

**ROMA CAPITALE***Bando di gara d'appalto***SEZIONE I) AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE.**

**I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto:** Roma Capitale, Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini - U.O Gestione e semplificazione degli strumenti per l'accesso dei cittadini ai servizi, Circonvallazione Ostiense 191, 00154 Roma, telefono +39 0667104640, fax +39 06671071505, posta elettronica: [informazioni@comune.roma.it](mailto:informazioni@comune.roma.it), URL [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it).

Responsabile del procedimento: Claudia De Paolis

**Ulteriori informazioni sono disponibili presso:** i punti di contatto sopra indicati.

**Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare sono disponibili presso:** i punti di contatto sopra indicati.

**Le offerte vanno inviate a:** Roma Capitale, Segretariato Direzione Generale – Ufficio Protocollo - Via delle Vergini n. 18 – 00187 Roma. Le offerte dovranno essere redatte e collazionate e recapitate secondo le modalità tassativamente previste, a pena di esclusione, alle Sezioni 1 e 2 del "Disciplinare di gara" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto.

**SEZIONE II) OGGETTO DELL'APPALTO:**

**II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione del servizio:** Categoria del servizio 05 luogo principale di esecuzione Roma, Codice NUTS ITE43.

**II.1.5) Oggetto dell'appalto** Procedura aperta per l'affidamento del servizio "ChiamaRoma060606".

**II.1.6) CPV: 64210000-1**

**II.1.8.) Divisione in lotti:** NO

**II.2.1) Quantitativo o entità totale:** Importo complessivo a base di gara € 6.718.750,00 oltre I.V.A. - Trattandosi di un'attività per la quale non sono previsti rischi da interferenze gli oneri della sicurezza sono pari a zero.

**II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione:** l'appalto decorrerà dal 05/01/2011 o comunque dalla data di affidamento del servizio, per la durata di mesi 24, comprensivi di 75 gg di allestimento del servizio a totale carico dell'impresa.

**SEZIONE III) INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO:**

**III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:** le Imprese concorrenti dovranno produrre -a pena di esclusione - un deposito cauzionale provvisorio del 2% dell'importo base di gara, pari ad € 134.375,00. Il suddetto deposito dovrà essere costituito secondo le modalità e condizioni



tassativamente previste, a pena di esclusione, alla Sezione 3 del "Disciplinare di gara" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto.

L'importo della suddetta garanzia potrà essere ridotto ai sensi di quanto disposto dall'art. 75, comma 7, del D.Lgs 12 aprile 2006 n. 163, secondo le modalità e condizioni previste alla Sezione 3 del citato "Disciplinare di gara".

**III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:** l'appalto è finanziato con fondi ordinari di bilancio. Le modalità di pagamento sono indicate all'art. 27 del capitolato speciale.

**III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:** sono ammesse a presentare offerta anche imprese appositamente e temporaneamente raggruppate secondo la normativa vigente. In tal caso, **a pena di esclusione:**

- l'offerta dovrà essere tassativamente redatta secondo le modalità e condizioni specificamente indicate alla Sezione 1 del "Disciplinare di gara" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto;

- il requisito richiesto al successivo punto III.2.2 sub H) si intende cumulabile, ma l'impresa mandataria deve concorrere al suo raggiungimento in misura non inferiore al 40%, mentre la/e impresa/e mandante/i deve/ono concorrere ciascuna nella misura minima del 10%. Ferme le suddette percentuali minime, la capogruppo **-a pena di esclusione-** dovrà concorrere in misura maggioritaria rispetto alla/e mandante/i ed il raggruppamento, nella sua globalità, dovrà raggiungere il 100% dei requisiti.

L'offerta dovrà specificare le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Ai sensi degli articoli 36 e 37 del D.Lgs. n. 163/2006, è fatto divieto alle imprese consorziate, per le quali il Consorzio concorre, di partecipare alla medesima gara in qualsiasi altra forma.

Ai fini della partecipazione il concorrente, singolo, consorziato o raggruppato, può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico, organizzativo, avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto ai sensi dell'articolo 49 del decreto legislativo n. 163 del 12 aprile 2006. In tal caso il concorrente **- a pena di esclusione -** dovrà presentare la documentazione e le dichiarazioni previste dal citato articolo 49.

### III.2.) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Le imprese partecipanti dovranno produrre, **a pena di esclusione**, le certificazioni e dichiarazioni indicate ai punti III.2.1., III.2.2. e III.2.3., secondo modalità tassativamente indicate, a pena di esclusione, alla Sezione 4 del "Disciplinare di gara" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto.

In caso di consorzio o raggruppamento temporaneo di imprese, i documenti e/o le dichiarazioni di cui al punto III.2.1. sub A), B), C), E) ed F), e di cui al punto III.2.2.) sub H e



sub I) ed L) e di cui al punto III.2.3. sub M) e sub N) devono essere presentati da ciascuna impresa consorziata o raggruppata.

In caso di R.T.I. la dichiarazione di cui al punto III.2.1 sub D), e il mandato sub G), ove ricorra l'ipotesi, dovranno essere rilasciate dalla sola impresa mandataria.

**III.2.1) Situazione personale degli operatori inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale:**

A) certificato rilasciato ai sensi dell'art.7 del D.P.R. 7.12.95 n.581 della C.C.I.A.A. - Ufficio Registro delle Imprese - Sezione Ordinaria/ Sezione Speciale della Provincia ove ha sede legale l'Impresa dal quale risulti:

- 1) l'iscrizione presso l'Ufficio del Registro medesimo;
- 2) la denominazione dell'Impresa;
- 3) l'indicazione del titolare e/o legale/i rappresentante/i dell'Impresa;
- 4) che l'impresa si trovi nel pieno e libero esercizio di tutti i suoi diritti e non si trovi pertanto in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo o cessazione di attività;
- 5) l'attività economica svolta che dovrà essere inerente all'oggetto della gara.
- 6) l'inesistenza di una delle cause di decadenza, di divieto, e di sospensione di cui all'art. 10 della legge 31 maggio 1965 n. 575 e successive modificazioni.

B) dichiarazione di non trovarsi in nessuna delle cause di esclusione di cui all'articolo 38 del decreto legislativo n. 163 del 12 aprile 2006, nonché l'indicazione di eventuali condanne per le quali il dichiarante abbia beneficiato della non menzione.

**Nell'ipotesi ricorra una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile, così come disciplinato dall'art. 38, comma 1, lettera m quater), del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i., dichiarazione di aver formulato autonomamente l'offerta, con l'indicazione del/i concorrente/i con cui sussiste/ono tale/i situazione/i.**

C) dichiarazione attestante il possesso dei requisiti di regolarità contributiva che dovrà essere effettuata utilizzando esclusivamente il fac-simile allegato sub A) al disciplinare di gara;

D) dichiarazione di cui all'articolo 79, comma 5, del D.Lgs. n. 163/06 e ss.mm.ii., che dovrà essere effettuata utilizzando esclusivamente il fac-simile allegato sub B) al disciplinare di gara;

E) ai soli fini informativi, dichiarazione di essere in regola con il disposto di cui all'art. 46 del D.Lgs.198/06 relativo alla situazione del personale maschile e femminile in organico;

F) *solo in caso di costituendo raggruppamento temporaneo di imprese*: dichiarazione di impegno di ciascuna impresa a costituire il raggruppamento medesimo con l'indicazione dell'impresa che sarà designata quale capogruppo, della percentuale di esecuzione della prestazione e delle parti del servizio svolte da ciascun componente il costituendo raggruppamento;



G) *solo in caso di raggruppamento temporaneo di imprese già formalmente costituito:* mandato speciale con rappresentanza nelle forme di legge con l'indicazione della percentuale di esecuzione della prestazione e delle parti del servizio svolte da ciascun componente il raggruppamento.

**E' condizione di partecipazione – a pena di esclusione – l'avvenuto versamento del contributo a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture per un importo pari a € 100,00 da dimostrare secondo le modalità indicate alla Sezione 4 del Disciplinare di gara.**

**Codice identificativo gara (CIG) 0555602146;**

### **III.2.2.) Capacità economica e finanziaria:**

H) dichiarazione che l'impresa ha realizzato negli ultimi tre esercizi (2008/2009/2010) un fatturato per servizi analoghi al settore oggetto della gara non inferiore ad a € 15.000.000,00.

D) dichiarazione del legale rappresentante:

- per le società di capitali: di non trovarsi, al momento della partecipazione alla gara, con un valore del Patrimonio netto inferiore ai minimi richiesti dalla legge per la costituzione della società di cui trattasi;
- per le cooperative: di non avere patrimonio netto negativo;
- per tutti gli altri soggetti: di avere un patrimonio netto non negativo nonché una media aritmetica del risultato di esercizio degli ultimi tre anni maggiore di zero;

L) idonee referenze bancarie attestanti la solidità finanziaria ed economica dell'Impresa rilasciate da almeno due istituti di credito.

### **III.2.3) Capacità tecnica:**

M) l'elenco dei servizi relativi al settore del presente bando svolti nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione della gara;

N) dichiarazione di avere preso piena ed esatta visione del capitolato speciale d'appalto, di rispettarne tutti gli oneri e le clausole, nonché quelle previste dal capitolato generale del Comune di Roma, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1341 del Codice Civile.

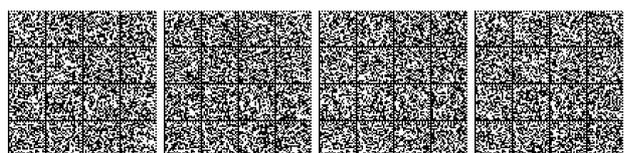
**III.3.1)** La prestazione del servizio non è riservata ad una particolare professione.

## **SEZIONE IV) PROCEDURA:**

**IV.1.1) Tipo di procedura:** aperta.

**IV.2.1) Criteri di aggiudicazione:** l'aggiudicazione sarà effettuata all'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs n. 163/2006

L'offerta sarà valutata in base ai sottoindicati criteri e punteggi:



DESCRIZIONE CRITERI	Punt. max	
<b>Offerta economica (prezzo offerto)</b>	<b>35</b>	
<b>Offerta tecnica</b>	<b>50</b>	
Il punteggio dell'offerta tecnica sarà attribuito in base alla seguente articolazione:		
<b>1. Valore Tecnico funzionale della soluzione proposta con particolare riguardo a:</b>		
• Servizio di contact center mediante operatori (organizzazione e dimensionamento delle postazioni etc..)	43	
• Servizi di monitoraggio	3	
• Servizi di gestione e rendicontazione della qualità del servizio	4	
<b>2. Servizio migliorativo inerente l'organizzazione del servizio:</b>	<b>15</b>	
• protrazione oraria del servizio fino alle ore 22, tutti i giorni festivi compresi (7-22);	10	
ovvero		
• protrazione oraria fino a h 24 su tutti i giorni della settimana	15	
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	

I criteri e i sub criteri per l'attribuzione del punteggio all'offerta economica di cui alla superiore tabella sono riportati alla Sezione 6 del "Disciplinare di gara" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto.

**IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare:** Disponibili fino al termine di scadenza indicato al successivo punto IV.3.4

Tutta la documentazione sarà consegnata su supporto elettronico al costo di 5 €.

Richieste di informazioni e copia elettronica dei capitolati: vedi punto I.1.1.

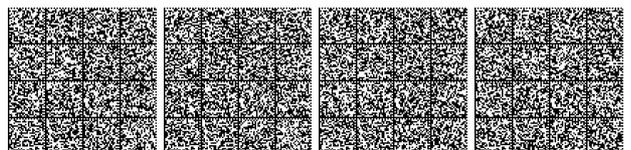
I pagamenti per il rilascio dei capitolati da ritirare direttamente presso (vedi punto I.1.1), devono essere versati all'Ufficio Economato del Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti dei cittadini, Circonvallazione Ostiense 191, 00154 Roma.

Termine per la richiesta di informazioni: fino a 10 giorni lavorativi prima della scadenza della presentazione delle offerte.

**IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte:** entro le ore 10,30 del giorno. 10-01-2011

**IV.3.6) Lingua utilizzabile per la presentazione dell'offerta:** l'offerta economica, l'offerta tecnica, nonché la documentazione richiesta per la partecipazione alla gara devono essere redatte in lingua italiana.

**IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:** 180



giorni.

#### IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte.

**Data ora e luogo:** l'apertura dei plichi avrà luogo presso la Sala Commissioni della Direzione Contratti del Segretariato Generale – Via delle Vergini 18 - Roma, il giorno 11-01-2011, alle ore 9,00

#### SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI.

##### VI.3) Informazioni complementari:

La determinazione dirigenziale di indizione gara dell'ufficio di cui al punto I.1 è la n. 276 del 25 ottobre 2010 .

##### - Codice Unico di Progetto (CUP) J89C1000440004

Si procederà, prima della apertura delle offerte, al sorteggio di cui all'articolo 48 del decreto legislativo n. 163 del 12 aprile 2006 ai fini del controllo sul possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa richiesti dal bando di gara.

A conclusione della valutazione delle offerte tecniche da parte della Commissione all'uopo nominata, i concorrenti potranno prendere visione della data di apertura delle offerte economiche sul sito dell'Albo Pretorio.

Si procederà all'aggiudicazione in presenza di almeno una offerta valida.

Non sono ammesse offerte in aumento. In caso di discordanza tra valori espressi in cifre e valori espressi in lettere sarà preso in considerazione il valore espresso in lettere.

In caso di offerte valutate con punteggio complessivo identico, si aggiudicherà la gara in favore dell'offerta che abbia ottenuto il maggior punteggio relativamente all'offerta tecnica.

Nel caso di uguale punteggio attribuito all'offerta tecnica ed economica, si procederà all'aggiudicazione ai sensi del disposto di cui all'articolo 77 del R.D. n. 827 del 23 maggio 1924.

Si procederà alla determinazione della soglia di presunta anomalia ai sensi dell'art. 86, comma 2, del D.Lgs n. 163/2006.

L'Amministrazione procederà contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta, ai sensi dell'art. 88, comma 7, del D.Lgs 163/2006 e s.m.i..

L'Amministrazione si riserva la facoltà di ricorrere all'applicazione dell'articolo 86, comma 3, del D.Lgs n. 163/06 e s.m.i.

E' ammesso il subappalto relativamente alle prestazioni di cui all'articolo 20 del capitolato speciale d'appalto. Il corrispettivo relativo alla quota parte subappaltabile sarà corrisposto direttamente all'affidatario, secondo quanto stabilito dall'art. 118, comma 3, del D.Lgs n. 163/2006.

Il possesso di tutti i requisiti meramente dichiarati dal concorrente che risulterà aggiudicatario della gara e da quello che segue in graduatoria, dovrà essere comprovato dai medesimi -a **pena di decadenza**- mediante la consegna di idonea documentazione all'ufficio di cui al punto



I.1. entro il termine indicato nella specifica richiesta in tal senso.

La non presentazione di tutti gli elementi e documenti richiesti, la non rispondenza anche di un solo elemento e documento rispetto a quanto richiesto e dichiarato, determinerà l'esclusione dalla partecipazione della gara e l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge. L'aggiudicazione è impegnativa per l'impresa aggiudicataria ma non per l'Amministrazione fino a quando non saranno perfezionati gli atti in conformità delle vigenti disposizioni.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003, i dati forniti dai concorrenti sono raccolti e trattati esclusivamente per lo svolgimento della procedura di gara e dell'eventuale successiva stipula e gestione del contratto. L'accesso agli atti è consentito secondo le modalità indicate nella sezione 8 del disciplinare di gara.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 241 del D.Lgs.n.163/2006, come novellato dall'art. 5 del D.Lgs.53/2010, il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

**VI.5) Data di spedizione del presente bando all'Ufficio Pubblicazione della U.E.:**

12-11-2010.

Il dirigente: dott.ssa Rosaria Fattori

TS10BFF24216 (A pagamento).

