

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:365750-2021:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2021/S 137-365750**

Bando di gara – Servizi di pubblica utilità

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Ferservizi SpA (società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato italiane SpA) in nome e per conto di Grandi Stazioni Rail SpA

Indirizzo postale: via Tripolitania 30

Città: Roma

Codice NUTS: IT Italia

Codice postale: 00199

Paese: Italia

E-mail: mo.venturi@ferservizi.it

Tel.: +39 0644109700

Fax: +39 0644109013

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.ferservizi.it

Indirizzo del profilo di committente: www.acquisitionlineferservizi.it

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso:

www.acquisitionlineferservizi.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.6) Principali settori di attività

Servizi ferroviari

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara, interamente gestita con sistemi telematici per il servizio di contact center di Grandi Stazioni Rail SpA

Numero di riferimento: eGPN GSRail 2021

II.1.2) Codice CPV principale

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Il servizio richiesto è articolato nelle seguenti macroattività:

- 1) servizio di contact center e gestione della pratica sul CRM di Grandi Stazioni Rail SpA.
- 2) Sviluppo di una Computer Telephony Integration (CTI) con il CRM di Grandi Stazioni Rail SpA.
- 3) Servizio di manutenzione della CTI- Application Maintenance

volte a garantire: la piena accessibilità dei servizi offerti alla clientela; la gestione del contatto con la clientela ai fini dell'efficiente e tempestiva acquisizione delle segnalazioni; l'attivazione delle azioni e degli interventi conseguenti alle segnalazioni; il monitoraggio del processo di avanzamento delle azioni e degli interventi; il riscontro alla clientela in merito alle segnalazioni effettuate dalla stessa; la tracciatura e la storicizzazione del processo; il monitoraggio dei livelli di soddisfazione della clientela; l'archiviazione dei dati e la reportistica necessaria alla valutazione del processo ed al miglioramento delle performance.

II.1.5) **Valore totale stimato**

Valore, IVA esclusa: 1 145 000.00 EUR

II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) **Descrizione**

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: IT Italia

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

Il valore complessivo del presente affidamento è pari a massimo 1 145 000,00 EUR, IVA esclusa.

Il contratto che verrà sottoscritto con l'aggiudicatario avrà una durata di 24 mesi a decorrere dalla data di stipula e un importo pari a quello offerto che dovrà essere inferiore a 767 480,00 EUR, IVA esclusa.

Relativamente all'individuazione e quantificazione degli oneri della sicurezza e relativi DUVRI (determinazione n. 3/2008 dell'AVCP), trattandosi di prestazioni che si svolgono in assenza di rischi da interferenza, i costi per l'attuazione della sicurezza sono inesistenti.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di proroga, agli stessi patti e condizioni, con uno o più atti unilaterali, per massimo ulteriori 12 (dodici) mesi ed importo pari a quello offerto proporzionato alla durata e comunque inferiore a 377 520,00 EUR, IVA esclusa.

Il valore totale stimato dell'appalto comprende i costi della manodopera che ammontano a circa 629 200,00 EUR per la durata di 24 (ventiquattro) mesi e a circa 314 600,00 EUR per l'opzione di proroga di ulteriori 12 (dodici) mesi.

Le informazioni relative al personale attualmente impiegato sono contenute nell'allegato A – elenco dei lavoratori impiegati nell'appalto.

Resta ferma l'applicabilità dell'art. 106, comma 11 del D.Lgs. n. 50/2016.

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

I criteri indicati di seguito

Criterio di qualità - Nome: offerta tecnica / Ponderazione: 70

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.6) **Valore stimato**

Valore, IVA esclusa: 1 145 000.00 EUR

II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**

Durata in mesi: 24

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.10) **Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì
Descrizione delle opzioni:
Vedi precedente punto II.2.4).

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

CIG: 879096991B
L'appalto non viene suddiviso in lotti in quanto è necessario assicurare un solo sistema di integrazione con il CRM di Grandi Stazioni Rail SpA con la conseguenza che un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto.

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

La partecipazione alla presente gara è consentita esclusivamente in modalità telematica.

A tal fine i soggetti interessati sono tenuti a produrre in modalità telematica sul portale acquisti di Ferservizi SpA (di seguito, per brevità, «portale»), tutta la documentazione richiesta ai fini della partecipazione e presentazione dell'offerta, pena l'irricevibilità della stessa, mediante compilazione dei campi presenti nella busta digitale sul portale e conformemente ai facsimili, questi ultimi disponibili nell'area riservata del portale, all'indirizzo Internet: www.acquisitionlineferservizi.it accessibile previa registrazione.

Si precisa che tutte le comunicazioni inerenti alla presente procedura di gara verranno inviate esclusivamente all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'operatore economico in fase di abilitazione al portale. Pertanto, si evidenzia che ulteriori e differenti indirizzi di posta elettronica indicati nella documentazione di gara non verranno presi in alcuna considerazione ai fini delle comunicazioni inerenti la presente procedura.

Requisiti richiesti a pena di esclusione:

a) iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, o presso i competenti ordini professionali, se italiani o residenti in ITALIA; in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., se provenienti da altri paesi dell'Unione senza residenza in Italia. In ogni caso da tali registri dovrà risultare che l'operatore economico svolge attività nel settore cui l'appalto si riferisce;

b) possesso dei requisiti di ordine generale individuati ai sensi di quanto previsto dall'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

In caso di riunione di imprese (RTI/GEIE/consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.) i requisiti di cui alle precedenti lettere a) e b) debbono essere posseduti da ciascun operatore economico facente parte della riunione stessa.

Nel caso di consorzi ex art. 45, comma 2, lett. b-c del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. i requisiti di cui alle precedenti lettere a) e b) debbono essere posseduti dal consorzio e da tutte le imprese consorziate designate esecutrici e dichiarati da quest'ultime.

Il possesso dei suddetti requisiti dovrà essere dichiarato mediante la compilazione del DGUE e della ulteriore documentazione indicata nelle «Note per la partecipazione».

Tutte le dichiarazioni dovranno essere firmate digitalmente dai soggetti che le rendono.

Relativamente al requisito di cui alla suindicata lettera a) si precisa che dovrà essere altresì allegata copia del certificato in corso di validità o in alternativa una dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 riportante i dati camerali e redatta conformemente al facsimile allegato 4 al documento «Note per la partecipazione».

III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

Al fine di consentire la massima partecipazione ma nello stesso tempo avere garanzie in merito all'affidabilità del concorrente è richiesto a pena di esclusione il possesso di un fatturato medio annuo nel settore di attività nella misura indicata come «livello minimo di capacità».

Nel caso di riunione di imprese (RTI/GEIE/consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) D.Lgs. n. 50/2016) il valore di fatturato medio annuo richiesto dovrà essere posseduto per almeno il 40 % dall'operatore economico mandataria — capogruppo e ciascun operatore economico mandante dovrà possedere almeno il 10 % di quanto richiesto cumulativamente in modo che, comunque, i requisiti così sommati, posseduti dagli operatori economici riuniti raggiungano l'importo complessivamente richiesto. La mandataria dovrà in ogni caso possedere i requisiti in misura maggioritaria.

Nel caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b-c) del D.Lgs. n. 50/2016, il suddetto requisito dovrà essere posseduto dal consorzio stesso.

L'operatore economico singolo/l'operatore economico mandataria-capogruppo/il consorzio dovranno rendere la dichiarazione mediante compilazione del DGUE e della ulteriore documentazione indicata nelle «Note per la partecipazione».

Gli operatori economici mandanti e i consorziati (in caso rispettivamente di RTI e consorzi) dovranno rendere la dichiarazione mediante compilazione del DGUE e della ulteriore documentazione indicata nelle «Note per la partecipazione».

Le dichiarazioni di cui ai facsimili di cui sopra dovranno essere firmate digitalmente dai soggetti che le rendono.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

A) realizzazione, negli ultimi 3 esercizi finanziari (da bilancio approvato alla data di pubblicazione del bando di gara), di un fatturato medio annuo nel settore di attività oggetto dell'appalto non inferiore a 250 000,00 EUR, IVA esclusa.

III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

Al fine di consentire la massima partecipazione ma nello stesso tempo avere garanzie in merito all'affidabilità del concorrente è richiesto a pena di esclusione il possesso dei seguenti requisiti nella misura indicata come «livello minimo di capacità»

- un contratto di punta per servizi di contact center,
- sistema di gestione della qualità.

Nel caso di riunione di imprese (RTI/GEIE/consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.), detti requisiti dovranno essere posseduti come segue:

- lett.a) il contratto di punta dovrà essere posseduto dall'operatore economico mandataria-capogruppo,
- lett.b) dovrà essere posseduto da ciascun operatore economico appartenente al raggruppamento.

Nel caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b-c del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., i suddetti requisiti dovranno essere posseduti dal consorzio stesso.

L'operatore economico singolo/l'operatore economico mandataria-capogruppo/il consorzio dovranno rendere le dichiarazioni di cui alle successive lett. a) e b) mediante compilazione del DGUE e della ulteriore documentazione indicata nelle «Note per la partecipazione».

Gli operatori economici mandanti e i consorziati (in caso rispettivamente di RTI e consorzi) dovranno rendere le dichiarazioni di cui alla successiva lett. b) mediante compilazione del DGUE e della ulteriore documentazione indicata nelle «Note per la partecipazione».

Le dichiarazioni di cui ai facsimili sopra richiamati dovranno essere firmate digitalmente dai soggetti che la rendono.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

a) realizzazione, nel corso del triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara di un contratto di punta per i servizi di contact center che abbia generato un fatturato non inferiore a 150 000,00 EUR, IVA esclusa;

b) possesso della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma norma ISO 9001 rilasciata da un organismo di certificazione accreditato in ITALIA c/o Accredia — l'ente italiano di accreditamento — o c/o altro organismo di accreditamento estero firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento — si precisa che lo scopo del certificato deve essere coerente con quanto previsto dal presente bando di gara.

N.B. n. 1: con riferimento al requisito di cui alla precedente lettera a) si precisa che con il termine realizzazione deve farsi riferimento all'importo effettivamente consunto; si precisa, inoltre, che ai fini della dimostrazione del suddetto requisito saranno considerati come un singolo contratto anche contratti prorogati o rinnovati ovvero stipulati per ampliare progressivamente le prestazioni rese dall'appaltatore in favore di un unico committente (impresa o gruppo), ovvero tutti i contratti/ordini applicativi di un accordo quadro.

III.1.4) **Norme e criteri oggettivi di partecipazione**

Elenco e breve descrizione delle norme e dei criteri:

Ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. 50/2016, la gara sarà espletata con il supporto di strumenti elettronici.

È obbligatorio il possesso da parte del legale rappresentante di un certificato di firma digitale, in corso di validità generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del D.Lgs. n. 82/2005.

Il concorrente dovrà indicare specificamente i documenti in relazione ai quali ricorra la fattispecie di cui all'art. 53, comma 5, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016, unitamente ad una motivata e comprovata dichiarazione in ordine alla presenza di segreti tecnici o commerciali.

III.1.6) **Cauzioni e garanzie richieste:**

L'aggiudicatario dovrà produrre una cauzione definitiva pari al 10 % dell'importo complessivo netto di aggiudicazione del contratto, da costituirsi da parte del solo soggetto aggiudicatario (in caso di aggiudicazione ad un raggruppamento di imprese da parte della mandataria in nome e per conto di tutti i soggetti raggruppati) da prestarsi prima della stipula del contratto.

Maggiori dettagli quanto alle modalità di costituzione della cauzione saranno forniti nella successiva fase di invito.

III.1.8) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**

È consentita la partecipazione alla gara ai soggetti di cui agli art. 45 e ss. del D.Lgs. n. 50/2016. In particolare, si precisa che è consentita la partecipazione ai consorzi ordinari di concorrenti di cui all'articolo 2 602 cod. civ. e ai raggruppamenti temporanei di imprese (RTI), anche non ancora formalmente costituiti. Gli operatori economici di cui all'art. 45, comma 2, lettere d), e), f) e g) del D.Lgs. n. 50/2016 potranno presentare offerta anche se non ancora formalmente costituiti, a condizione che l'offerta:

i) sia sottoscritta digitalmente dalle imprese costituenti;

ii) contenga l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le stesse imprese costituiranno il consorzio o il GEIE, ovvero, nell'ipotesi in cui intendano costituire un raggruppamento di cui alla richiamata lettera d), conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse, espressamente indicata e qualificata come mandataria, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti.

III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**

III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**

Il subappalto è ammesso alle condizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
Resta fermo l'obbligo per gli operatori economici di indicare all'atto della successiva offerta le prestazioni o lavorazioni che intendono subappaltare e le relative quote percentuali. In mancanza di espressa indicazione in sede di offerta l'affidatario non potrà ricorrere al subappalto. In caso di successione di imprese nelle attività trova applicazione la disciplina contenuta nell'art. 1, comma 10 della L. n. 11/2016. Il cambio d'appalto ed il passaggio dei lavoratori all'impresa subentrante saranno oggetto di confronto diretto tra l'azienda cedente, quella subentrante e le strutture competenti delle organizzazioni sindacali. L'appaltatore e gli eventuali subappaltatori autorizzati, sono tenuti con cadenza mensile ad inviare al committente l'elenco completo dei lavoratori occupati nell'appalto, aggiornato con le eventuali variazioni nella composizione occupazionale dichiarata.

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

Data: 13/09/2021

Ora locale: 13:00

IV.2.3) Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare

IV.2.4) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

Italiano

IV.2.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

Durata in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.3) Informazioni complementari:

1) La procedura sarà espletata in modalità telematica sul portale, al sito: www.acquisitionlineferservizi.it dove è disponibile, a decorrere dal giorno 22.7.2021, unitamente al presente bando di gara, ad un estratto del capitolato tecnico e all'allegato A – elenco dei lavoratori impiegati nell'appalto, il documento «Note per la partecipazione» che disciplina: le modalità di registrazione al portale per la partecipazione, di attestazione dei requisiti, il subappalto ed esplicita le condizioni generali di contratto che saranno applicate. Non sono ammesse offerte presentate con modalità differenti da quella telematica sul portale. Per supporto alla registrazione e allo svolgimento delle operazioni all'interno del portale, potrà essere contattato il n. +39 02266002680.

2) Tutta la documentazione richiesta deve, pena l'irricevibilità, essere redatta in lingua italiana o con annessa traduzione in tale lingua certificata conforme al testo straniero dalla competente rappresentanza diplomatica o consolare ovvero da un traduttore ufficiale.

3) Tutti i file allegati al portale (dichiarazioni e/o documenti scansionati) dovranno essere firmati digitalmente, a pena di esclusione, dal rappresentante legale dell'operatore economico concorrente o procuratore munito di appositi poteri. In tal caso, qualora i poteri del firmatario non risultino dal certificato di iscrizione alla CCIAA, dovrà essere inserita a portale, pena l'esclusione, idonea documentazione firmata digitalmente, attestante

che il firmatario della documentazione di gara è munito dei poteri necessari per impegnare in via definitiva il concorrente. In caso di RTI o consorzio già costituito alla documentazione deve essere allegato, in copia autentica, il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria o l'atto costitutivo del consorzio; in mancanza, la documentazione e l'offerta devono essere firmate digitalmente dai rappresentanti legali di tutti gli operatori economici associati o consorziati.

4) La tempestività della domanda di partecipazione e/o delle offerte sarà certificata dal portale.

5) Relativamente all'avvalimento si rinvia all'art. 89 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

6) La stazione appaltante nelle ipotesi di cui al comma 1 dell'art. 110 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria di gara, fermo restando che l'eventuale successivo affidamento avverrà alle condizioni proposte in gara dal soggetto interpellato per lo stesso.

7) Per la disciplina del trattamento dei dati personali si rinvia al documento «Note per la partecipazione».

8) Ai sensi dell'art. 31, comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., responsabile del procedimento per la fase dell'affidamento, è Maria Manduca; responsabile del procedimento per la fase esecutiva è il responsabile pro tempore della Divisione Operations di Grandi Stazioni Rail SpA.

9) Ai sensi dell'art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, con esclusione di quelle afferenti all'offerta tecnica ed economica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio. In merito alle modalità e ai termini di regolarizzazione si rinvia al documento «Note per la partecipazione».

10) Eventuali quesiti o chiarimenti potranno essere richiesti, in lingua italiana, attraverso il portale entro e non oltre le ore 13:00 del giorno 1.9.2021.

11) Il subappalto è ammesso secondo quanto riportato al punto III.2.2).

12) La presente procedura non comporta per la stazione appaltante l'obbligo di affidamento ed in nessun caso ai concorrenti, ivi compreso l'aggiudicatario, potrà spettare alcun rimborso per la mancata conclusione della procedura.

13) La stazione appaltante si riserva la facoltà d'interrompere o annullare in qualsiasi momento la gara in base a valutazioni di propria esclusiva competenza, senza che i concorrenti possano vantare diritti o aspettative di sorta.

VI.4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Denominazione ufficiale: Tribunale amministrativo regionale del Lazio

Indirizzo postale: via Flaminia 189

Città: Roma

Codice postale: 00198

Paese: Italia

VI.4.3) Procedure di ricorso

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Ricorsi avverso il presente avviso dovranno essere notificati nei termini di legge.

VI.5) Data di spedizione del presente avviso:

14/07/2021