

LETTERA INVITO

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA AD ACCORDO QUADRO AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE ART. 51 D. L. N. 77/2021; ART. 1 C. 21 LETT. B L. N. 120/2020; ART. 63 E ART. 54 DEL D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I.) PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO

critério dell’offerta economicamente più vantaggiosa

(CIG: 9600331BC1 CPV: 64210000-1)

Sidra Spa ha indetto una procedura negoziata ai sensi della normativa vigente (artt. 1 comma 2 lett. b) L. 120/2020; 51 D.L. n. 77/21; 63 e 54 D.Lgs 50/2016 e s.m.i.) in modalità telematica. A norma dell’art. 62, comma 8 del D.Lgs. 50/2016, l’appalto verrà aggiudicato senza negoziazione delle offerte iniziali presentate dai concorrenti.

Parte I

1.1. OGGETTO DELL’APPALTO

La scrivente società giusta delibera del CdA del 16/11/2022 punto 6) deve procedere all’affidamento del “SERVIZIO DI CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO”. L’affidamento in oggetto avverrà mediante procedura negoziata ai sensi dell’art. 36 comma 2 lett. b) D. Lgs. 50/2016 e smi, da aggiudicare con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa. L’importo complessivo dell’appalto ammonta € 150.000,00 di cui € 0,00 per oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso e inclusivi di proroga. La durata dell’affidamento è di 24 mesi (ventiquattro mesi) e non è soggetto a rinnovo automatico.

1.2. DOCUMENTAZIONE DI GARA

Si fa presente che la documentazione di gara è scaricabile dal sito internet della stazione appaltante <https://sidraspa.acquistitelematici.it>.

1.3. LOTTI

Ai sensi dell’art. 51, c. 1 del D.Lgs. n. 50/2016 si precisa che l’appalto non è diviso in lotti. L’appalto non è suddivisibile in lotti perché trattandosi di servizi tra loro connessi, necessitano di essere svolti da un unico operatore economico.

Parte II

2. REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, DOCUMENTAZIONE DA PRESTARE, MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E COMPILAZIONE DELL’OFFERTA, CONDIZIONI GENERALI

Gli operatori economici devono inoltre possedere i seguenti requisiti:

SIDRA S.p.A
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264
sito internet : www.sidraspa.it

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.
P.I./C.F. : 03291390874
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359



1

REQUISITI:

Gli operatori economici devono possedere i seguenti requisiti:

Requisiti di ordine generale

- Assenza delle cause ostative alla partecipazione alle gare pubbliche di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Requisiti di idoneità professionale

• Iscrizione al Registro della Camera di Commercio per l'attività oggetto della presente procedura;(solo per le società cooperative e per i consorzi di cooperative) Iscrizione all'Albo Nazionale delle Società Cooperative di cui al D.M. 23 giugno 2004;

• Iscrizione nel Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

• Possesso di certificazione ISO 9001

Requisiti di capacità economica e finanziaria

Al fine di garantire la solidità dell'operatore economico aggiudicatario della procedura, è richiesto il possesso:

• di un fatturato specifico d'impresa (cifra da intendersi quale cifra complessiva del triennio 2020-2021-2022) relativo ai servizi oggetto della gara, realizzato negli ultimi tre esercizi disponibili per un importo non inferiore ad € 200.000,00 (Euro duecentomila/00)

Requisiti di capacità tecnica e professionale "di qualificazione"

• Nell'ultimo triennio antecedente la ricezione della lettera di invito, l'operatore deve aver eseguito dei servizi analoghi a quanto richiesto per un importo almeno pari a € 150.000,00, IVA esclusa, dimostrabile anche con più contratti a sommare. Per servizi analoghi:

• Servizi di call center e pronto intervento con almeno 50.000 chiamate annue gestiti negli ultimi 3 anni;

• Servizi di call center e pronto intervento in un'area coperta dal servizio nell'ultimo anno pari ad almeno 500.000 di abitanti residenti

Requisiti di capacità tecnica e professionale "di esecuzione" – personali, mezzi e attrezzatura

1. Il concorrente deve dichiarare di disporre, per tutto il periodo oggetto di appalto:

a) di avere personale perfettamente parlante in lingua italiana;

b) di avere una struttura organizzativa idonea ad assicurare il regolare svolgimento di ognuna delle prestazioni richieste per il servizio. La/e sede/i legale amministrativa ed operativa/e del call center presso cui sarà posto in essere il servizio, si troveranno nel territorio italiano In sede di gara;

c) di provvedere allo svolgimento delle attività con personale adeguatamente formato ed in numero adeguato;

d) di applicare agli operatori, in relazione allo svolgimento del servizio, il contratto nazionale e territoriale di lavoro delle comunicazioni o settore commercio, terziario, servizi;

2. Il concorrente deve dichiarare di possedere a titolo di proprietà, leasing o altro diritto reale o di godimento o dichiarare di impegnarsi al nolo per tutta la durata temporale dell'Appalto da

comprovare entro trenta (30) giorni da data di aggiudicazione definitiva di adeguata strumentazione tecnica e sistemi tecnologici. Nello specifico:

- a) struttura tecnologica/informativa in grado di integrare la piattaforma IVR con il database dell'applicativo gestionale in uso presso Sidra Spa, secondo le esigenze di Sidra Spa.
- b) autonomia del servizio pari ad almeno 24 ore in caso di assenza di energia elettrica.

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale avviene, ai sensi dell'art. 81, comma 1, e dell'art. 216, comma 13, del "Codice" attraverso l'utilizzo del sistema FVOE, reso disponibile dall'ANAC con la Delibera attuativa n. 464 del 27 luglio 2022. Pertanto, tutti i soggetti interessati a partecipare alla procedura devono, obbligatoriamente, registrarsi al sistema FVOE, accedendo all'apposito link sul portale dell'ANAC (servizi ad accesso riservato - FVOE), secondo le istruzioni ivi contenute, nonché acquisire il "PassOE" di cui all'art. 2, comma 3.2 della Delibera attuativa n. 111 del 20 dicembre 2012 da produrre in sede di partecipazione alla gara. In subordine, ai fini della verifica della sussistenza dei requisiti di cui sopra, ove, per qualsivoglia ragione, alla data della verifica, il sistema FVOE o il collegamento non risultassero pienamente operanti, si procederà in osservanza della normativa preesistente

2.1. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento, la stazione appaltante **esclude** il concorrente dalla procedura di gara, ai sensi dell'art. 1, comma 67 della l. 266/2005.

2.2. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA

Le operazioni di gara sono svolte in modalità telematica attraverso la piattaforma della SIDRA S.P.A <https://sidraspa.acquistitelematici.it> ed avrà avvio il giorno 14/02/2023 alle ore 9:00.

In tale sede, il RUP o apposito seggio di gara esaminerà la documentazione per l'ammissione alla gara presentata dai concorrenti a corredo delle offerte.

Le sedute di gara possono essere sospese od aggiornate ad altra ora o ad un giorno successivo.

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante le modalità indicate al punto "CHIARIMENTI" come meglio specificato nel Disciplinare di Gara

2.3. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta e la documentazione dovranno essere redatte in lingua italiana ed essere inserite entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 13/02/2023 (termine perentorio), direttamente nella piattaforma <https://sidraspa.acquistitelematici.it>.

L'offerente è vincolato alla propria offerta per il periodo di 180 giorni dalla scadenza della presentazione dell'offerta medesima.

2.4. PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA

Per la predisposizione dell'offerta, consultare il Disciplinare di Gara

2.5. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Catania, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

2.6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.

SIDRA SPA
Il Presidente
Prof. Fabio Patuzzo