

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:51546-2019:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Siracusa: Servizi di informazione con valore aggiunto  
2019/S 023-051546**

**Bando di gara – Servizi di pubblica utilità**

**Servizi**

**Legal Basis:**

Direttiva 2014/25/UE

**Sezione I: Ente aggiudicatore**

**I.1) Denominazione e indirizzi**

Servizi Integrati Acque del Mediterraneo — SIAM S.p.A.  
V.le Santa Panagia 141/E  
Siracusa  
96100  
Italia  
E-mail: [direzione.siamspa@legalmail.it](mailto:direzione.siamspa@legalmail.it)  
Codice NUTS: ITG19

**Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: [www.siamspa.it](http://www.siamspa.it)

**I.2) Appalto congiunto**

**I.3) Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: [www.siamspa.it](http://www.siamspa.it)  
Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato  
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

**I.6) Principali settori di attività**

Altre attività: Servizio Idrico Integrato

**Sezione II: Oggetto**

**II.1) Entità dell'appalto**

**II.1.1) Denominazione:**

Affidamento servizio contact center del Servizio Idrico Integrato della città di Siracusa

**II.1.2) Codice CPV principale**

64216210

**II.1.3) Tipo di appalto**

Servizi

**II.1.4) Breve descrizione:**

Affidamento del servizio di Contact Center per fornire assistenza telefonica agli utenti sia per ragioni amministrative e commerciali (Customer Care) che per segnalare situazioni di emergenza e guasti (Pronto Intervento) o altro inerente il servizio idrico integrato svolto dalla SIAM stessa. (La lingua da utilizzare dovrà essere la lingua italiana).

**II.1.5) Valore totale stimato**

Valore, IVA esclusa: 72 000.00 EUR

- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**  
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**  
Codice NUTS: ITG19
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**  
Affidamento del servizio di Contact Center per fornire assistenza telefonica agli utenti sia per ragioni amministrative e commerciali (Customer Care) che per segnalare situazioni di emergenza e guasti (Pronto Intervento) o altro inerente il servizio idrico integrato svolto dalla SIAM stessa. (La lingua da utilizzare dovrà essere la lingua italiana)
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**  
I criteri indicati di seguito  
Prezzo
- II.2.6) **Valore stimato**  
Valore, IVA esclusa: 72 000.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**  
Durata in mesi: 12  
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**  
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**  
Opzioni: no
- II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**
- II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**  
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- II.2.14) **Informazioni complementari**

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

- III.1) **Condizioni di partecipazione**
- III.1.1) **Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**
- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**  
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**  
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.4) **Norme e criteri oggettivi di partecipazione**
- III.1.5) **Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati**
- III.1.6) **Cauzioni e garanzie richieste:**

Garanzia provvisoria, come definita dall'art. 93 del Codice, pari al 2 % del prezzo base dell'appalto e precisamente di importo pari a 1 440,00 EUR (millequattrocentoquaranta euro) salvo quanto previsto all'art. 93, comma 7 del Codice.

- III.1.7) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**
- III.1.8) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**
- III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**
- III.2.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**
- III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**
- III.2.3) **Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto**

#### **Sezione IV: Procedura**

- IV.1) **Descrizione**
- IV.1.1) **Tipo di procedura**  
Procedura aperta
- IV.1.3) **Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**
- IV.1.4) **Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo**
- IV.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**
- IV.1.8) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**  
L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no
- IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**
- IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**
- IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**  
Data: 08/03/2019  
Ora locale: 12:00
- IV.2.3) **Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**
- IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**  
Italiano
- IV.2.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**  
Durata in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**  
Data: 13/03/2019  
Ora locale: 09:00  
Luogo:  
Uffici V.le S. Panagia 141/E piano IV — Siracusa  
Informazioni relative alle persone ammesse e alla procedura di apertura:  
Rappresentante legale impresa o delegato

#### **Sezione VI: Altre informazioni**

- VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**  
Si tratta di un appalto rinnovabile: no

- VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**
- VI.3) **Informazioni complementari:**
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
  - TAR Sicilia
  - Catania
  - Italia
- VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**
- VI.4.3) **Procedure di ricorso**
  - Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:  
Si v. D.Lgs. n. 104/2010 s.m.i. e D.Lgs. 50/2016 s.m.i.
- VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**
- VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**
  - 30/01/2019