

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:251332-2015:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2015/S 136-251332**

Avviso di gara – Settori speciali

Servizi

Direttiva 2004/17/CE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

Acquirente Unico SpA
Via Guidubaldo del Monte 45
All'attenzione di: Maria Giuseppina Carella
Roma
ITALIA
Telefono: +39 0680134412
Posta elettronica: mariagiuseppina.carella@acquirenteunico.it
Fax: +39 0680134194

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: I punti di contatto sopra indicati

I.2) Principali settori di attività

Elettricità

I.3) Concessione di un appalto a nome di altri enti aggiudicatori

L'ente aggiudicatore acquista per conto di altri enti aggiudicatori: no

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'ente aggiudicatore:

Servizio di gestione delle chiamate inbound del Call Center dello Sportello per il Consumatore di Energia presso Acquirente Unico SpA e fornitura di una piattaforma tecnologica integrata, in modalità ASP (Application Service Providing) sempre presso la sede del Call Center dello Sportello per il Consumatore di Energia.

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione

Servizi
Categoria di servizi n. 27: Altri servizi
Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Via Guidubaldo del Monte 45 — Roma.
Codice NUTS ITE43

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)

L'avviso riguarda un appalto pubblico

II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:

L'appalto ha come oggetto i seguenti servizi:

A) Attività principale:

Servizio di gestione presso il Fornitore delle chiamate inbound del Call Center dello Sportello per il Consumatore di Energia, attraverso la piattaforma di cui al successivo punto B). Il Fornitore è chiamato a gestire fino ad un massimo di 3 000 chiamate giornaliere.

B) Piattaforma tecnologica integrata, da fornire in modalità ASP (Application Service Providing) presso la sede del Call Center dello Sportello per il Consumatore di Energia di Acquirente Unico SpA, per l'erogazione di servizi di contact center con circa 16 risorse interne del Committente.

Servizi opzionali.

Inoltre potrà essere richiesto:

A1) La gestione di ulteriori chiamate, fino ad un massimo di 1 000 chiamate al giorno (totale chiamate al giorno fino a un massimo di 4 000). Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio;

A2) La gestione di ulteriori chiamate fino ad un massimo di 2 650 chiamate al giorno (totale chiamate al giorno 6 650) Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio;

B1) Postazioni aggiuntive per i servizi della Piattaforma ASP, fino ad un massimo di ulteriori 8 (totale postazioni fino a un massimo di 24); Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio;

C1) Il rinnovo del servizio base, delle opzioni A1) e B1) per ulteriori 3 anni. Il rinnovo è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio.

II.1.6) **Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**

79511000

II.1.7) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

II.1.8) **Informazioni sui lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.9) **Informazioni sulle varianti**

Ammissibilità di varianti: no

II.2) **Quantitativo o entità dell'appalto**

II.2.1) **Quantitativo o entità totale:**

7 771 000 EUR.

Valore stimato, IVA esclusa: 7 771 000 EUR

II.2.2) **Opzioni**

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni: Acquirente Unico potrà richiedere a sua discrezione le seguenti opzioni:

A1) Fino ad un massimo di 1 000 chiamate al giorno (totale chiamate al giorno fino a un massimo di 4 000).

A2) Fino ad un massimo di 2 650 chiamate al giorno (totale chiamate al giorno 6 650)

B1) Postazioni aggiuntive per i servizi della Piattaforma ASP, fino ad un massimo di ulteriori 8 (totale postazioni fino a un massimo di 24);

C1) Rinnovo del servizio base, delle opzioni A1) e B1) per ulteriori 3 anni.

II.2.3) **Informazioni sui rinnovi**

L'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Numero di rinnovi possibile: 1

II.3) **Durata dell'appalto o termine di esecuzione**

Durata in mesi: 72 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

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

III.1) Condizioni relative all'appalto

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:

L'importo della garanzia a corredo dell'offerta e le modalità di costituzione della cauzione a garanzia dell'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali saranno indicati nella lettera d'invito.

III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:

III.1.4) Altre condizioni particolari:

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

III.2) Condizioni di partecipazione

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

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: A) I soggetti interessati dovranno presentare una dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445 del 2000 attestante di non trovarsi in nessuna delle situazioni di cui all'art. 38 del D.Lgs 163 del 2006;

B) I soggetti interessati dovranno dimostrare di essere iscritti al registro delle imprese della Camera di Commercio per la categoria oggetto dell'appalto.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: A) I soggetti interessati dovranno presentare due dichiarazioni di un istituto bancario o intermediario autorizzato ai sensi del D.Lgs. n. 385 del 1993 attestante la propria capacità finanziaria ed economica, nonché la capacità di far fronte agli impegni economici e finanziari derivanti dall'eventuale aggiudicazione del presente appalto, in particolare al finanziamento dei corrispettivi per eventuali subappalti e/o subfornitori. In caso di operatore economico costituito da un'associazione temporanea di imprese, ciascuna impresa associata deve presentare le due dichiarazioni;

B) I soggetti interessati dovranno dimostrare di aver realizzato negli ultimi tre esercizi dalla data del presente avviso una cifra d'affari globale nei 3 anni relativi ai «ricavi delle vendite e delle prestazioni», così come desumibile dalla voce A) valore della produzione del conto economico approvato e redatto ai sensi dell'art. 2425 c.c., non inferiore a 23 000 000 EUR. In caso di operatore economico costituito da un'associazione temporanea di imprese il requisito è frazionabile e deve essere posseduto dalla mandataria per una quota non inferiore al 60 % e da ciascuna mandante non inferiore al 20 %, fermo restando che il requisito deve essere posseduto dall'associazione temporanea di impresa nel complesso.

III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: A) I soggetti interessati dovranno dimostrare di possedere i seguenti requisiti di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 più recente e rilasciata da organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma ISO/IEC 17021:

1. Per il servizio di contact center.

2. Per le attività di progettazione erogazione e gestione di sistemi e di servizi informatici. Il requisito di cui ai precedenti punti non può essere oggetto di avvalimento ex art.49 del D.Lgs. 163 del 2006. In caso di associazione temporanea di impresa i requisiti dovranno essere posseduti dal soggetto che svolgerà il servizio.

B) Per il servizio di contact center i soggetti dovranno dimostrare:

B1) Di aver eseguito negli ultimi tre anni dalla presentazione del presente avviso contratti per conto di committenti pubblici e/o privati aventi come oggetto il servizio di call center inbound per un importo complessivo fatturato pari o non inferiore a 15 000 000 EUR. In caso di operatore costituito da un'associazione temporanea di imprese, il requisito è frazionabile e deve essere posseduto al 70 % da almeno una delle società che presta il servizio fermo restando che il requisito deve essere posseduto dall'associazione temporanea di impresa nel complesso;

B2) di aver eseguito negli ultimi tre anni dalla presentazione del presente avviso almeno un contratto per il servizio call center inbound nei confronti di un unico committente operante nel settore dell'energia, il cui importo sia pari o non inferiore a 5.000.000,00 EUR; In caso di operatore costituito da un'associazione temporanea di imprese, il requisito è frazionabile e deve essere posseduto al 70 % da almeno una delle società che presta il servizio fermo restando che il requisito deve essere posseduto dall'associazione temporanea di impresa nel complesso.

Il possesso dei requisiti B1) e B2) dovrà essere documentato attraverso la presentazione di attestato di buona esecuzione rilasciato dal committente.

B3) Di aver svolto negli ultimi 2 anni ovvero di avere attualmente in corso, un servizio di Contact Center certificato ai sensi delle Norme UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010. In caso di operatore economico costituito da un'associazione temporanea d'impresa, il requisito deve essere posseduto dall'impresa che svolgerà l'attività di call center;

C) Per il servizio piattaforma i soggetti interessati dovranno:

C1) Dimostrare di aver gestito nell'ultimo anno almeno 50 postazioni operatori di call center dislocate in sedi distaccate rispetto alla sede principale di ricezione del traffico telefonico inbound, presentando una dichiarazione che attesti i requisiti richiesti ed indicando:

— le caratteristiche e l'ubicazione della sede principale di ricezione del traffico telefonico inbound,
— il numero di postazioni remotizzate e l'ubicazione della sede o delle sedi distaccate — per «sede distaccata» si intende una sede connessa alla sede principale con una infrastruttura di trasmissione dati di tipo WAN (Wide Area Network).

C2) Dimostrare di avere personale tecnico dipendente qualificato per lo svolgimento dei suindicati servizi attestando la disponibilità nel numero e nelle caratteristiche dei profili professionali di seguito specificati:

— progettista senior (almeno due), con almeno 10 anni di esperienza lavorativa e con almeno 5 anni di esperienza specifica nella realizzazione di piattaforme di Call Center e sistemi di integrazione di fonia/dati con sistemi CRM,
— esperto TLC e/o Piattaforme di Call Center (almeno 4), con almeno 6 anni di esperienza lavorativa ed almeno 4 anni di esperienza specifica,
— tecnici TLC e/o Piattaforme fonia/dati e sistemi di Call Center (almeno 5), con almeno 3 anni di esperienza nella gestione di sistemi di call center (centralini, componenti ACD, IVR, etc.).

C3) dimostrare di aver eseguito negli ultimi tre anni dalla presentazione del presente avviso contratti aventi come oggetto servizi di progettazione, realizzazione e conduzione in esercizio di sistemi di integrazione fonia/ dati e piattaforme di Call Center integrate con sistemi di CRM, per un importo complessivo fatturato non inferiore 4 000 000 EUR. In caso di operatore costituito da un'associazione Temporanea di impresa il requisito è frazionabile e deve essere posseduto al 70 % da almeno una delle società presta il servizio fermo restando che il requisito deve essere posseduto dall'associazione temporanea di impresa nel complesso.

III.2.4) **Informazioni concernenti appalti riservati**

III.3) **Condizioni relative agli appalti di servizi**

III.3.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no

III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: no

Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura negoziata

Sono già stati scelti alcuni candidati (se del caso nell'ambito di alcuni tipi di procedure negoziate): no

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica: no

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'ente aggiudicatore:

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto

no

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

7.9.2015 - 12:00

IV.3.5) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione

italiano.

IV.3.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

IV.3.7) Modalità di apertura delle offerte

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni sulla periodicità

Si tratta di un appalto periodico: no

VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

VI.3) Informazioni complementari:

Con riferimento all'art. 37 comma 2 del D.Lgs. 163/06, l'oggetto dell'appalto prevede attività principali (Servizi di Contact Center) e attività secondarie (fornitura di una piattaforma tecnologica integrata, in modalità ASP Application Service Providing). Si ricorda, inoltre, che la quota di partecipazione dell'impresa mandataria deve essere prevalente.

In caso di avvalimento dovrà essere presentata la documentazione prevista e richiesta dall'art. 49 del D.Lgs. n. 163 del 2006 e s.m.i.. Si ricorda che il contratto di avvalimento deve essere predisposto ai sensi all'art. 88 comma 1 del D.P.R. 207/10 e deve indicare analiticamente le risorse strumentali e finanziarie messe a disposizione, poiché descrizioni generiche comportano l'esclusione dalla presente procedura di gara.

La domanda di candidatura dovrà essere inviata entro le ore 12:00 del 7.9.2015. Acquirente Unico al fine di facilitare e uniformare le domande di candidatura ha predisposto un format di domanda di candidatura

pubblicato sul sito www.acquirenteunico.it nella sezione bandi di gara. La busta contenente la domanda di candidatura e la documentazione allegata dovrà pervenire ad Acquirente Unico SpA — V.le M.Ilo Pilsudski 120/A — 00197 Roma — Italia entro e non oltre il termine perentorio di cui al precedente punto IV.3.4).

La data e l'ora di ricezione sono comprovate dal timbro di protocollo di Acquirente Unico SpA.

La busta potrà essere inviata mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, mediante corriere privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati o consegnata a mano e soltanto in quest'ultimo caso verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna.

Il recapito della busta contenente la domanda di candidatura è a totale ed esclusivo rischio del mittente, è esclusa qualsiasi responsabilità da parte dell'Acquirente Unico SpA per mancato recapito della busta all'indirizzo di destinazione entro i termini perentori.

Sulla busta contenente la domanda di candidatura dovrà essere indicato il nominativo del candidato ed apposta l'etichetta pubblicata sul sito di Acquirente Unico www.acquirenteunico.it nella sezione bandi.

Le eventuali richieste di chiarimento dovranno essere trasmesse esclusivamente attraverso mail PEC al presente indirizzo mail: acquistinoenergy@pec.acquirenteunico.it entro e non oltre il 3.8.2015 e le risposte saranno trasmesse da Acquirente Unico SpA al richiedente e pubblicate sul sito di Acquirente Unico SpA.

È preclusa ogni pretesa da parte dei candidati pur ritenuti idonei, se per qualsiasi motivo la stazione appaltante non proceda alla fase successiva di richiesta d'offerta;

Si segnala che ai sensi degli artt. 66, comma 7-bis, e 122, comma 5-bis, del decreto legislativo 12.4.2006, n. 163 (Codice), introdotti dall'articolo 26 del Decreto Legge 66/2014, le spese per la pubblicazione sulla GURI previste dagli artt. 66, comma 7, e 122, comma 5, del Codice sono rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione;

Acquirente Unico si riserva il diritto di:

- a) Non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessun candidato risulti idoneo;
- b) Procedere con la gara anche in presenza di un unico soggetto idoneo,
- c) Sospendere, reindire o non aggiudicare la gara motivatamente,
- d) Non stipulare motivatamente il contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione. In caso di fallimento del concessionario o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, Acquirente Unico potrà progressivamente interpellare i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, ai sensi e per gli effetti dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006.

Le dichiarazioni richieste nella presente procedura, pena l'esclusione, devono essere accompagnate da un documento valido del sottoscrittore in cui sia rilevabile chiaramente la data di scadenza.

Inoltre si precisa che il contratto che verrà stipulato a seguito dell'aggiudicazione si concluderà o con l'utilizzo dell'intero importo o alla data del 31.12.2018, indipendentemente dall'importo effettivamente erogato e pertanto l'importo non erogato a tale data non sarà in alcun modo riconosciuto al Fornitore.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio
Via Flaminia 189
Roma

VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: Avverso il presente bando di gara è proponibile ricorso avanti il TAR entro 30 (trenta) giorni dalla pubblicazione sulla GURI.

VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

14.7.2015