



AREA SISTEMI E SERVIZI INFORMATICI

Servizio di Contact Center Inbound Gestito

Condizioni disciplinanti la gara

SOMMARIO

Art. 1	Premessa	3
Art. 2	Soggetti ammessi alla Procedura	3
Art. 3	Documenti da produrre in fase di gara	3
Art. 4	Aggiudicazione della gara	4
Art. 5	Cauzione	4
Art. 6	Tracciabilità.....	4
Art. 7	Oneri	5
Art. 8	Responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione	5
Art. 9	Contatti del Punto Ordinante	5
ART. 10	Foro Competente.....	5

Art. 1 PREMESSA

Il presente capitolato disciplina l'oggetto e le condizioni dell'appalto ad integrazione di quanto già previsto dalle "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi" (di seguito più brevemente "Condizioni generali di contratto") che disciplinano i contratti conclusi tra i Fornitori e i Punti Ordinanti mediante procedimento di RdO nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione ed aventi ad oggetto i Servizi oggetto della presente gara.

Art. 2 SOGGETTI AMMESSI ALLA PROCEDURA

Sono ammessi a partecipare alla procedura di affidamento le Imprese in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Iscritti al MEPA per i servizi '*Contact Center Inbound, Outbound, Interpretariato da remoto*'
- b) capacità economico-finanziaria e tecnica, con riferimento a:
 - 1) il volume di fatturato per servizi di **Contact Center Inbound Gestito**, eseguiti nel triennio 2015/2017, non inferiore a € 500.000,00 = I.V.A. esclusa.
 - 2) l'elenco dei principali servizi di **Contact Center Inbound Gestito** eseguiti nel triennio 2015/2016/2017 (di cui almeno uno di importo non inferiore a € 100.000,00 I.V.A. esclusa. Non si terrà conto della somma degli importi dei vari servizi anche se prestati al medesimo committente, in quanto l'importo di Euro 100.000,00 deve essere riferito ad un unico servizio, non frazionato), con la descrizione:
 - dell'esatto oggetto del servizio;
 - dell'importo di ciascun servizio;
 - del nominativo e della tipologia (soggetto pubblico o privato) del committente;
 - delle date di ciascun servizio.

Art. 3 DOCUMENTI DA PRODURRE IN FASE DI GARA

In fase di formulazione dell'offerta sul MEPA l'operatore economico dovrà allegare i seguenti documenti:

- a) **Dichiarazione di possesso dei requisiti di partecipazione**, di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e all'Art. 2 di questo documento.
- b) Copia della **ricevuta di pagamento di € 20,00 (venti/00)** dovuta a titolo di contribuzione all'**Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)**, ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 67, della L. n. 266 del 23.12.2005. Il pagamento della predetta contribuzione dovrà avvenire attenendosi alle istruzioni operative pubblicate sul sito dell'Autorità disponibili all'indirizzo www.avcp.it/riscossioni.html;
- c) Ai fini dell'utilizzo del sistema AVCPASS per la verifica dei requisiti obbligatori di partecipazione, il partecipante dovrà fornire, oltre alla dichiarazione e la copia del versamento all'Anac, il

documento denominato PASSOE rilasciato dall'Autorità di Vigilanza per i contratti pubblici, caricandolo a sistema ed inserito nella documentazione amministrativa, ove prevista, in alternativa potrà essere inviato unitamente alla dichiarazione a: segreteria.cesia@unibo.it

Per ottenere tale documento, l'OE, dopo la registrazione al servizio AVCPASS sul sito <http://www.avcp.it> alla voce "Servizi-AVCPASS operatore economico", indicherà a sistema il CIG della procedura di affidamento cui intende partecipare. Il sistema rilascia il PASSOE. Per ogni ulteriore informazione www.anticorruzione.it

Art. 4 AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

La modalità di aggiudicazione della RDO è al prezzo più basso, ai sensi dell'art. 95 comma 4 lettera b) del D.lgs 50/2016.

La Stazione Appaltante si riserva:

- di procedere all'aggiudicazione anche nel caso in cui pervenga una sola offerta o rimanga comunque valida una sola offerta, purché la stessa sia ritenuta congrua ad insindacabile giudizio di questa Amministrazione; in caso di offerte uguali si procederà all'aggiudicazione a norma del secondo comma dell' art. 77 del R.D. 23.05.1924 n. 827;
- la facoltà di non aggiudicare la presente gara qualora le offerte non siano ritenute congrue a proprio insindacabile giudizio, ovvero qualora sopravvengano motivi di interesse pubblico che rendano inopportuna l'aggiudicazione.

Art. 5 CAUZIONE

A garanzia degli obblighi assunti in dipendenza del contratto, l'aggiudicatario deve costituire, prima della stipula del contratto stesso e, comunque, entro 10 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione, un deposito cauzionale nella misura del 10% dell'importo complessivo netto offerto, ridotta del 50% in caso di possesso di certificazione di qualità.

Detto deposito cauzionale può essere prestato mediante polizza fidejussoria o fideiussione bancaria presso gli Istituti legalmente autorizzati.

La cauzione deve:

- prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- prevedere la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta del CeSIA;
- avere scadenza successiva al termine del servizio.

Art. 6 TRACCIABILITÀ

Qualora non già indicato nel documento di stipula l'Impresa dovrà comunicare a questa AREA, ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato al transito di tutti i movimenti finanziari relativi alle commesse pubbliche, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

Art. 7 ONERI

Gli oneri di bollo sono quantificati in €. 16; all'aggiudicatario verrà comunicata la modalità di versamento degli stessi.

Art. 8 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il Responsabile Unico del Procedimento di gara è L'Ing. Enrico Lodolo: enrico.lodolo@unibo.it

Il Direttore dell'esecuzione del servizio è il Dr. Graziano Zucchini email: graziano.zucchini@unibo.it – tel. 051-2095908

Art. 9 CONTATTI DEL PUNTO ORDINANTE

Per eventuali informazioni è possibile contattare la segreteria del CESIA tel. 051-2080175, email: segreteria.cesia@unibo.it.

Si ribadisce che eventuali richieste di chiarimenti, in ordine alla presente gara, potranno essere formulate esclusivamente per via telematica attraverso la funzione dedicata nel MEPA

ART. 10 FORO COMPETENTE

Per ogni effetto del contratto, si riconosce per ogni controversia la competenza del Foro di Bologna.