

Italy-Naples: Telephone operator services

OJ S 98/2020 20/05/2020

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: ABC – Acqua bene comune Napoli – Azienda speciale

Postal address: via Argine 929

Town: Napoli

NUTS code: ITF33 Napoli

Postal code: 80147

Country: Italy

Contact person: procurement

E-mail: segreteria generale@abcnapoli.telecompost.it

Telephone: +39 817818174/272

Fax: +39 817818190

Internet address(es):

Main address: <http://www.abc.napoli.it>

Address of the buyer profile: <http://www.abc.napoli.it>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://abc-napoli.acquistitelematici.it/>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://abc-napoli.acquistitelematici.it/>

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Other activity: servizio idrico integrato

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servizio di call center commerciale e tecnico

Reference number: PA 120/2020

II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servizio call center commerciale e tecnico

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 440 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITF33 Napoli

II.2.4. Description of the procurement

Servizio call center commerciale e tecnico

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: miglioramento tempo medio di attesa / Weighting: 30

Quality criterion - Name: numero di referenti dedicati / Weighting: 10

Quality criterion - Name: titolo di studio degli operatori / Weighting: 5

Quality criterion - Name: eventuali servizi aggiuntivi offerti / Weighting: 10

Quality criterion - Name: esperienza pregressa nel settore del servizio idrico integrato / Weighting: 15

Price - Weighting: 30

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 1 440 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Iscrizione nel registro delle imprese, tenuto presso la CCIAA territorialmente competente con oggettosociale inerente alla tipologia dell'appalto.

Ai cittadini di un altro Stato membro si applica il comma 3 dell'art. 83 del codice.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Sa) Servizi analoghi – fatturato minimo, negli ultimi tre esercizi disponibili, nel settore di attività dell'oggetto dell'appalto (servizi di call center), non inferiore agli importi di seguito descritti:
Fatturato minimo: 1 400 000,00 EUR, oltre IVA, (euro un milione quattrocentomila/00);

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

a) certificazione UNI EN ISO 9001:2015 avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento;
b) idoneità tecnico professionale dell'impresa, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, in relazione al servizio oggetto del presente disciplinare, che assicuri il possesso di capacità organizzative, disponibilità e gestione di forza lavoro, macchine e attrezzature in conformità al predetto D. Lgs. n. 81, con particolare riferimento allo svolgimento di adeguata informazione e formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza relativamente alle prestazioni richieste dal presente disciplinare;
c) dichiarazione attestante tutti i requisiti tecnici richiesti ovvero dichiarazione di impegno ad acquisire tutti i requisiti tecnici richiesti entro 10 giorni dalla data di aggiudicazione;
d) dichiarazione attestante il possesso della sede di esecuzione del servizio non distante più di 100 km dalla sede di ABC Napoli ovvero dichiarazione di impegno a attrezzare, entro 30 giorni dalla data di aggiudicazione, una sede per lo svolgimento del servizio non distante più di 100 km dalla sede di ABC Napoli.

III.1.6. Deposits and guarantees required

L'offerta dei concorrenti deve essere corredata da cauzione provvisoria, a pena di esclusione dalla gara, così come definita dall'art. 93 del codice.

L'importo della cauzione, ai sensi del comma 1 dell'art. 93, è fissato al 2 % (due percento) dell'importo del lotto di importo maggiore per il quale si intende partecipare. Si applicano le riduzioni di cui al comma 7 del medesimo articolo 93 per i concorrenti in possesso delle certificazioni ivi previste.

Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto stabilito dal disciplinare di gara.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Appalto finanziato con fondi a bilancio della stazione appaltante. I pagamenti saranno effettuati secondo le modalità previste dal capitolato speciale di appalto e dallo schema di contratto.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Possono partecipare alla presente procedura i soggetti individuati ai sensi dell'art. 45 del D. Lgs. n. 50/2016.

Sono inoltre ammessi alla gara i soggetti cui all'art. 45 del predetto D.Lgs. n. 50/2016 che intendono avvalersi dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di altri soggetti, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 89 del D.Lgs. medesimo.

Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto stabilito dal disciplinare di gara.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1.

Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 24/06/2020 Local time: 23:59

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Italian

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 25/06/2020 Local time: 09:00

Place:

Trattandosi di procedura interamente telematica, la presente procedura non prevede sedute pubbliche per l'apertura delle buste telematiche contenenti i preventivi offerta. I concorrenti riceveranno comunicazione sull'avanzamento della procedura di gara.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

La presente procedura si svolgerà attraverso la piattaforma telematica di ABC disponibile al sito:

<https://abc-napoli.acquistitelematici.it>

Il partecipante dovrà obbligatoriamente registrarsi alla piattaforma ed inserire il «plico digitale» contenente tutta la documentazione richiesta entro e non oltre i termini previsti in piattaforma, a pena di esclusione.

Nella sezione «guide» è possibile consultare la «guida alla registrazione preliminare» e la «guida alla firma digitale».

Una volta fatto accesso alla piattaforma saranno disponibili le guide per il caricamento del plico digitale.

Chiarimenti:

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare direttamente attraverso la piattaforma entro 5 giorni prima della data di scadenza di presentazione delle offerte.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Le risposte alle richieste presentate in tempo utile verranno fornite mediante pubblicazione in forma anonima sulla medesima piattaforma nella sezione FAQ.

Ai fini della presentazione dell'offerta, il concorrente è tenuto a consultare la sezione relativa alle comunicazioni/comunicati pubblicati dalla stazione appaltante sulla piattaforma.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

Comunicazioni:

Trattandosi di gara gestita in modalità telematica, le comunicazioni relative alla presente procedura di gara – comprese le comunicazioni di esclusione e quelle di cui all'art. 76 del D. Lgs. n. 50/16 – saranno effettuate agli operatori interessati utilizzando a scelta della stazione appaltante:

— la piattaforma,

— il domicilio digitale (inteso quale indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento (UE) del 23.7.2014, n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno cd «Regolamento eIDAS», valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale) fornito dall'operatore durante la registrazione alla piattaforma.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Competenza esclusiva del Foro di Napoli

Town: Napoli

Country: Italy

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/05/2020