



## COMUNE DI PISA

<b>TIPO ATTO <i>DETERMINA CON IMPEGNO con FD</i></b>	
<b>N. atto</b> DN-12 / 377	<b>del</b> 08/04/2013
<b>Codice identificativo</b> 887022	

<b>PROPONENTE</b> <i>Comunicazione - Serv. Informativi - Sp. Cittadino</i>
--

<b>OGGETTO</b>	SERVIZIO BIENNALE DI CONTACT CENTER. DETERMINAZIONE A CONTRATTARE.
----------------	--

Istruttoria Procedimento	
Posizione Organizzativa responsabile	
Dirigente della Direzione	<b><i>PAOLI LUIGI</i></b>



## COMUNE DI PISA

Direzione Comunicazione, Sportello al Cittadino, Sistema Informativo

**OGGETTO: Servizio biennale di contact center. Determinazione a contrattare.**

### IL DIRIGENTE

#### **Viste:**

-la deliberazione del Consiglio Comunale n. 75 del 21.12.2012, immediatamente esecutiva, con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione dell'esercizio 2013 ed i relativi allegati ai sensi di legge,  
-la deliberazione della Giunta Comunale n. 258 del 28.12.2012, immediatamente esecutiva, con la quale è stato approvato il P.E.G. finanziario dell'esercizio 2013;

**Visto** l'art. 107 del Decreto Legislativo n. 267 del 18.8.2000, che attribuisce ai dirigenti la competenza all'adozione degli atti di gestione, compresi i provvedimenti che comportano impegno di spesa;

**Considerato** che il Sindaco con proprio provvedimento n. 29 del 13.5.2011 ha nominato il Dirigente della Direzione Comunicazione – Sportello al Cittadino – Sistema Informativo con decorrenza 16.5.2011;

#### **Considerato che:**

-con determinazione dirigenziale n. 962 del 5.8.2010 si aggiudicava alla Ouverture Service s.r.l. il servizio biennale di contact center per il comune di Pisa,  
-in data 12.11.2010 veniva stipulata la relativa scrittura privata ai patti e condizioni contenute nel capitolato di gara e nell'offerta della ditta,  
-il 31.12.2012 scadeva l'affidamento a Ouverture Service del servizio di contact center di cui trattasi,  
-con determinazione n. 1593 del 31.12.2012, nelle more del procedimento di gara per l'affidamento del nuovo servizio biennale di contact center, è stato affidato il servizio di contact center alla Ouverture Service fino al 30.4.2013 agli stessi termini e condizioni di cui alla scrittura privata tra Comune di Pisa e Ouverture Service che ha regolato lo stesso servizio fino al 31.12.2012;

**Visto** il D.Lgs.vo 12.4.2006 n. 163, e successive modifiche ed integrazioni, avente ad oggetto il nuovo codice dei contratti pubblici, ed in particolare l'articolo 125, relativo alle acquisizioni di lavori, forniture e servizi in economia;

**Visto** il vigente Regolamento del Comune di Pisa per la disciplina delle acquisizioni in economia di lavori, forniture e servizi, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 62 del 29.07.2008, esecutiva, ed in particolare:

- art. 5, comma 1, lett. B) lett. q), secondo cui è ammesso il ricorso alle procedure di spesa in economia per l'acquisizione di servizi, il cui importo sia inferiore ad Euro 100.000,00, al netto di I.V.A., quando trattasi di spese telefoniche;
- art. 8 in base al quale si ritiene di esperire una gara ufficiosa per procedere all'affidamento del servizio di cui trattasi;

**Dato atto**, sotto la propria responsabilità esclusiva:

-l'acquisto del servizio di cui alla presente disposizione rispettano le disposizioni dell'art. 26, comma 3, della Legge 488/1999, nonché le disposizioni dell'art.1 del D.L. 52/2012 convertito dalla L.94 del 6.7.2012 e dell'art.1 del D.L. 95/2012 convertito in L. 135 del 7.8.2012,  
-è stato verificato in data 5.4.2013 ora 10h00' con consultazione sul sito internet che il servizio di cui trattasi non è disponibile tramite le convenzioni o accordi quadro CONSIP, mentre il relativo metaprodotto è disponibile sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione,  
-si procede all'acquisto del servizio tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione con la procedura di gara identificata quale "Richiesta di Offerta",  
-la presente determinazione, conseguita l'esecutività, sarà trasmessa, a cura di questa Direzione, alla Direzione Programmazione e Controlli, ai sensi dell'art.26, comma 3-bis, della L. 488/1999;

**Vista** altresì la Legge Regione Toscana 13 luglio 2007 n. 38, e s.m.i., recante norme in materia di contratti pubblici e relative disposizioni sulla sicurezza e regolarità del lavoro;

**Dato atto** che l'affidamento della presente fornitura è effettuato nel rispetto della legge, nonché del Regolamento del Comune di Pisa per la disciplina delle acquisizioni in economia di lavori, forniture e servizi, compreso il divieto di suddivisione artificiosa della fornitura in più lotti, di cui all'art. 2, comma 7, del suddetto Regolamento;

**Vista** il "Regolamento per lo svolgimento del controllo di regolarità amministrativa e per l'organizzazione dei procedimenti di gara" approvato con deliberazione della G.C. 189/2012, nonché il provvedimento 116/2013 del Segretario/Direttore Generale;

**Attestato**, sotto la propria responsabilità esclusiva, la legittimità, la regolarità e la correttezza della presente determinazione e del procedimento a questa presupposto;

**Accertato** che, sulla base di valutazioni previsionali, il programma dei pagamenti conseguenti alla presente determinazione risulta compatibile con riferimento dall'art. 9, comma 1, lett. a.2), del D.L. 78/2009, per quanto applicabile agli enti locali;

**Attestato** che gli impegni di spesa che si assumono con il presente atto, tenendo debitamente conto di tutte le spese da effettuare fino alla fine dell'esercizio, sono compatibili con la disponibilità degli stanziamenti attuali del P.E.G. e con le attività assegnate a questa Direzione. Il codice dell'attività di riferimento è AT-233;

## **D E T E R M I N A**

Per i motivi in premessa indicati e qui integralmente richiamati:

1.- di procedere all'acquisizione in economia mediante il sistema del cottimo fiduciario, previa gara svolta con la procedura "Richiesta di Offerta" nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, del servizio biennale di contact center per il Comune di Pisa per un importo complessivo stimato in 47.000,00 euro IVA esclusa, approvando il capitolato e lo schema di disciplinare di gara rispettivamente in allegato "1" e "2" (codice CIG **5048511312**). In particolare il disciplinare potrà essere modificato in parti non sostanziali per adattarlo alla procedura della "Richiesta di Offerta" del MEPA;

2.- di stabilire di invitare alla gara tutte le imprese che sono iscritte nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per il metaprodotto 79511000-9 – Servizio di Contact Center;

3.- di nominare:

-la Dr.ssa Suligoj Elisabetta, Posizione Organizzativa Ufficio Integrato del Cittadino responsabile del procedimento per il servizio di cui al punto 1., ai sensi dell'art. 10 comma 1 del D.Lgs.vo n. 163/2006, dell'art. 32 della L.R.T. n. 38/2007 e dell'art. 4 del Regolamento comunale per le acquisizioni in economia,

-il sottoscritto responsabile del procedimento di gara di cui al punto 1., ai sensi dell'art. 10 comma 1 del D.Lgs.vo n. 163/2006, dell'art. 32 della L.R.T. n. 38/2007 e dell'art. 4 del Regolamento comunale per le acquisizioni in economia;

4.- di procedere all'impegno dell'importo complessivo di cui al punto 1. pari a complessivi € 56.870,00 (iva inclusa) al Tit. 1 – Funz. 1 – Serv. 08 – Int. 03 - Cap. 11664 "Sistema informativo – Prestazioni di Servizi" come segue

Anno	Periodo previsto	Importo (euro)
2013	maggio-dicembre	18.956,67
2014	gennaio-dicembre	28.435,00
2015	gennaio-aprile	9.478,33

5.- di impegnare Euro 30,00 relativi al contributo dovuto all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici al Tit. 1, Funz. 01, Serv. 08, Interv. 03, Capitolo 11664 "Sistema informativo – Prestazioni di Servizi" del bilancio 2013 che presenta la necessaria disponibilità.

IL DIRIGENTE  
Dr. Luigi PAOLI

## Allegato "1" - CAPITOLATO

### Art.1 Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di Contact Center del Comune di Pisa. In questa fase di cambiamento dei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini, l'attivazione di un Contact Center si inserisce nel processo di rinnovamento della pubblica amministrazione. Con il Contact Center si passa da un sistema di comunicazione a un sistema di produzione di valori, dove gli operatori devono essere consulenti specializzati e conoscere le varie realtà dell'Ente.

Infatti, per offrire ai cittadini dei servizi efficienti, snelli e operativi, il Contact Center non deve essere slegato dal resto del contesto ma deve integrare al suo interno ogni interazione con il cliente – utente e con le strutture comunali.

### Art.2 Modalità della prestazione

#### 2.1 Situazione attuale

Nel mese di ottobre 1997 è stato attivato presso l'URP un numero verde gestito dal personale dell'URP stesso. Il numero verde è stato introdotto per migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti e si inserisce in un progetto più ampio di comunicazione verso l'esterno. Dal 1999 il servizio è stato affidato ad una società di servizi. Dalle informazioni di primo livello si è passati ad informazioni più specialistiche per vari uffici comunali che hanno aderito all'iniziativa. L'amministrazione comunale intende promuovere l'adesione di altri servizi comunali all'attività del Contact Center.

Ad oggi la situazione è la seguente:

Il contact center gestisce il servizio per l'URP, gli uffici gare, ambiente, verde, politiche abitative, mobilità e Citel.

La tabella che segue evidenzia numero e tipologia di telefonate gestite dall'attuale contact center nell'anno 2012 : 20.408 telefonate per 25.327 richieste (le richieste dell'ufficio mobilità e Citel sono ricomprese nella riga URP)

CONTACT CENTER: DETTAGLIO 2012												
Uffici	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
Urp	526	311	364	611	916	879	641	441	716	905	1.023	551
Gare	1.357	422	300	662	979	1.573	1.062	1.038	672	668	847	275
Ambiente	104	195	275	496	205	236	297	153	416	548	575	415
Politiche Abitative	119	157	152	605	701	691	336	70	207	160	231	244
TOTALE	2.106	1.085	1.091	2.374	2.801	3.379	2.336	1.702	2.011	2.281	2.676	1.485
Telefonate ricevute	1.595	845	900	2.150	2.219	2.806	1.737	1.283	1.806	1.938	2.025	1.104

CONTACT CENTER: DETTAGLIO 2012												
Telefonate gestite per Fascia oraria	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
8-10	387	151	200	476	535	649	405	283	406	427	410	204
10-14	759	336	355	918	1.021	1.110	671	454	707	736	711	470
14-16	194	152	126	302	336	461	266	213	348	302	352	173
16-18	154	113	108	296	212	364	212	178	210	253	274	137
18-20	64	67	93	143	90	183	153	128	108	193	246	103
Durata media telefonate gestite	3'46"	2'37"	3'14"	3'25"	4'06"	3'43"	4'05"	3'45"	3'34"	4'03"	4'07"	3'32"

L'orario di apertura al pubblico dell'U.R.P. è così articolato:

lunedì, mercoledì, venerdì 8.30-12.30,

martedì e giovedì 8.30-12.30/ 15-17

nei mesi di luglio e agosto l'ufficio rimane chiuso tutti i pomeriggi.

## **2.2 Servizio richiesto**

L'obiettivo della Amministrazione Comunale è di continuare a fornire il servizio Contact Center con l'inserimento di altri uffici comunali, con cadenza da programmare (non più di 1 servizio ogni 4 mesi).

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Informazioni di primo livello e in particolare:

Nome, funzione, ubicazione e telefono del Sindaco e degli assessori comunali

Orari degli uffici comunali

Ubicazione sedi uffici comunali

Numero di telefono degli uffici

Numero di telefono di ogni dipendente

Nome dei dirigenti e dei funzionari degli uffici

Disponibilità, sedi e modalità di distribuzione dei modelli fiscali

Disponibilità di modulistica per adempimenti di legge ( p.es. autocertificazione per le caldaie ecc.....) o per scadenze per adempimenti comunali

Notizie essenziali relative ad ordinanze sindacali di pubblica utilità

Scadenze bandi di concorso indetti dal Comune di Pisa con le relative informazioni sull'ufficio competente con telefono e orario

Principali eventi culturali, storico- folkloristici con possibilità di prenotare presso call center visite turistiche( p.es. A spasso per Pisa)

In caso di iniziative promosse dalla Amministrazione comunale, potrà essere richiesto l'intervento del call center per gestire i rapporti diretti con i cittadini.

Notizie essenziali sulla viabilità

Nel caso che la richiesta esuli dall'insieme sopra riportato o la risposta non sia considerata esauriente da parte dell'utente, l'operatore smisterà direttamente la telefonata all'URP se questa avviene durante l'orario di servizio dell'ufficio stesso. Le informazioni da fornire sono esclusivamente relative agli argomenti sopra indicati, in casi di esigenze straordinarie e imprevedibili potrà essere richiesto alla società di fornire le informazioni necessarie legate a quell'evento senza che la ditta abbia niente da pretendere.

L'operatore accetterà, altresì, anche le segnalazioni di guasti e i reclami dell'utenza (chiedendo l'identificazione dell'utente, la descrizione del guasto/reclamo e, nei casi dove occorre, l'ubicazione dello stesso in termini di via e numero civico).

Per la gestione dei reclami è attiva una procedura basata sull'ingegnerizzazione del processo, la società aggiudicataria del servizio di Contact Center verrà informata sulle procedure alle quali dovrà attenersi. Per alcune tipologie (guasti all'illuminazione, reclami relativi ai servizi forniti dal global service (strade, marciapiedi, segnaletica e altri servizi che potrebbero essere attivati in seguito) la segnalazione deve essere fatta direttamente alla ditta che gestisce i vari servizi e successivamente con l'indicazione dell'avvenuta chiamata, la segnalazione deve essere trasmessa via e-mail all'URP.

Nel caso che il guasto/reclamo avanzato dall'utente non sia riconducibile a quelli "codificati", l'operatore si limiterà all'invio dello stesso all'URP (via e-mail).

Per la gestione dei guasti il contact center dovrà usare il sistema informatizzato "*segnalazioni e richieste di interventi di manutenzione urbana*" presente nella home page del Comune di Pisa (saranno fornite le istruzioni per la corretta compilazione della scheda relativa).

**Il servizio nel suo insieme dovrà essere garantito dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato. Il servizio dovrà essere attivato sul numero verde già esistente 800 981212 (si fa presente che le spese telefoniche relative al traffico di detto numero sono a carico del Comune di Pisa) .**

Nei giorni di apertura degli uffici deve essere garantito lo smistamento delle telefonate dal contact center agli uffici comunali sopradescritti qualora ve ne sia la necessità. In caso di impossibilità a passare la chiamata all'ufficio, in quanto il numero risulta occupato od al di fuori dell'orario d'ufficio, il contact center informerà il cittadino che gli addetti lo contatteranno, prendendo nota del nominativo, indirizzo, recapito telefonico ed eventuale cellulare, oggetto della richiesta, possibile indicazione circa la reperibilità del cittadino; viene quindi inviata agli uffici, giornalmente, una mail contenente le chiamate ricevute e non evase; sarà cura degli stessi richiamare gli utenti o rispondere per scritto, se del caso, inviando risposta altresì al Contact Center per segnalare l'avvenuta chiusura della segnalazione.

### **Ufficio Mobilità**

Informazioni relative a :

1) Richiesta di posto auto riservato agli invalidi in prossimità della propria abitazione : iter procedurale e spiegazione moduli delle richieste

- 2) Richiesta carico e scarico per esercizi commerciali : iter procedurale e spiegazione moduli delle richieste
- 3) Informazioni sull'accessibilità in ZTL (sistema dei permessi)
- 4) Informazioni sui parcheggi a pagamento e sulle Zone con Sosta Controllata (tariffe e permessi)
- 5) Informazioni sull'accessibilità dei bus turistici (sistema dei permessi)

## **Ufficio ambiente**

Oltre alle informazioni di base sull'apertura al pubblico, numero dei fax e di telefono, competenze, occorre procedere con le seguenti informazioni:

### **Rifiuti:**

raccogliere tutte le segnalazioni nei confronti del servizio di igiene urbana (raccolta, spazzamento ecc.);  
fornire ai richiedenti informazioni sul calendario di spazzamento delle singole strade, del passaggio di ritiro rifiuti;  
fornire informazioni su orari di apertura e soggetti legittimati al conferimento nei centri di raccolta presenti sul territorio e sulle isole ecologiche itineranti (CAM);  
fornire informazioni sul nuovo sistema informatizzato di identificazione degli utenti Tarsu (tessera punti), modalità di rilascio della tessera e sistema premiante  
dare informazioni su come conferire o smaltire correttamente i rifiuti anche pericolosi o contenenti amianto;  
in particolare sull'amianto fornire informazioni sul servizio di raccolta domiciliare (micro raccolta) attivato dal Comune

### **Tutela animali:**

fornire informazioni circa il randagismo, l'anagrafe canina, le adozioni di animali, il riconoscimento delle colonie feline;

### **Tutela Ambientale:**

fornire informazioni sul servizio di derattizzazione e disinfestazione;  
fornire informazioni sulle autorizzazioni in deroga per immissioni sonore  
fornire informazioni sui controlli degli impianti termici;  
fornire informazioni sugli ecoincentivi

## **Ufficio verde**

Le informazioni da dare sono relative ai servizi gestiti da questo ufficio:

- a) manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio verde comprese le alberature, siepi, cespugli ed impianti di irrigazione;
- b) manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio dell'arredo urbano e delle attrezzature ludiche nelle aree verdi pubbliche;
- c) manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio dell'arredo urbano cittadino, escluse le fontanelle pubbliche;
- d) manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio forestale del comune di Pisa, bosco comunale, con sede distaccata a Marina di Pisa Dott. Massimo Geloni;

NB la pulizia delle spiagge per quest'anno è in carico all'Ufficio Ambiente fatta esclusione del servizio di vigilanza sulla cartellonistica di tutela della pubblica incolumità ai sensi dell'Ordinanza Balneare che emette la Capitaneria di Porto di Livorno, gestito dalla sede distaccata a Marina di Pisa

## **Servizio Citel - Integrazione Portale per il cittadino - Contact Center(CC)**

Caratteristiche funzionali

L'integrazione fra i due canali di Citel avverrà secondo le seguenti linee guida.

Il cittadino può telefonare al CC e chiedere ad un operatore di svolgere, per suo conto, alcuni tipi di funzione sul Portale.

L'applicazione del Portale viene istanziata come "applicazione del canale Call Center" (Citel-WebCC), assumendo sue caratteristiche specifiche, ad esempio:

- Eliminazione della possibilità di Modifica Password.
- Eliminazione delle funzioni di Login, registrazione Nuovo utente, Modifica Registrazione.
- Censimento e sottoscrizione dei servizi utilizzabili.

Il canale CC richiede una specifica configurazione, riguardante

- i servizi utilizzabili;
- il livello delle credenziali di accesso necessarie.

E' comunque una nuova applicazione WEB a disposizione dell'operatore di CC.

### **Ruolo dell'applicazione Citel per canale Call Center (Citel-WebCC)**

- Emissione delle credenziali di accesso del cittadino, valide anche per l'accesso tramite CC.  
Le caratteristiche delle credenziali in busta (UserID e PWD) emesse per il Portale, ne consentono l'utilizzo anche sul canale CC (UserID alfanumerico, PWD 4 cifre numerici).
- Autenticazione delle credenziali del cittadino.  
L'operatore di CC utilizza l'applicazione Web di canale (Citel-WebCC) come se fosse il cittadino, operando per suo conto ed eseguendo solo i servizi che sono configurati per il canale.
- Registrazione su LOG delle operazioni eseguite.

Citel-WebCC registra sui suoi file di LOG tutte le operazioni eseguite (esattamente come il Portale) associando anche l'identificativo (codice) dell'operatore di CC che le ha fisicamente effettuate.

#### Ruolo del Call Center (CC)

- Censimento ed identificazione autonoma degli operatori di CC.  
Censimento, riconoscimento ed identificazione (codice) degli operatori abilitati ad utilizzare Citel-WebCC.
- Acquisizione delle credenziali del cittadino.  
Acquisizione PWD via IVR, acquisizione UserID tramite operatore.
- Interazione applicativa con Citel-WebCC.  
Passaggio dati all'applicazione Citel-WebCC.

#### Flusso operativo

- Il cittadino telefona al CC e seleziona la richiesta di "accesso a Citel".
- Tramite IVR gli viene richiesta la digitazione della PWD.  
La PWD viene acquisita dall'applicazione di CC, non è nota all'operatore.
- Il cittadino viene messo in comunicazione con un operatore.
  - L'operatore gli chiede lo UserID, lo inserisce in un apposito campo dell'applicazione di CC e seleziona "Accesso a Citel", funzione dell'applicazione di CC.
  - L'applicazione di CC attiva Citel-WebCC, richiamando il sistema di Riconoscimento (CIG) e passando anche i seguenti dati:
    - UserID e PWD del cittadino.
    - Codice operatore di CC.
  - Il sistema di Riconoscimento:
    - esegue l'autenticazione del cittadino, gestendo i possibili casi di errore.
    - attiva la nuova applicazione di canale Citel-WebCC, passando i dati necessari relativi al cittadino ed all'operatore.
    - Citel-WebCC si presenta all'operatore di CC, consentendogli di operare per il cittadino.
- L'operatore esegue su Citel-WebCC le richieste telefoniche del cittadino.
- L'applicazione di CC chiude la sessione di Citel-WebCC. La chiusura viene eseguita in modo automatico dall'applicazione di CC, alla chiusura della telefonata:
  - L'applicazione di CC provvede a notificare al portale la chiusura della telefonata invocando l'URL di logout, comprensivo dell'ID di sessione utente che ha ricavato dalla URL del browser.

#### ATTIVITÀ LEGATE ALLE RICHIESTE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENZA RELATIVI AL PORTALE CITEL

1. Spiegazioni all'utente sull'utilizzo del portale e sulle modalità di accesso autonomo, indipendentemente dal Comune di riferimento,
2. Navigazione sui servizi offerti dal portale e legati all'utente relativamente al Comune di Pisa,
3. Accesso a tutti i servizi legati alle: consultazioni, comunicazioni e consultazione posizione debitoria relativamente al Comune di Pisa,
4. Effettuazione del pagamento della posizione debitoria con carta di credito,

### **Ufficio politiche abitative e politiche sociali**

Informazioni ai cittadini in merito a:

- orario di apertura al pubblico dell'ufficio e di altri uffici che lavorano nell'ambito delle politiche abitative e sociali (es. USL 5, APES ...);
- personale della Direzione od a quale altro ufficio è opportuno rivolgersi per chiarimenti più specifici, se necessari;
- in occasione della pubblicazione dei bandi per l'assegnazione degli alloggi pubblici o la sub locazione di alloggi privati con la formula dell'Agenzia casa, per la mobilità degli assegnatari, per la concessione di contributi per il pagamento del canone di locazione o bonus acqua, gas, energia: indicazione dei termini di scadenza del bando, dove è possibile reperire la modulistica, quali sono i requisiti per la partecipazione, le modalità di presentazione delle domande e delle eventuali opposizioni, quando vengono pubblicate le graduatorie e come è possibile prenderne visione ....;
- ai contratti concertati in materia di locazione: informazioni di carattere generale;
- A.P.E.S. - S.c.p.A. (Azienda Pisana Edilizia Sociale), soggetto gestore del patrimonio d'edilizia residenziale pubblica (ex ATER, ex IACP) per le attività di sua competenza ed a cui dovrà essere, in tal caso, indirizzato;
- dove il cittadino può rivolgersi per avere aiuto dai Servizi di Assistenza Sociale;
- dove il cittadino può rivolgersi per avere: carta di identità, permesso di soggiorno, certificazione ISE, di invalidità, di antigienicità e vani utili dell'alloggio, altra documentazione eventualmente utile per la partecipazione ai bandi di concorso.

### **Ufficio Gare**

L'affidatario del servizio in oggetto, che verrà individuato a seguito di procedura concorrenziale, per l'ufficio scrivente dovrà essere in grado di fornire una serie di informazioni, quali

1. sede dell'ufficio;

2. orario di apertura al pubblico;
3. indirizzo di posta elettronica e web dell'ufficio;
4. attività dell'ufficio;
5. informazioni sulle gare d'appalto;
6. risposte ai quesiti delle imprese.

#### **DOVE SIAMO**

L'ufficio Gare si trova al primo piano di Palazzo Gambacorti - Mosca, con ingresso da piazza XX Settembre (Palazzo Gambacorti)

#### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

Lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00

Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

#### **INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA E WEB**

(omissis) I numeri telefonici diretti e gli indirizzi di posta elettronica del personale non dovranno essere resi noti al cittadino.

#### **ATTIVITA'**

L'attività dell'Ufficio che ha evidenza all'esterno, è la gestione delle gare d'appalto relative alle opere pubbliche, progettate dagli uffici tecnici delle varie direzioni, del contenzioso inerente le procedure di gara, delle procedure per la formazione di elenchi di operatori economici, delle procedure di segnalazione delle imprese all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici e il supporto alle Direzioni dell'Ente nell'espletamento delle procedure di gara per l'affidamento di servizi e forniture.

Le principali attività aventi rilevanza esterna sono:

1. predisposizione e pubblicazione dei bandi di gara (o inviti di gara nel caso di procedure negoziate);
2. risposta ai quesiti delle imprese sui bandi (o sugli inviti) e sulle modalità di partecipazione alle gare;
3. esperimento delle gare, dando supporto giuridico al Presidente di gara e verbalizzando le sedute;
4. pubblicazione dei risultati di gara e comunicazioni alle imprese partecipanti;
5. gestione degli eventuali ricorsi da parte delle ditte partecipanti.

#### **GARE D'APPALTO**

E' necessario fornire all'appaltatore delle nozioni di base sull'attività principale dell'ufficio.

L'appalto è un contratto mediante il quale una parte (l'appaltatore) assume con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'obbligazione di compiere per l'altra (stazione appaltante o committente, nel caso specifico, il comune di Pisa) un'opera (per esempio la costruzione di una strada o la manutenzione della stessa) o un servizio (per esempio la refezione scolastica) verso un corrispettivo in denaro, e cioè il prezzo che l'amministrazione paga all'impresa.

Le gare d'appalto sono, pertanto, quei procedimenti, mediante i quali le amministrazioni pubbliche, enti locali compresi, scelgono il contraente cui affidare l'incarico di compiere determinate opere o svolgere determinate attività, costituenti l'oggetto dei contratti d'appalto da essi stipulati.

Le procedure che l'ufficio svolge sono proprio quest'ultime, e sono relative solo ed esclusivamente alle opere pubbliche (le gare d'appalto di servizi e forniture vengono esperite da altri uffici, con il supporto dell'Ufficio Gare).

Le procedure di gara sono diverse. Quella che viene utilizzata normalmente è la procedura aperta, che è una procedura aperta a chiunque voglia partecipare, formulando un'offerta.

La procedura consiste in:

1. pubblicazione bando di gara con varie modalità a seconda dell'importo, e comunque sempre sulla rete civica comunale;
2. presentazione da parte delle imprese delle offerte nei termini e con le modalità previste dal bando;
3. seduta pubblica, nella quale il Presidente di gara procede all'ammissione o all'eventuale esclusione delle imprese partecipanti, determina tra le offerte quella più conveniente, previa individuazione della soglia di anomalia, e aggiudica provvisoriamente la gara. In alcuni casi viene nominata una commissione di gara che valuterà l'offerta sulla base di criteri diversi dal prezzo e comunque definiti nel bando di gara;
4. con provvedimento successivo alla gara, il Presidente approva il verbale e aggiudica definitivamente la gara;
5. comunicazione alle imprese partecipanti del risultato della gara e, eventualmente, della motivazione di esclusione;
6. pubblicazione sulla rete civica comunale dei risultati della gara.

L'altra procedura che è la procedura negoziata previa gara ufficiosa (o gara informale), che è una procedura riservata ai soggetti invitati dall'amministrazione a formulare un'offerta.



La differenza rispetto alla procedura aperta è che non c'è un bando di gara ma l'invio di un invito alle imprese individuate dall'Amministrazione discrezionalmente, o attingendole da un elenco tenuto dall'Ufficio Gare.

## UTENZA

Naturalmente l'utenza, oltre quella interna, costituita in prevalenza dagli uffici tecnici, è formata dalle imprese. Detta utenza si rivolge all'ufficio per richiedere chiarimenti sui documenti di gara e informazioni sulle procedure (aggiudicatari, ribassi, modalità di partecipazione, ecc.).

I contatti con l'utenza avvengono:

- ✓ direttamente, negli orari di apertura al pubblico;
- ✓ telefonicamente, tramite call center;
- ✓ via mail, all'indirizzo [gare@comune.pisa.it](mailto:gare@comune.pisa.it);
- ✓ tramite la rete civica, alla pagina dell'ufficio gare \_\_\_\_\_.

Si cerca di promuovere l'utilizzo dell'informatica da parte dell'utenza attraverso la rete civica, dove alla pagina dell'ufficio gare aggiornata quasi quotidianamente, sono reperibili una serie di informazioni e da qui è possibile, altresì, scaricare gratuitamente la modulistica necessaria a partecipare alle gare.

Peraltro la modulistica è distribuita in formato cartaceo dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, previo pagamento del costo di riproduzione (\_\_\_ centesimi a pagina).

## MODULISTICA

I bandi di gara, il disciplinare di gara e la modulistica vengono predisposti per ogni singola gara, e sono specifici per quella gara.

Le imprese interessate devono presentare la domanda di partecipazione e le offerte secondo i facsimili messi a disposizione dall'Amministrazione.

Sulla rete civica del Comune di Pisa sono disponibili gratuitamente:

1. il bando di gara;
2. il documento "*Modalità di svolgimento della gara*", che contiene il disciplinare di gara e la modulistica necessaria alla partecipazione;
3. il documento "*Istruzioni e modulistica per l'avvalimento*", che contiene le indicazioni e la modulistica per chi voglia avvalersi dell'istituto dell'avvalimento;
4. il capitolato speciale d'appalto, che contiene le norme regolanti l'attività dell'appaltatore per quanto riguarda gli aspetti sia tecnici che normativi dell'opera da eseguire;
5. l'elenco dei prezzi posti a base di gara, a meno che i prezzi delle singole voci di lavorazione non debbano essere oggetto dell'offerta dell'impresa;
6. gli elaborati progettuali, se disponibili.

Tutti i documenti sono in formato .pdf.

La modulistica può, altresì, essere:

- ⇒ ritirata presso l'URP, Ufficio Relazioni con il pubblico previo pagamento di € \_\_\_ (vengono considerati \_\_\_ centesimi a facciata);
- ⇒ oppure richiesta via fax all'Urp. Nella richiesta deve essere:
  - identificato l'appalto, mediante un numero costituito dal numero del fascicolo e l'anno di registrazione della gara (per esempio appalto 10/02);
  - allegata copia del versamento delle spese di spedizione pari al costo dell'invio mediante posta celere, più le spese per copia della modulistica.

In alcuni casi, espressamente indicati nel bando di gara, il modulo per formulare l'offerta, detto lista dei lavori e forniture, deve essere ritirato esclusivamente, previo appuntamento telefonico, presso l'ufficio tecnico di riferimento.

A volte, anche qui espressamente indicate nel bando di gara, le imprese interessate devono effettuare, a pena di esclusione dalla gara, un sopralluogo ove si svolgeranno i lavori nei giorni indicati o prendere visione degli elaborati progettuali presso l'ufficio tecnico.

Le condizioni per lo svolgimento del sopralluogo e/o della presa visione degli elaborati progettuali sono indicate nelle *Modalità di svolgimento della gara*.

## INFORMAZIONI

Le informazioni necessarie all'utenza possono essere suddivise in due categorie:

1. informazioni di primo livello, che possono essere fornite dal *call center*;
2. informazioni di secondo livello, che, nei casi di seguito indicati, rimangono di competenza dell'ufficio.

A seguito dell'aggiudicazione definitiva l'affidatario del servizio dovrà partecipare a incontri formativi con il personale dell'ufficio gare.

### Informazioni di primo livello

In tale categoria rientrano le informazioni elencate nella tabella. Nella stessa è indicato anche dove gli addetti del *call center* potranno trovare l'informazione che l'utente richiede.

Naturalmente le procedure con cui verrà reso il servizio e le modalità di invio delle informazioni da questo ufficio agli operatori del *call center* verranno concordate in maniera opportuna per rendere al meglio il servizio all'utenza.

<b>Tipologia di informazione</b>	<b>Dove reperire questa informazione</b>
Orario di apertura dell'ufficio gare	Sulla rete civica
Oggetto della gara e numero dell'appalto	Sulla rete civica
Termine di scadenza di presentazione delle offerte	Sulla rete civica nei dati di sintesi, oltre che nel bando di gara
Data di espletamento della gara	Sulla rete civica nei dati di sintesi, oltre che nel bando di gara
Ufficio tecnico e orario di apertura, nominativo del responsabile del procedimento, e numero di telefono a cui rivolgersi per informazioni di carattere tecnico e, eventualmente per effettuare il sopralluogo	Sulla rete civica, nel bando di gara
Giorni in cui è possibile effettuare il sopralluogo e/o prendere visione degli elaborati progettuali	Sulla rete civica, nel bando di gara
Modalità di reperimento della modulistica	Sulla rete civica, nel bando di gara
Modalità di reperimento del capitolato	Sulla rete civica
Modalità di reperimento degli elaborati progettuali	Sulla rete civica, oltre che nel bando di gara
Modalità di reperimento dell'elenco prezzi	Sulla rete civica
Impresa aggiudicataria e ribasso di aggiudicazione	Sulla rete civica nei dati di sintesi
Soglia di anomalia	Sulla rete civica nei dati di sintesi

### Informazioni di secondo livello

In tale categoria rientrano le altre informazioni, di contenuto più tecnico che continueranno ad essere fornite all'ufficio per le gare di importo più elevato o di contenuto più complesso.

<b>tipologia di informazione</b>	<b>Dove reperire questa informazione</b>
Requisiti di partecipazione alla gara	Sul bando di gara
Modalità di compilazione della modulistica	Nel disciplinare di gara

Per le gare di importo non elevato o di contenuto non complesso dette informazioni potranno essere fornite dal *call center*, a seguito di apposita formazione con il personale dell'ufficio.

#### ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere reso con le seguenti modalità:

- nel momento in cui il cittadino (nel caso di specie l'impresa) telefona nell'orario d'ufficio del *call center* per avere informazioni su una gara d'appalto, lo stesso fornirà direttamente tramite l'accesso alla pagina dell'Ufficio sulla rete civica:
  - le informazioni di primo livello;
  - le informazioni di secondo livello per le gare per le quali gli operatori hanno ricevuto apposita formazione;
- nel caso in cui si tratti di informazioni di secondo livello, non rientranti nell'ipotesi di cui al precedente punto b), gli operatori trasferiscono la chiamata all'ufficio gare, che provvederà a fornire direttamente le informazioni;
- al di fuori di tali orari gli operatori invieranno una mail al responsabile dell'ufficio, indicando:
  - la ragione/denominazione sociale dell'impresa;
  - il numero di telefono, mail o fax dell'impresa;
  - il referente dell'impresa;
  - la richiesta / quesito;
- nei due giorni seguenti l'ufficio gare provvederà a rispondere al cittadino e invierà una mail di chiusura al *call center*.

Per alcune procedure verrà richiesto all'appaltatore del servizio di *call center* di gestire gli appuntamenti con le imprese, che vogliono partecipare alle gare per le quali sia necessario l'effettuazione di un sopralluogo obbligatorio. In tal caso gli operatori del *call center* dovranno prendere gli appuntamenti con le imprese in orari e giorni definiti nel bando di gara e inviare per posta elettronica il giorno prima del sopralluogo l'elenco degli appuntamenti.

## STATISTICHE

Mensilmente il call center dovrà fornire al responsabile dell'ufficio le statistiche sul servizio svolto.

In particolare le statistiche dovranno evidenziare:

- numero di telefonate totali nel mese di riferimento;
- numero di telefonate nel mese di riferimento per singola gara;
- tipologia di informazioni (case history) per tutte le telefonate ricevute nel mese di riferimento;
- tipologia di informazioni richieste per singola gara;
- durata media delle telefonate;
- tempo di attesa.

Sulla base di quanto evidenziato dalle statistiche, in particolare quelle riguardanti la tipologia di informazioni richieste, sarà possibile migliorare il servizio, procedendo a una formazione più specialistica degli operatori sulle informazioni di secondo livello più comuni.

### **2.3 Oneri a carico dell'Impresa**

Sono a carico dell'Impresa aggiudicataria tutti i costi del personale dipendente, dei materiali dell'hardware e del software e di quant'altro necessario all'attivazione e gestione del servizio.

Il Comune rimane estraneo ad ogni rapporto tra l'impresa e il personale dipendente; l'impresa risponderà dell'operato del personale addetto sia nei confronti del Comune che di terzi.

L'impresa ha l'obbligo di osservare, oltre che le norme del presente capitolato speciale, tutte le norme in vigore o che saranno emanate in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, prevenzioni infortuni, contratto di lavoro e ogni altra normativa applicata al servizio di cui trattasi.

L'Impresa invierà una rendicontazione di sintesi delle chiamate pervenute dove sia evidenziato giornalmente il numero di chiamate per tipo di richiesta o segnalazione di guasto/reclamo, oltre alle statistiche sopra evidenziate.

Al momento dell'aggiudicazione, la società aggiudicataria dovrà fornire l'elenco dei nominativi del personale addetto al servizio di ricezione.

### **2.4 Oneri a carico del Comune di Pisa**

Il Comune si impegna a predisporre le informazioni che saranno utilizzate dall'operatore dell'impresa per rispondere alle richieste telefoniche per i servizi prima indicati secondo le modalità concordate con l'impresa stessa. Il Comune fornirà le informazioni necessarie per l'espletamento del servizio su formato elettronico. Queste informazioni saranno aggiornate in occasione di qualsiasi loro variazione.

## **Art.3. Descrizione dell'offerta**

L'impresa partecipante alla gara dovrà presentare un'offerta tecnica che tenga conto delle prestazioni richieste al precedente art.2

L'impresa dovrà descrivere come intende gestire il servizio, organizzando il proprio documento tecnico esclusivamente secondo le schede riportate in allegato. L'ampiezza della singola scheda sarà funzionale ai contenuti che l'impresa vuole descrivere ai fini della valutazione della propria offerta.

Le due ultime caratteristiche del servizio indicate nella scheda "Servizi Aggiuntivi" possono non essere garantite dalla ditta.

Se presenti :

- saranno valutate nell'ambito dell'offerta tecnica secondo quanto previsto dal Disciplinare di Gara
- saranno eseguite dalla ditta senza oneri economici aggiuntivi rispetto al canone così come indicato nell'Offerta Economica (cioè quel canone è comprensivo anche delle caratteristiche "Aggiuntive" se proposte)

Non si prenderanno in considerazione altri servizi aggiuntivi diversi da quelli richiesti.

Durante l'analisi delle offerte il Comune potrà avvalersi della possibilità di richiedere alle ditte che hanno presentato offerta integrazioni tecniche sulla stessa.

## **Art. 4. Durata del servizio**

Il servizio di cui all'art. 1 decorre dal primo giorno del mese successivo alla data di stipula del contratto e ha durata di 24 mesi.

## **Art. 5 Corrispettivi e modalità di pagamento**

L'importo a base di appalto (per il biennio) è stimato in Euro 47.000,00 oltre IVA nei termini di legge.

La ditta indicherà nell'offerta economica il canone annuo richiesto per la fornitura del servizio di contact center di cui trattasi per un numero di telefonate minore o uguale a 25.000 (consideriamo questo il *Servizio Base*). Non sono ammesse offerte in aumento rispetto all'importo posto a base di appalto, cioè il canone annuo indicato quale *Servizio Base* non potrà essere superiore a Euro 23.500,00 + iva.

La ditta indicherà, altresì, la propria offerta economica per la gestione delle eventuali telefonate eccedenti quelle annualmente previste per il *Servizio Base*: dovrà indicare il costo per ogni telefonata eccedente secondo lo schema di cui all'offerta economica.

I corrispettivi che saranno liquidati per lo svolgimento del *Servizio Base* sono quelli indicati dall'impresa aggiudicataria in sede di offerta. Detti corrispettivi saranno fissi e invariabili per tutta la durata del rapporto. L'impresa fatturerà il servizio mensilmente (quindi per una quota pari a un 1/12 del canone annuo indicato come *Servizio Base* nell'offerta economica); alla fattura dovrà essere allegata la rendicontazione del servizio reso.

Il pagamento delle spettanze all'impresa è eseguito sulla base di regolare fattura emessa dalle società ed il pagamento della stessa avverrà entro i termini stabiliti dal D.lgs. 9.11.2012, n.192.

I corrispettivi relativi alle telefonate in eccedenza al *Servizio Base* saranno contabilizzati, secondo i costi unitari riportati dalla ditta nell'offerta economica, alla scadenza dell'anno di riferimento e saranno finanziati e liquidati con specifici atti amministrativi del Comune.

#### **Art. 6 Cauzione**

A garanzia degli impegni assunti e dell'osservanza del presente Capitolato, l'impresa appaltatrice dovrà versare nelle forme stabilite dalla legge una cauzione definitiva nella misura e con le modalità definite dall'art. 113 del d.lgs. 163/06.

La cauzione dovrà essere costituita e trasmessa alla stazione appaltante prima della stipula del contratto.

La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.

La stazione appaltante ha diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggior spesa sostenuta per la gestione del servizio in caso di risoluzione del contratto con l'originario appaltatore. La stazione appaltante ha inoltre diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

L'Appaltatore dovrà reintegrare la cauzione nel caso in cui questa sia venuta meno in tutto o in parte. In caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore.

#### **Art. 7 Controlli, penalità, risoluzione del rapporto.**

Il Comune si riserva il diritto di controllare con il proprio personale dipendente l'esecuzione del servizio.

Qualora l'impresa aggiudicataria non adempia correttamente agli obblighi contrattuali ovvero si verificassero inefficienze nel servizio, il Comune, previa formale contestazione e sentite le controdeduzioni della società, potrà applicare una penale da un minimo di € 100 ad un massimo di € 1.000 commisurata alla gravità dell'inadempienza.

L'ammontare della penale verrà dedotto in sede di liquidazione dei corrispettivi ovvero si procederà all'escussione della cauzione prestata.

In caso di gravi e reiterati inadempimenti degli obblighi contrattuali da parte dell'impresa, il contratto potrà essere risolto anticipatamente e il Comune provvederà ad incamerare la cauzione a titolo di acconto sul risarcimento del danno con riserva di agire giudizialmente per il risarcimento di ogni danno subito.

In caso di fallimento o di altra procedura fallimentare dell'impresa l'appalto si intende senz'altro revocato e il Comune provvederà a termini di legge.

### **Orario del Servizio**

**Estensione del servizio con operatore rispetto alle fasce orarie previste dal capitolato:**

(indicare SI o NO; se SI indicare quale per quali altri orari verrà garantito il servizio)

**Descrizione del servizio:**

(indicare se le modalità gestionali dal punto di vista quali-quantitativo sono le stesse indicate per le fasce orarie da capitolato, o, se diverse, indicare le modalità di realizzazione)

**Copertura automatica delle fasce orarie oltre quelle previste da capitolato:**

(indicare SI o NO; se SI indicare quale per quali altri orari verrà garantita detta copertura)

**Descrizione delle modalità di realizzazione della copertura automatica:**

(indicare le caratteristiche della soluzione adottata)

### **Gestione del Servizio**

**Descrizione delle apparecchiature e il relativo sistema gestionale che sarà usato per la gestione del servizio:**

**Descrivere le modalità di gestione delle anomalie derivanti da flussi intensi di traffico telefonico:**

**Indicare gli SLA che saranno garantiti per lo svolgimento del servizio:**

**Descrizione, se esistente, pe procedure adottate per garantire il rispetto degli SLA e la Business Continuity:**

**Indicare l'eventuale possesso di certificazioni di qualità inerenti il servizio:**

(indicare gli estremi e la data di scadenza)

### **Addetti al Servizio**

**Posti di lavoro e addetti al servizio:**

(indicare il numero e come è organizzato il lavoro degli addetti)

**Descrizione delle modalità gestionali che potranno essere adottate in caso di particolari campagne informative e di picchi di lavoro preventivati:**

**Descrivere le modalità di formazione degli addetti al servizio:**

### **Rendicontazione**

**Descrizione dei contenuti, modalità e tempistica di trasmissione della rendicontazione del servizio:**

### **Servizi aggiuntivi**

**Risposta degli operatori in lingua inglese:**

(indicare SI o NO; se SI indicare le caratteristiche quali-quantitative del servizio aggiuntivo)

**Indagine di customer satisfaction:**

(indicare SI o NO; se SI indicare le modalità e la tempistica di realizzazione del servizio aggiuntivo)



**COMUNE DI PISA**  
**Direzione Comunicazione, Sportello al**  
**Cittadino e Sistema Informativo**  
**Via Uffizi, 1 - 56100 PISA**

Tel: 050 910440  
Fax: 050 910581  
e-mail: [l.paoli@comune.pisa.it](mailto:l.paoli@comune.pisa.it)  
Ricevimento su appuntamento

## **DISCIPLINARE DI GARA**

**PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**  
**DI CONTACT CENTER PER IL COMUNE DI PISA**

(CODICE CIG 5048511312)

## **Identificazione dell'appalto**

### **Amministrazione aggiudicatrice:**

COMUNE DI PISA

Direzione Comunicazione, Sportello al Cittadino e Sistema informativo

- Via Uffizi,1 -56100 PISA -ITALIA - URL [www.comune.pisa.it](http://www.comune.pisa.it)

Responsabile del procedimento è il dr. Luigi PAOLI della Direzione Comunicazione, Sportello al Cittadino e Sistema Informativo -Tel. 050910440 -Fax 050910581 - e-mail l.paoli@comune.pisa.it

L'amministrazione aggiudicatrice non acquista per conto di altre amministrazioni pubbliche.

### **Oggetto dell'appalto:**

**Descrizione:** Servizio biennale di contact center per il Comune di Pisa.

**Luogo principale di esecuzione:** Territorio del Comune di Pisa

**Codice NUTS:** ITE17

**CPV:** Metaprodotto MEPA: 79511000-9 - Servizio di Contact Center

**L'appalto non è suddiviso in lotti.**

L'importo complessivo massimo presunto per l'intera durata contrattuale è di € 47.000,00 (iva esclusa)

**Durata dell'appalto:** 24 mesi dalla data affidamento del servizio.

### **Informazioni di carattere giuridico, economico finanziario e tecnico**

#### **Condizioni relative all'appalto:**

**Cauzioni:** L'aggiudicatario dovrà presentare una cauzione definitiva nella misura indicata dall'art.113 del d.lgs. 163/06.

#### **Principali modalità di finanziamento e pagamento:**

Il servizio sarà finanziato dalle spese correnti del bilancio comunale.

Le modalità di fatturazione e pagamento sono riportate all'art. 5 del Capitolato di Gara.

## **1. Modalità di presentazione dell'offerta**

L'impresa dovrà compilare integralmente la domanda di partecipazione secondo il facsimile in allegato 1.

### ***1.1 Offerta tecnica***

L'offerta tecnica dovrà essere redatta per punti sulla base degli schemi e relativi contenuti indicati dal capitolato di gara.

Il contenuto dell'offerta tecnica dovrà consentire inoltre la misurazione dei punteggi riportati al successivo paragrafo "4. Criteri di Aggiudicazione".

**A pena di esclusione dalla gara** l'offerta tecnica non dovrà contenere alcun riferimento ai prezzi offerti.

### ***1.2 Offerta economica***

Gli elementi di dettaglio dell'offerta economica dovranno essere riportati sul modulo allegato n. 4.

Il prezzo che sarà posto a confronto è quello complessivamente necessario per la gestione in un biennio di 30.000 telefonate annue; cioè sarà pari a :

$$\text{Costo} = SB \times 2 + S1 \times 5000 \times 2$$

dove SB e S1 sono i costi riportati dalla ditta nell'offerta economica (vedi allegato 4)

Non sono ammesse offerte parziali, né proposte alternative, pena l'esclusione dalla gara.

Il prezzo indicato nell'offerta è al netto di ogni onere fiscale, tasse e si intende onnicomprensivo di quant'altro necessario per l'integrale esecuzione del contratto.

## **2. Partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio di cui all'art. 34, c. 1 lett. d) ed e) del d.lgs. 163/2006**

Qualora più soggetti riuniti in associazione temporanea o in consorzio di cui all'art. 34, comma 1 lett. d) ed e) del d.lgs 163/2006 intendano partecipare alla gara, ciascun soggetto dovrà compilare integralmente la domanda di partecipazione secondo il facsimile allegato 1, segnalando la propria intenzione di riunirsi con altro soggetto in qualità di mandante o mandataria nella domanda di partecipazione.

L'A.T.I. (o il consorzio) dovrà presentare una dichiarazione secondo il facsimile allegato n. 2, sottoscritta da tutte le imprese costituenti il raggruppamento (o consorzio);

L'offerta tecnica di cui al par. 1.1 e l'offerta economica di cui al par. 1.2 dovranno essere sottoscritte da tutte le imprese costituenti il raggruppamento (o consorzio);

Qualora faccia parte del raggruppamento un consorzio di cui all'art. 34, c. 1 lett. b) e c) del d.lgs. 163/2006, dovrà essere presentata anche la documentazione indicata di seguito.

## **3. Partecipazione di consorzio di cui all'art. 34, c. 1 lett. b) e c) del d.lgs. 163/2006**

Qualora partecipi un consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c) del d.lgs 163/2006, il consorzio dovrà presentare la dichiarazione resa dal legale rappresentante redatta secondo il facsimile all. 3.

L'offerta tecnica di cui al par. 1.1 e l'offerta economica di cui al par. 1.2 dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante del consorzio.



#### **4. Criteri di aggiudicazione**

Risulterà aggiudicataria della gara l'impresa che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa secondo i seguenti criteri:

*Punteggio massimo*

##### ***1.- Qualità dell'offerta tecnica***

***65***

Intendendo per qualità della soluzione offerta:

-la completezza: cioè l'idoneità della soluzione offerta a soddisfare al meglio le specifiche funzioni indicate nel capitolato,

-l'affidabilità: cioè l'insieme delle garanzie che può dare l'offerta in relazione alla solidità tecnica dell'impresa concorrente

##### ***2.- Prezzo complessivo***

***35***

Cioè costo del servizio offerto così come indicato al paragrafo 1.2

Per ogni criterio, alla migliore offerta verrà assegnato il punteggio massimo previsto.

#### **Modalità dell'assegnazione del punteggio per il criterio "1.- Qualità dell'offerta tecnica"**

A seguire sono definiti i sub-criteri ed il relativo massimo punteggio ottenibile.

I sub-criteri sono relativi ai punti che costituiscono l'offerta tecnica così come descritti nell'art. 2 e nell'art. 3 del capitolato di gara.

Sub-criterio	Modalità di valutazione	Punti max
Orario del Servizio	Saranno valutate: -l'estensione del servizio con operatore rispetto alle fasce orarie previste da capitolato di gara - la modalità di copertura automatica delle fasce orarie oltre quelle previste da capitolato di gara	16
Gestione del Servizio	Saranno valutate: -la qualità delle apparecchiature utilizzate e del relativo sistema gestionale - la modalità di gestione delle anomalie derivanti dai flussi di traffico telefonico -la presenza di procedure per garantire gli SLA e la Business Continuity -il possesso di una certificazione di qualità inerente il servizio	16
Addetti al Servizio	Saranno valutate: -il numero dei posti di lavoro e gli addetti al servizio -le modalità organizzative in caso di particolare campagne informative/picchi di lavoro -le modalità di formazione degli addetti al servizio	16
Rendicontazione	Sarà valutata la modalità e la tempistica di detta rendicontazione	9
Aggiuntivo - Risposte in inglese	Sarà valutata la capacità di risposta in inglese da parte degli operatori. Nel caso non sia prevista il punteggio assegnato sarà 0 punti. Altrimenti saranno valutate le caratteristiche quali-quantitative del servizio aggiuntivo	5
Aggiuntivo- Indagine di customer satisfaction	Sarà valutata la realizzazione di un'indagine di customer satisfaction tra gli utenti. Nel caso non sia prevista il punteggio assegnato sarà 0 punti. Altrimenti sarà valutata le modalità e la tempistica di realizzazione del servizio aggiuntivo	3

Ai sensi dell'allegato P del D.P.R. 5.10.2010, n.207, l'assegnazione del punteggio per il **criterio** è fatta applicando la seguente formula:

$$C(a) = \sum n [ W_i * V(a)_i ]$$

dove:

$C(a)$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

$n$  = numero totale dei *requisiti*;

$W_i$  = punteggio massimo attribuito al *requisito* (i);

$V(a)_i$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al *requisito* (i) variabile tra zero e uno;

$\sum n$  = sommatoria.

Per *requisiti* si intendono i sub-criteri prima specificati.

I coefficienti  $V(a)_i$  sono così determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, calcolati da ciascun commissario mediante il "confronto a coppie", seguendo le linee guida riportate nell'[allegato G](#) del D.P.R. 5.10.2010, n.207. Nel caso in cui le offerte da valutare siano inferiori a tre i coefficienti  $V(a)_i$  sono determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Ai punteggi complessivi verrà applicativa la cosiddetta "riparametrazione", ai sensi del punto 5.2 della determinazione n. 7 del 24.11.2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 291 del 15.12.2011, relativa a "Linee guida per l'applicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa nell'ambito dei contratti di servizi e forniture", in modo tale che alla migliore offerta per ogni criterio siano assegnati il massimo dei punti previsti per quel criterio.

#### Modalità dell'assegnazione del punteggio per il criterio "2.-Prezzo complessivo".

L'assegnazione del punteggio è fatta applicando la seguente formula:

$$C(a) = W * V(a)$$

dove:

$C(a)$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

$W$  = punteggio massimo attribuito al criterio *Prezzo complessivo*

$V(a)$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) variabile tra zero e uno, così determinato

$$V(a) = R_{min}/R_a$$

dove  $R_a$ = valore offerto dal concorrente a

$R_{min}$ = valore dell'offerta più conveniente (prezzo minimo)

## **5. Cause di esclusione**

I concorrenti verranno esclusi dalla gara nei casi previsti dall'art.46, c.1-bis del d.lgs. 163/2006.

## 6. Aggiudicazione

In data \_\_\_\_\_ alle ore 9.30, presso la sede del Comune di Pisa in una sala aperta al pubblico, il Presidente di gara procederà alla verifica della regolarità ed ammissibilità delle offerte pervenute e all'apertura dell'Offerta Tecnica per il riscontro del relativo contenuto.

La Commissione di gara, nominata dopo il termine di scadenza di presentazione delle offerte, valuterà poi in una o più sedute riservate, l'*offerta tecnica* delle ditte ammesse alla gara, sulla base dei criteri di valutazione.

Il presidente di gara, terminato il lavoro della Commissione, attribuirà i punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche, procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche e, riscontratane la regolarità, attribuirà il relativo punteggio.

L'appalto verrà aggiudicato provvisoriamente in favore del concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, cioè l'offerta che avrà ottenuto il punteggio complessivo più elevato e che non sia risultata anomala a seguito dell'eventuale procedimento di verifica dell'anomalia ai sensi degli artt. 87 e 88 del d.lgs. 163/06.

A parità di punteggio tra più offerte si procederà mediante estrazione a sorte.

L'aggiudicazione definitiva è subordinata a:

- a) acquisizione del D.U.R.C.;
- b) verifica dell'assenza di cause di esclusione dalle procedure di affidamento attraverso la consultazione dei dati risultanti dal casellario delle imprese istituito presso l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, forniture e servizi;
- c) verifica, ai sensi dell'art. 16 della legge Regione Toscana n. 38/2007, dell'idoneità tecnico professionale di cui all'art. 26 d.lgs. 81/2008. A tale scopo l'impresa provvisoriamente aggiudicataria dovrà produrre la documentazione comprovante il rispetto degli adempimenti elencati al predetto art. 16, accompagnata dalla dichiarazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), i quali attestino di aver preso visione dei documenti comprovanti il rispetto degli adempimenti elencati al predetto allegato. La documentazione dovrà essere presentata nel termine perentorio di 10 giorni dal ricevimento della richiesta.

Verificata la regolarità della documentazione, si procederà con l'aggiudicazione definitiva della gara.

L'aggiudicazione definitiva non equivale ad accettazione dell'offerta e diventa efficace dopo la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale in capo all'aggiudicatario e alle eventuali imprese ausiliarie.

L'accesso ai verbali della Commissione di gara e alle offerte presentate sarà differito a conclusione delle operazioni di gara, e cioè dopo l'aggiudicazione definitiva.

Le conclusioni della Commissione di gara non sono vincolanti per l'amministrazione che può non procedere all'aggiudicazione per motivate ragioni di pubblico interesse.

Nessun compenso o rimborso spetta ai concorrenti per la compilazione delle offerte presentate.

L'offerta presentata si considera vincolante per i concorrenti per il periodo di 180 giorni dal termine di scadenza delle offerte.

Trascorso tale termine, senza che sia intervenuta la stipula del contratto o comunque una definitiva determinazione da parte della stazione appaltante, gli offerenti avranno la facoltà di svincolarsi dal proprio impegno.

L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, qualora la soluzione proposta risulti tecnicamente ed economicamente valida a giudizio insindacabile.

L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di non aggiudicare l'appalto, non far luogo alla gara o di prorogarne i termini senza che le imprese possano accampare alcun diritto.

## **7. Subappalto**

E' consentito il subappalto nei limiti previsti dai documenti contrattuali così come dichiarato dalla ditta partecipante in sede di gara.

## **8. Adempimenti a carico dell'aggiudicatario**

L'impresa aggiudicataria riceverà specifica comunicazione da parte dell'amministrazione comunale. Dalla data di ricevimento della suddetta comunicazione l'impresa avrà a disposizione 10 giorni per presentare:

- A. una dichiarazione dalla quale risulti la persona designata a firmare il contratto, con indicati il nome, cognome, luogo, data di nascita e residenza; se trattasi di procuratore, dovrà essere presentata anche l'originale della procura o copia autentica notarile della stessa;
- B. il contratto di mandato collettivo<sup>1</sup>, risultante da scrittura privata autenticata, e la procura risultante da atto pubblico o da scrittura privata autenticata, debitamente registrati. Il mandato dovrà specificare quale parte del contratto verrà svolta da ciascuna delle imprese costituenti il raggruppamento in conformità a quanto dichiarato in sede di gara;
- C. la cauzione definitiva a garanzia dell'esatto adempimento dell'appalto, mediante presentazione di fideiussione bancaria o polizza assicurativa, la quale dovrà prevedere le clausole di cui all'art. 113 del d.lgs 163/06.

L'aggiudicatario dovrà presentare prima dell'avvio della fornitura, qualora questo avvenga prima della sottoscrizione del contratto, la documentazione di cui alle precedenti lettere B e C.

Il mancato rispetto degli adempimenti indicati comporterà la decadenza dell'aggiudicazione, l'eventuale aggiudicazione al concorrente che segue in graduatoria, oltre all'eventuale richiesta di risarcimento del danno e alla segnalazione del fatto all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici.

## **9. Stipulazione del contratto**

L'aggiudicazione definitiva diventa efficace dopo la verifica che tutto quanto dichiarato coincida con le risultanze documentali e con le risultanze degli accertamenti che l'Amministrazione svolgerà d'ufficio.

I seguenti certificati saranno acquisiti d'ufficio dall'amministrazione comunale:

1. certificato generale del casellario giudiziale e dei carichi pendenti riferito:

---

<sup>1</sup> - Solo per le riunioni temporanee tra imprese.

- per le imprese individuali, al titolare;
  - per le società commerciali, cooperative e consorzi: a tutti i soci delle società in nome collettivo; ai soci accomandatari delle società in accomandita semplice; agli amministratori con poteri di rappresentanza, al socio unico persona fisica ed al socio di maggioranza (in caso di società con meno di 4 soci) per gli altri tipi di società;
2. certificato generale del casellario giudiziale riferito ai soggetti che hanno rivestito e cessato le cariche di cui al precedente punto 1. nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente bando;
  3. certificato dell'anagrafe delle sanzioni amministrative di cui al d.lgs. 231/2001;
  4. D.U.R.C.;
  5. certificato rilasciato dalla Cancelleria del Tribunale Fallimentare, attestante l'assenza di procedure fallimentari in corso;
  6. dati risultanti dal casellario delle imprese qualificate istituito presso l'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici;
  7. certificazione dei carichi pendenti risultanti al sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria
  8. certificato camerale con dicitura antimafia;
  9. certificazione del competente ufficio provinciale di ottemperanza agli obblighi di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68.

Compiuti gli accertamenti di cui sopra l'amministrazione comunale provvederà a fissare il giorno in cui verrà stipulato il contratto.

La stipulazione del contratto sarà subordinata al verificarsi delle seguenti condizioni:

- che l'aggiudicatario abbia presentato quanto previsto al par. 8;
- versamento delle spese contrattuali, che saranno successivamente quantificate.

*La forma contrattuale prevista per la stipula del contratto è la scrittura privata.*

## **10. Informativa ai sensi dell'art.13 D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"**

Il Comune di Pisa, ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", informa che:

- a) i dati saranno trattati per finalità connesse all'espletamento delle fasi di gara, nonché alla stipula e alla esecuzione del contratto;
- b) i dati saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche con logiche correlate alle finalità;
- c) il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per partecipare alla gara;
- d) la conseguenza di un eventuale rifiuto di rispondere consiste nell'esclusione dalla gara o nella decadenza dall'aggiudicazione;
- e) i dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: i concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interessi ai sensi della legge 241/90;

potranno venire a conoscenza dei dati il personale dipendente/collaboratore del Comune di Pisa incaricato del procedimento;

- f) l'interessato potrà esercitare i diritti previsti dall'art.7 del Codice, tra cui la cancellazione, la rettifica, l'integrazione rivolgendosi alla Direzione Comunicazione, Sportello al Cittadino e Sistema Informativo presso il Titolare del trattamento;
- g) titolare del trattamento è il Comune di Pisa;
- h) responsabile del trattamento è il Dr. Luigi Paoli Dirigente della Direzione Comunicazione, Sportello al Cittadino e Sistema Informativo del Comune di Pisa.

**Allegato n. 1 Modulo domanda di partecipazione**

Spett.le Comune di Pisa

Il sottoscritto

Nato a

il

in qualità di legale rappresentante dell'impresa

Codice fiscale del legale rappresentante

Con sede legale in

P. I.V.A.

Posta elettronica certificata

**CHIEDE**

di partecipare alla gara per il *servizio di contact center del Comune di Pisa*. A tal fine in conformità alle disposizioni degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 dello stesso D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci,

**DICHIARA**

1. di partecipare alla gara in qualità di:

<input type="checkbox"/> impresa singola	<input type="checkbox"/> consorzio stabile
<input type="checkbox"/> consorzio tra imprese artigiane	<input type="checkbox"/> consorzio tra società cooperative di produzione e lavoro
<input type="checkbox"/> capogruppo del raggruppamento temporaneo /consorzio ordinario di concorrenti costituito da	<input type="checkbox"/> mandante del raggruppamento temporaneo / consorzio ordinario di concorrenti costituito da

(capogruppo)

(mandante)

(mandante)

(mandante)

2. di essere<sup>2</sup> stata indicata quale esecutrice del contratto in quanto consorziata del☐ consorzio stabile

<sup>2</sup> - Solo per le imprese indicate quale esecutrici del contratto, di consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c) del d.lgs. 163/2006. Indicare denominazione sociale del consorzio.

☐ consorzio tra imprese artigiane

☐ consorzio tra società cooperative  
di produzione e lavoro

3. che i dati di posizione contributiva sono i seguenti:

INPS - Matricola azienda: .....

Codice sede INPS:

.....

INAIL - Codice ditta n. ....

PAT sede legale impresa:

.....

CCNL Applicato: .....

Numero dipendenti azienda:

.....

Si dichiara inoltre che l'impresa è in possesso dell'idoneità tecnico professionale di cui al d.lgs. 81/2008 e si impegna a produrre a richiesta della Stazione Appaltante la documentazione comprovante il rispetto degli adempimenti elencati all'art. 16 della L.R. Toscana n. 38/2007.



**Allegato n. 2 - Dichiarazioni per le associazioni temporanee di imprese e consorzi di cui all'art. 34, c. 1, lett. d) ed e) d.lgs. 163/2006**

Spett. le Comune di Pisa

**Le sottoscritte imprese**

al fine di partecipare gara per l'affidamento del *servizio di contact center del Comune di Pisa*.

DICHIARANO

- di voler costituire un'Associazione temporanea di imprese in conformità a quanto previsto nel bando di gara
- che le Imprese costituenti il raggruppamento sono:

CAPOGRUPPO: \_\_\_\_\_

*Parte del contratto che eseguirà*

\_\_\_\_\_  
*Quota di partecipazione (in percentuale)*

MANDANTE: \_\_\_\_\_

*Parte del contratto che eseguirà*

\_\_\_\_\_  
*Quota di partecipazione (in percentuale)*

MANDANTE: \_\_\_\_\_

*Parte del contratto che eseguirà*

\_\_\_\_\_  
*Quota di partecipazione (in percentuale)*

MANDANTE: \_\_\_\_\_

*Parte del contratto che eseguirà*

\_\_\_\_\_  
*Quota di partecipazione (in percentuale)*

Che in caso di aggiudicazione della gara, le imprese conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza a \_\_\_\_\_, qualificata come capogruppo.

**Allegato n. 3 - Dichiarazioni per consorzi di cui all'art. 34, c. 1, lett. b) e c) d.lgs. 163/2006**

**Spett. le Comune di Pisa**

Il sottoscritto

nato a

il

in qualità di legale rappresentante del consorzio

con sede in

P. I.V.A.

al fine di partecipare alla gara per l'affidamento del *servizio di contact center del Comune di Pisa*

DICHIARA

che l'impresa

con sede legale in

P. I.V.A.

aderente al consorzio è stata designata ad eseguire la seguente parte del contratto<sup>3</sup>

che l'impresa

con sede legale in

P. I.V.A.

aderente al consorzio è stata designata ad eseguire la seguente parte del contratto

che l'impresa

con sede legale in

P. I.V.A.

aderente al consorzio è stata designata ad eseguire la seguente parte del contratto

<sup>3</sup> - Specificare quale parte del contratto sarà eseguita dall'impresa.

## Allegato n. 4 - Modulo offerta economica

Spett.le Comune di Pisa

Il sottoscritto

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

in qualità di legale rappresentante dell'impresa

al fine di partecipare alla gara per l'affidamento del *servizio di contact center del Comune di Pisa*, formula l'offerta economica:

Tutti i costi di seguito indicati sono al netto dell'IVA

Numero telefonate		Codice	Importi in Euro esclusa IVA
Da	Importo (in cifre)		
Valore annuo minore o uguale 25.000		SB	Indicare canone <u>annuo</u> Servizio Base (vedi capitolato)
singola telefonata oltre il servizio Base		S1	Indicare costo della singola telefonata

Calcolo dell'offerta economica che sarà valutata in sede di gara

Voci	Costo unitario	Costo biennio contrattuale
Servizio Base annuo	<inserire importo SB>	<SB x 2>
Telefonate eccedenti le 25.000 annue	<inserire importo S1>	<S1 x 5.000 x 2>
TOTALE		<SB x 2 + S1 x 5.000 x 2>

"Documento firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 23ter del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 - Codice dell'Amministrazione digitale. Tale documento informatico è memorizzato digitalmente su banca dati del Comune di Pisa.