

This notice in TED website: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:203551-2018:TEXT:EN:HTML>

**Italy-Reggio Emilia: Call centre  
2018/S 090-203551**

**Contract notice**

**Services**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

I.1) **Name and addresses**

Comune di Reggio nell'Emilia

Piazza C. Prampolini 1

Reggio nell'Emilia

42121

Italy

Contact person: Comune di Reggio nell'Emilia — Servizio appalti contratti e semplificazione amministrativa —

U.O.C. acquisti appalti e contratti — dott.ssa Silvia Signorelli — via San Pietro Martire 3

Telephone: +39 0522456367

E-mail: [garesenzacarta@comune.re.it](mailto:garesenzacarta@comune.re.it)

Fax: +39 0522456037

NUTS code: ITH53

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.comune.re.it>

Address of the buyer profile: <http://www.comune.re.it/gare>

I.2) **Information about joint procurement**

I.3) **Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.comune.re.it/gare>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the following address:

Comune di Reggio nell'Emilia — U.O.C. Archivio e Semplificazione amministrativa — Sezione protocollo

Via Mazzacurati 11

Reggio nell'Emilia

42122

Italy

Contact person: Dr.ssa Silvia Signorelli

Telephone: +39 0522456367

E-mail: [garesenzacarta@comune.re.it](mailto:garesenzacarta@comune.re.it)

Fax: +39 0522456037

NUTS code: ITH53

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.municipio.re.it>

Address of the buyer profile: <http://www.comune.re.it/gare>

I.4) **Type of the contracting authority**  
Regional or local authority

I.5) **Main activity**  
General public services

**Section II: Object**

II.1) **Scope of the procurement**

II.1.1) **Title:**  
Gara europea a procedura aperta per l'appalto a singoli lotti di servizi di gestione della centrale operativa del comune di Reggio Emilia det. dir. 2018/189 E 461.

II.1.2) **Main CPV code**  
79512000

II.1.3) **Type of contract**  
Services

II.1.4) **Short description:**  
Procedura aperta sopra soglia comunitaria per l'appalto a singoli lotti del servizio di gestione della centrale operativa (call center) di raccolta delle chiamate ed elaborazione dati con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni ed integrazioni — codice dei contratti pubblici (in seguito, per brevità anche solo: «codice» o «D.Lgs. n. 50/2016»). L'oggetto dell'appalto è un servizio per la gestione del call center front office (raccolta segnalazioni/ricieste/reclami) e back office (trattamento e gestione delle segnalazioni/ricieste/reclami, supporto, monitoraggio e gestione delle chiamate ricevute, monitoraggio dati).  
Per la nozione di centrale operativa ai fini del presente appalto, si rimanda a quanto previsto dall'art. 1 dei progetti esecutivi — capitolato speciale d'appalto dei lotti.

II.1.5) **Estimated total value**  
Value excluding VAT: 857 000.00 EUR

II.1.6) **Information about lots**  
This contract is divided into lots: yes  
Tenders may be submitted for all lots  
Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 2

II.2) **Description**

II.2.1) **Title:**  
Centrale operativa servizi di ingegneria, CIG: 7483690859.  
Lot No: 1

II.2.2) **Additional CPV code(s)**  
79512000

II.2.3) **Place of performance**  
NUTS code: ITH53

II.2.4) **Description of the procurement:**  
Le prestazioni oggetto del lotto 1 sono le attività per la gestione e l'elaborazione dati della centrale operativa dei servizi reti – infrastrutture e ingegneria edifici, che riguardano sia attività di front-office che di back-office:  
— ricezione di segnalazione di guasti, di richieste di interventi manutentivi e reclami relativamente al patrimonio dell'amministrazione (scuole, fabbricati vari, impianti sportivi, cimiteri, infrastrutture, strade, piste ciclopedonali,

verde, pubblica illuminazione, ecc.) da parte dei cittadini e degli utenti interni attraverso telefonate/fax, posta elettronica e social network, da parte dei tecnici/assistenti comunali e da parte di cittadini che si presentano di persona,

- ricezione delle richieste di variazioni di orario di accensione/spegnimento di impianti termici e di raffrescamento da parte degli utenti dei fabbricati comunali,
- inserimento delle segnalazioni nel software di gestione,
- trasmissione dei dati relativi alle richieste al personale tecnico dell'amministrazione,
- trasmissione degli ordini alle ditte appaltatrici mediante mail o fax: pronto intervento o urgenze ed emergenze da attivare nei termini di 1-2 ore,
- manutenzione programmata/programmabile,
- trasmissione alle ditte indicate dall'amministrazione delle disposizioni di servizio per la manutenzione programmata, a seconda del piano elaborato dai tecnici comunali preposti,
- gestione segnalazioni/richieste/reclami: risposte alle segnalazioni/richieste,
- gestione ordini di lavoro legati ai buoni d'ordine per il controllo della contabilità a scalare e monitoraggio residuo spese sulle somme disponibili,
- controllo degli ordini di lavoro evasi/inevasi,
- collaborazione con tecnici ed assistenti comunali per il controllo contabile delle spese,
- gestione e chiusura contabile degli ordini di lavoro,
- preparazione contabilità da trasmettere al tecnico amministrativo comunale per la successiva liquidazione,
- supporto, monitoraggio e gestione delle chiamate ricevute da altri servizi comunali:
  - Urp,
  - comune informa,
  - redazione Internet,
  - architetti di quartiere,
  - punto qua,
  - polizia municipale;
- monitoraggio dati:
  - creazione di statistiche dei dati raccolti,
  - creazione di reportistica varia sui dati raccolti;
- gestione connessa agli appalti gestione calore e pubblica illuminazione:
  - gestione segnalazioni su malfunzionamento impianti termici con il responsabile,
  - trasmissione delle segnalazioni agli appaltatori,
  - controllo e supporto agli utenti ed eventuale invio di assistente e/o tecnico comunale per sopralluoghi,
  - creazione consuntivi per la contabilità della gestione calore,
  - verifica in remoto tramite apposito software Coster per il controllo regolare del funzionamento degli impianti in telegestione,
  - supporto alla gestione degli impianti dell'illuminazione pubblica,
  - chiusure/annotazioni degli ordini di lavoro dell'appalto energia.

II.2.5) **Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6) **Estimated value**

Value excluding VAT: 334 000.00 EUR

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

Duration in days: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

La stazione appaltante, qualora i risultati dell'appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 24 mesi per un importo di 668 000,00 EUR.

II.2.10) **Information about variants**

Variants will be accepted: no

II.2.11) **Information about options**

Options: no

II.2.12) **Information about electronic catalogues**

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**

Cauzione provvisoria da prestarsi come dettagliato nel bando di gara (<http://www.comune.re.it/gare>).

Cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

Non è ammesso il subappalto dei servizi oggetto della presente procedura.

II.2) **Description**

II.2.1) **Title:**

Centrale operativa — servizi anagrafici CIG: 7483717E9F.

Lot No: 2

II.2.2) **Additional CPV code(s)**

79512000

II.2.3) **Place of performance**

NUTS code: ITH53

II.2.4) **Description of the procurement:**

Le prestazioni oggetto del lotto 2 sono le attività per la gestione e l'elaborazione dati della centrale operativa dei servizi anagrafici di prenotazione appuntamenti per i servizi anagrafici di sportello, come meglio specificato di seguito:

— la nuova attività di emissione della carta d'identità elettronica, iniziata dal 15.1.2018, ricompresa dentro alla gestione dei servizi anagrafici,

— il rilascio della carta d'identità elettronica deve avvenire, secondo le indicazioni fornite dal ministero dell'Interno a mezzo di appuntamento all'utente, per la complessità dell'insieme di operazioni da svolgere in sede di emissione,

Le operazioni da compiere per la ricezione degli appuntamenti sono in sintesi le seguenti:

— attività di risposta telefonica all'utenza con numero dedicato dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 ed il giovedì dalle 14.45 alle 17.45;

— fornitura di una serie di informazioni predeterminate dal servizio in ordine al rilascio del documento,

— registrazione dell'appuntamento in apposito software allestito dal comune,

— modifiche alle registrazioni di appuntamenti richieste dal servizio a seguito di necessità derivanti da obblighi di chiusura per scioperi, assemblee od altri motivi.

Il servizio prevede un minimo di 2 postazioni telefoniche dedicate prevalentemente alla comunicazione frontale, gestite da personale con almeno tre anni di esperienza in servizi analoghi e con spiccate attitudini alle funzioni di ascolto, accoglienza e predisposizione alle risposte e alla comunicazione.

Per le attività di back-office è prevista la gestione di almeno 2 postazioni informatiche gestite da personale con almeno tre anni di esperienza in servizi analoghi.

Per le ulteriori specifiche sui servizi si rimanda alle norme del progetto esecutivo — capitolato speciale d'oneri.

**II.2.5) Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

**II.2.6) Estimated value**

Value excluding VAT: 84 000.00 EUR

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

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

La stazione appaltante, qualora i risultati dell'appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 24 mesi e per un importo di 168 000 EUR.

**II.2.10) Information about variants**

Variants will be accepted: no

**II.2.11) Information about options**

Options: yes

Description of options:

Per il lotto 2 – servizi anagrafici, la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata con proroga tecnica di 6 mesi, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.Lgs. 50/2016. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti, condizioni.

**II.2.12) Information about electronic catalogues**

**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**

Cauzione provvisoria da prestarsi come dettagliato nel bando di gara (<http://www.comune.re.it/gare>).

Cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

**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:

Per ambi i lotti: iscrizione nella sezione cooperative sociali di cui all'art. 1, co. 1, lett. b) della L. 381/1991 dell'albo regionale delle cooperative sociali.

Si considerano soggetti con disabilità:

— quelli di cui all'articolo 1 della legge 12 marzo 1999, n. 68,

— le persone svantaggiate,

— quelle previste dall'articolo 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381,

— gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari,

— i soggetti in trattamento psichiatrico,

- i tossicodipendenti,
- gli alcolisti,
- i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare,
- le persone detenute o internate negli istituti penitenziari,
- i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'art. 21 della legge 26 luglio 1975, n. 354 e successive modificazioni.

III.1.2) **Economic and financial standing**

III.1.3) **Technical and professional ability**

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.5) **Information about reserved contracts**

III.2) **Conditions related to the contract**

III.2.1) **Information about a particular profession**

III.2.2) **Contract performance conditions:**

Il contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 9 del codice, non potrà essere stipulato prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

La stipula avrà luogo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8 del codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del codice.

Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica, in forma pubblica amministrativa a cura dell'ufficiale rogante.

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136.

Nei casi di cui all'art. 110, comma 1 del codice la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di ga.

III.2.3) **Information about staff responsible for the performance of the contract**

**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.1.4) **Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue**

IV.1.6) **Information about electronic auction**

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2) **Administrative information**

IV.2.1) **Previous publication concerning this procedure**

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

Date: 21/06/2018

Local time: 13:00

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.2.6) Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

**IV.2.7) Conditions for opening of tenders**

Date: 22/06/2018

Local time: 09:00

Place:

Locale situato presso il servizio acquisti, appalti e semplificazione amministrativa — UOC appalti e contratti via San Pietro Martire 3 — 41121 Reggio Emilia (palazzo Prini).

Information about authorised persons and opening procedure:

Potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega. In assenza di tali titoli, la partecipazione è ammessa come semplice uditor.

**Section VI: Complementary information**

**VI.1) Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: yes

**VI.2) Information about electronic workflows**

Electronic invoicing will be accepted

**VI.3) Additional information:**

- Si farà luogo all'esclusione dalla gara nel caso manchi o risulti incompleto o irregolare alcuno dei documenti/ dichiarazioni richiesti, salvo i casi in cui la legge consente precisazioni o integrazioni,
- non sarà preso in considerazione il plico che non risulti pervenuto entro il termine sopra fissato o che non sia stato trasmesso come richiesto,
- nel caso in cui venga ammessa l'offerta di un solo concorrente, se ritenuta valida e congrua, l'aggiudicazione sarà effettuata a favore di questo. Nel caso di parità di punteggio, si procederà ai sensi della normativa vigente,
- il verbale di gara non terrà luogo del contratto,
- l'amministrazione si riserva la facoltà di cui all'art. 110 del D.Lgs. 50/2016,
- le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere in lingua italiana o corredati di traduzione giurata,
- è data facoltà all'ufficiale rogante al momento della stipula stessa di apportare adeguamenti al contratto che non comportino modifiche al contenuto del rapporto contrattuale,
- i corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal progetto esecutivo — capitolato d'onori,
- le imprese concorrenti non potranno pretendere alcun compenso o indennizzo in relazione alla partecipazione alla gara,
- è esclusa la competenza arbitrale,
- il concorrente, in caso di aggiudicazione, è tenuto a rispettare tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari specificamente sanciti dalla L. n. 136/2010 e s.m.i.,
- il comune si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento del servizio per mutate esigenze di servizio e/o motivi di interesse pubblico,
- è lasciata facoltà all'amministrazione di non addvenire all'aggiudicazione qualora le proposte presentate non siano ritenute idonee dalla commissione giudicatrice,
- l'aggiudicazione provvisoria, che risulterà dal relativo verbale, è immediatamente impegnativa per il solo aggiudicatario ed è subordinata agli accertamenti e certificazioni previsti dalla normativa antimafia e delle altre verifiche di legge; diventerà definitiva solo dopo la sua approvazione da parte delle competenti strutture dell'amministrazione.

I dati personali forniti e raccolti in occasione della presente procedura saranno gestiti a norma del D.Lgs. n. 196/2003 «codice in materia di protezione dei dati personali».

N.B.: ogni modifica, proroga, rettifica e/o qualsiasi comunicazione relativa al presente bando di gara durante la sua pubblicazione verrà portata a conoscenza degli interessati, in primis, attraverso la pubblicazione sul profilo di committente ([http:// www.comune.re.it/gare](http://www.comune.re.it/gare)) e, ove previsto dalla normativa, con le restanti modalità di pubblicità legale. Per quanto qui non riportato, si fa riferimento alla documentazione di gara ([http:// www.comune.re.it/gare](http://www.comune.re.it/gare)).

VI.4) **Procedures for review**

VI.4.1) **Review body**

Tribunale Amministrativo Regionale (T.A.R.) dell'Emilia Romagna — sede Parma  
Piazzale Santaflora 7  
Parma  
43121  
Italy  
Telephone: +39 0521286095  
E-mail: [urp.pr@giustizia.amministrativa.it](mailto:urp.pr@giustizia.amministrativa.it)  
Fax: +39 0521208986

VI.4.2) **Body responsible for mediation procedures**

VI.4.3) **Review procedure**

VI.4.4) **Service from which information about the review procedure may be obtained**

Comune di Reggio nell'Emilia — Direzione generale — Servizio legale  
Piazza Prampolini 1  
Reggio nell'Emilia  
42121  
Italy  
Telephone: +39 0522456233  
E-mail: [luca.salsi@comune.re.it](mailto:luca.salsi@comune.re.it)  
Fax: +39 0522456680  
Internet address: <http://www.comune.re.it>

VI.5) **Date of dispatch of this notice:**

10/05/2018