniti di potere di rappresentanza o del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci se si tratta di altro tipo di società o consorzio. In ogni caso l'esclusione e il divieto operano anche nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, qualora l'impresa non dimostri che vi sia stata completa ed effettiva dissociazione della condotta penalmente sanzionata; l'esclusione e il divieto in ogni caso non operano quando il reato è stato depenalizzato ovvero quando è intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in casi di revoca della condanna medesima;

7-4) inesistenza di violazioni di divieto di intestazione fiduciaria posto all'art. 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 l'esclusione ha durata di un anno decorrente dall'accertamento definitivo della violazione e va comunque disposta se la violazione non è stata rimossa;

7-5) inesistenza di gravi infrazioni in norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro, risultanti dai dati in possesso dell'Osservatorio;

7-6) inesistenza di infrazioni commesse per grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante che bandisce la gara; o inesistenza di errore grave nell'esercizio della loro attività professionale;

7-7) inesistenza di violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui sono stabiliti; si intendono gravi le violazioni che comportano un omesso pagamento di imposte e tasse per un importo superiore all'importo di cui all'articolo 48-bis, commi 1 e 2-bis, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602.

7-8) che l'impresa partecipante non risulta iscritta nel casellario informatico ai fini dell'esclusione dalle procedure di gara e dagli affidamenti di subappalto;

7-9) inesistenza di violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui sono stabiliti; si intendono gravi le violazioni ostative al rilascio del documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 210, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 novembre 2002, n. 266; i soggetti di cui all'articolo 47, comma 1, dimostrano, ai sensi dell'articolo 47, comma 2, il possesso degli stessi requisiti prescritti per il rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

7-10) l'impresa non è soggetta agli obblighi derivanti dalla L. n. 68/99 e, pertanto, non è assoggetta agli obblighi di assunzione obbligatoria, rimanendo esonerata dal produrre la relativa certificazione. La dichiarazione deve essere resa anche se positiva.

7-11) non è stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'art. 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'art. 36-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248;

7-12) che non si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale. Tali predette ipotesi non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-*sexies* del decreto-legge 8 giugno 1992, n. 306, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 1992, n. 356, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, ed affidate ad un custode o amministratore giudiziario limitatamente a quelle riferite al periodo precedente al predetto affidamento, o finanziario. *Oppure* che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

8-13) indica tutte le condanne penali riportate, ivi comprese quelle per le quali abbia beneficiato della non menzione. Ai fini di cui al punto 5-3), il concorrente non è tenuto ad indicare nella dichiarazione le condanne per reati depenalizzati ovvero dichiarati estinti dopo la condanna stessa, nè le condanne revocate, nè quelle per le quali è intervenuta la riabilitazione.

8) Dichiarazione attestante di aver tenuto conto di ogni elemento che ha portato alla formulazione dell'offerta, di aver ritenuto remunerativi il prezzo complessivo offerto previa visione ed accettazione delle condizioni previste dal capitolato speciale d'appalto, di aver preso conoscenza del regolamento aziendale per l'affidamento di lavori e servizi, di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria, ai sensi del titolo secondo della parte seconda del D. Lgs. 163/06, nonché di concessioni di servizi pubblici di importo inferiore alla soglia comunitaria.

9) La ditta aggiudicataria è obbligata a stipulare una polizza assicurativa che tenga indenni e amministrazioni aggiudicatrici e gli altri enti aggiudicatori o realizzatori da tutti i rischi di esecuzione da qualsiasi causa determinati, da azioni di terzi o cause di forza maggiore, e che preveda anche una garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione dell'appalto sino alla data di conclusione del contratto, nonché di conformarsi alle disposizioni del T.U. 81/2008

comprendendo l'adozione di tutte le misure di sicurezza e di tutela a favore dei lavoratori per l'attività del presente servizio.

10) Cauzioni e garanzie richieste:

- L'offerta dei concorrenti deve essere corredata da una cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo complessivo dell'appalto (importo dei lavori comprensivo degli oneri di sicurezza), costituita con le modalità e nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 75 del D.lgs 12.04.2006, n. 163. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso delle certificazioni di cui al comma 7 dell'articolo sopraccitato.

- L'aggiudicatario deve prestare cauzione definitiva nella misura e nei modi previsti dall'art. 113 del D.lgs 12.04.2006, n. 163.

11) Copia del presente "Bando" e del "Capitolato Speciale d'Appalto" firmato in ogni foglio per conoscenza ed accettazione dal legale rappresentante o titolare o procuratore dell'impresa singola ovvero nel caso di concorrente costituito da imprese riunite o da riunirsi o da associarsi, dal legale rappresentante o titolare o procuratore di ciascun concorrente che costituisce o che costituirà l'associazione o il consorzio o il GEIE.

12) La ditta deve produrre una dichiarazione attestante che assume a tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche;

§11) TERMINE DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA

180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta.

§12) VARIANTI

Non sono ammesse offerte in variante.

§13) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

- a) Non è ammesso il subappalto.
- b) L'amministrazione procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta - ad insindacabile giudizio - congrua e conveniente;
- c) in caso di offerte uguali si procederà per sorteggio;
- d) le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere in lingua italiana o corredate di traduzione giurata ed accompagnate da fotocopia di un documento di identità;
- e) è esclusa la competenza arbitrale;
- f) oltre ai casi in cui *ope legis* è previsto lo scioglimento del contratto di appalto, la stazione appaltante recederà, in qualsiasi tempo, dal contratto, revocherà la concessione o l'autorizzazione al sub-contratto, cottimo, nolo o fornitura al verificarsi dei presupposti stabiliti dall'art. 11, comma 3, del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252;
- g) qualora la commissione di gara rilevi anomalie in ordine alle offerte, considerate dal punto di vista dei valori in generale, della loro distribuzione numerica o raggruppamento, della provenienza territoriale, delle modalità o singolarità con le quali le stesse offerte sono state compilate e presentate, etc., il procedimento di aggiudicazione è sospeso per acquisire le valutazioni (non vincolanti) dell'Autorità, che sono fornite previo invio dei necessari elementi documentali. L'Autorità si impegna a fornire le proprie motivate indicazioni entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione. Decorso il suddetto termine di 10 giorni la commissione di gara, anche in assenza delle valutazioni dell'Autorità, dà corso al procedimento

di aggiudicazione. Nelle more è individuato il soggetto responsabile della custodia degli atti di gara che adotterà scrupolose misure necessarie ad impedire rischi di manomissione, garantendone l'integrità e l'inalterabilità.

I dati raccolti saranno trattati ex D.lgs 196/2003 esclusivamente nell'ambito della presente gara.

Le ditte interessate alla partecipazione alle gare potranno prendere visione del Capitolato Speciale d'appalto e dell'elenco prezzi presso l'Ufficio Protocollo aziendale dalle 9,00 alle 13,00 di tutti i giorni non festivi, escluso il sabato.

Ove le operazioni di gara non si esaurissero nell'arco di una seduta, i plichi - posti in contenitori sigillati a cura del soggetto deputato all'espletamento della gara ovvero della commissione di gara - saranno custoditi con forme idonee ad assicurarne la genuinità a cura di un soggetto espressamente individuato prima di concludere la prima seduta.

Il presente bando ed il Capitolato speciale d'oneri è reperibile sul sito web della Società: www.sidraspa.it >> sezione "i bandi di gara"

Sidra spa
IL DIRETTORE GENERALE F.F
Ing. Antonino Olivo
f.to