

Data 22/09/2011

BANDO DI GARA n. S/07/2011/PA

(art. 64 Decreto Legislativo 12 Aprile 2006, n. 163)

PROCEDURA APERTA

**per l'affidamento dell' incarico di "Gestione del Servizio di Sportello telefonico per gli anni 2012-2013-2014
per il territorio servito da Acque Vicentine SpA e da Alto Vicentino Servizi SpA "**

Commessa

GARA n. 3317694 - CIG: 3299131107 È CODICE A&C: S0004RIN ZAM

1. STAZIONE APPALTANTE CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA – Settori Speciali - Acqua

ALTO VICENTINO SERVIZI spa

indirizzo: via S.Giovanni Bosco 77/B – 36016 THIENE (VI)

C.F.e P.IVA 03043550247

telefono: 0445 801515 – 0445 801500

telefax: 0445 801579

profilo committente: <http://www.albopretorionline.it/avs/alboente.aspx>

e-mail: clienti@altovicentinosiservizi.it

PEC: avsccli@legalmail.it

Area competente: *Clienti*

Responsabile Unico del Procedimento:dott. Mariuccia Zanini

2. SOCIETA' ADERENTE ALLA STAZIONE DI COMMITTENZA – Settori Speciali - Acqua

ACQUE VICENTINE spa

indirizzo:Viale dell'Industria 23 – 36100 VICENZA (VI)

C.F. e P. IVA 03196760247

3. OGGETTO DELL'APPALTO

Servizio di Sportello Telefonico per gli anni 2012-2013-2014 nel territorio servito da:

AREA 01 - ACQUE VICENTINE SPA NEI COMUNI DI:

Albettone, Altavilla Vicentina, Arcugnano, Barbarano Vicentino, Bolzano Vicentino, Bressanvido, Caldogno, Camisano Vicentino, Castegnaro, Costabissara, Creazzo, Dueville, Gambugliano, Grisignano di Zocco, Grumolo delle Abbadesse, Longare, Montecchio Precalcino, Montegalda, Montegaldella, Monteviale, Monticello Conte Otto, Mossano, Nanto, Noventa Vicentina, Quinto Vicentino, Sandrigo, Sossano, Sovizzo, Torri di Quartesolo, Vicenza, Villaga;

Tutti i comuni sono ubicati in provincia di Vicenza.

AREA 02 - ALTO VICENTINO SERVIZI SPA NEI COMUNI DI:

Arsiero, Breganze, Brogliano, Caltrano, Calvene, Carrè, Castelgomberto, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Cornedo Vicentino, Fara Vicentino, Isola Vicentina, Laghi, Lastebasse, Lugo di Vicenza, Malo, Marano Vicentino, Monte di Malo, Pedemonte, Piovene Rocchette, Posina, Recoaro Terme, San Vito di Leguzzano, Salcedo, Santorso, Sarcedo, Schio, Thiene, Tonezza del Cimone, Torrebelvicino, Trissino, Valdagno, Valdastico, Valli del Pasubio, Velo d'Astico, Villaverla, Zanè, Zugliano;

Tutti i comuni sono ubicati in provincia di Vicenza.

Il Contratto d'Appalto sarà stipulato a corpo e misura.

4. DESCRIZIONE

Il servizio di sportello telefonico è in sintesi dedicato ad evadere le diverse richieste degli utenti, pubblici e privati, le pratiche commerciali e le informazioni inerenti l'attività istituzionale dei committenti.

Il servizio di sportello telefonico è composto principalmente dalle seguenti prestazioni:

- A) Gestione e costo dei numeri verdi dei Gestori committenti
- B) Servizio Clienti
- C) Servizio di Pronto Intervento

In funzione di particolari esigenze organizzative, i committenti si riservano la facoltà di non affidare alcune delle prestazioni che costituiscono l'oggetto del presente bando.

Sarà responsabilità dell'Outsourcer dimensionare adeguatamente le risorse del presidio, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche.

L'Outsourcer dovrà garantire tali livelli per tutta la durata del contratto anche in caso di situazioni non previste, quali, a mero titolo di esempio, emergenze in caso di guasti, ampliamento del servizio per campagne pubblicitarie, ecc ...

L'accoglienza telefonica dovrà essere gestita tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate a operatori specializzati, seguendo un predefinito albero IVR.

Gli operatori telefonici, per erogare il servizio, interrogheranno le banche dati e utilizzeranno i software gestionali dei committenti, che dovranno essere installati e raggiungibili da tutti i posti – operatore.

Ogni altra ulteriore e dettagliata informazione è contenuta nel Capitolato Speciale d'Appalto.

5. VOCABOLARIO COMUNE PER GLI APPALTI

CPV 79511000-9

6. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Offerta Economicamente più Vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/2006, individuazione, verifica ed esclusione delle offerte anomale ai sensi degli artt. 86 – comma 2 e 3 – 87 e 88 del medesimo Decreto Lgs.

La miglior offerta, ai sensi dell'art. 81 – comma 3bis – del D. Lgs. 163/2006, sarà altresì determinata al netto delle spese relative al costo della manodopera, così come determinato al successivo punto "6.", e che costituisce voce dell'importo a base di gara non assoggettabile a ribasso.

7. IMPORTO E DURATA DEL SERVIZIO

L'importo complessivo posto a base di gara è di **Euro 1.216.839,00**, IVA esclusa, così determinato:

AREA 01

a. Servizio triennale call center AREA 01 - importo complessivo stimato	€	587.331,00
di cui <u>non assoggettabili a ribasso</u>		
b. Costo stimato della manodopera pari al 60% dell'importo dell'Area 1	€	352.400,00
c. Oneri per l'attuazione piano di sicurezza	€	0,00

AREA 02

d. a Servizio triennale call center AREA 02 - importo complessivo stimato	€	629.508,00
di cui <u>non assoggettabili a ribasso</u>		
e. b Costo stimato della manodopera pari al 60% dell'importo dell'Area 2	€	377.704,00
f. Oneri per l'attuazione piano di sicurezza	€	0,00

La durata dell'appalto è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e comunque fino ad esaurimento delle somme stanziare di base d'asta.

Qualora alla scadenza temporale del contratto, l'importo stanziato per l'esecuzione dello stesso presentasse ancora una disponibilità superiore al 20% del totale, la Stazione Appaltante dovrà prorogare temporaneamente la durata contrattuale fino alla realizzazione di almeno l'80% delle spettanze pattuite. Oltre tale quota, rimane facoltà della Stazione Appaltante poter prorogare i tempi contrattuali fino all'esaurimento dell'importo esecutivo d'appalto, alle medesime condizioni pattuite.

Rappresenta altresì facoltà della Stazione Appaltante poter prorogare la durata temporale del contratto – mantenendo invariate le condizioni dello stesso –, per un massimo di 5 mesi e fino all'esecuzione di un corrispettivo massimo d'appalto aggiuntivo corrispondente al 20% dell'importo contrattuale originario, nel caso in cui si attuasse una o più delle seguenti situazioni:

- a. I tempi necessari per l'espletamento delle procedure di scelta del contraente adottate per il rinnovo dell'appalto, vadano oltre, per giustificate motivazioni imprevedibili ed imprevedibili, le previsioni stimate;
- b. L'apertura di una procedura negoziata con l'Appaltatore possa apportare, nel periodo di proroga, evidenti e giustificati miglioramenti delle condizioni tecnico-economiche del servizio oggetto dell'appalto;
- c. Giustificate motivazioni imprevedibili ed imprevedibili non consentano di interrompere il servizio oggetto del contratto alla data di naturale scadenza;

La durata complessiva delle eventuali proroghe, in applicazione delle casistiche sopra enunciate, non potrà superare i 180 giorni.

8. SOGGETTI AMMESSI E QUALIFICAZIONE

Sono ammessi a partecipare alla gara di appalto, i soggetti di cui all'art. 34 del D. Lgs. 163/2006, che abbiano oggetto sociale, desumibile dal certificato di iscrizione alla camera di commercio, compatibile con l'oggetto dell'appalto posto in gara.

Nel caso di raggruppamento d'impresa, si applicano gli artt. 35, 36 e 37 del D. Lgs. 163/2006.

Ai fini della partecipazione, il concorrente dovrà, pena l'esclusione, essere in possesso dei seguenti requisiti minimi da attestarsi mediante autodichiarazione dei seguenti punti :

- a) Aver preso completa ed esaustiva visione del contenuto del Bando pubblico con cui è stata indetta la presente gara d'appalto.
- b) Essere iscritto alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura territorialmente competente con oggetto sociale compatibile all'oggetto del servizio posto in gara.
- c) Qualora si tratti di Cooperativa, di essere in possesso di iscrizione al Registro prefettizio.
- d) Essere in possesso di valida Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 per attività di "Call Center": la dichiarazione dovrà essere corredata da copia conforme di detto certificato; in caso di raggruppamento, questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto mandatario.
- e) Essere in possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale ai sensi dell'art. 26 – comma 1 lett. a – del D. Lgs. 81/2008.
- f) Avere svolto attività di Call Center per Aziende operanti nel settore multiutility con un fatturato minimo negli ultimi tre anni (2008-2009-2010) pari o superiore a 3.500.000,00 Euro; in caso di raggruppamento, tale requisito deve essere posseduto per almeno il 40% dal mandatario e per almeno il 10% da ognuno dei soggetti mandanti.
- g) Avere svolto attività di Call Center per Aziende operanti nel settore del Servizio Idrico Integrato con un fatturato minimo negli ultimi tre anni (2008-2009-2010) pari o superiore a 1.000.000,00 Euro ed aver pertanto maturato sufficiente esperienza nella gestione di problematiche relative alle pratiche contrattuali e di sportello. Tale dichiarazione dovrà essere corredata da ulteriore dichiarazione/i – certificazione/i del/i destinatario/i del servizio, sia essa Società privata che Ente pubblico, attestante il periodo di erogazione del servizio, l'importo fatturato e l'attestazione di buon esito del contratto; in caso di raggruppamento, tale requisito deve essere posseduto per almeno il 40% dal mandatario e per almeno il 10% da ognuno dei soggetti mandanti.
- h) Impiegare nel servizio di risposta telefonica personale con adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (aver partecipato ad almeno un corso di formazione o aver svolto per un periodo di almeno 6 mesi

attività nel settore); inoltre il personale impiegato dovrà conoscere gli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer e gli elementi di base dei programmi Word ed Excel, avere una buona padronanza della lingua italiana ed avere conoscenza e capacità di utilizzo dei software gestionali utilizzati nel settore idrico.

- i) Impiegare nel servizio di risposta telefonica, proprio personale dipendente, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro.
- j) avvalersi, per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto, di operatori in possesso di un livello d'istruzione minimo corrispondente al diploma di scuola media superiore.
- k) Utilizzare infrastrutture hardware/software di "fault tolerance" ad alta affidabilità e resilienza (sistemi di alimentazione elettrica ridondanti, apparecchiature CTI con hard disk in architettura RAID e doppia CPU). Essere dotato di sistemi automatici di risposta vocale interattivi da utilizzare come servizio di benvenuto e come instradamento dell'Utente verso l'ambito di interesse.
- l) Essere in grado di garantire sin da subito un orario di servizio così articolato:
 - Sportello commerciale dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00, sabato dalle 8:00 alle 13:00 (escluso festivi);
 - Servizio Guasti dalle ore 07.00 alle 24.00, dal lunedì al Sabato (escluso festivi).
- m) Impegnarsi in caso di aggiudicazione, qualora non sia già in possesso di una sede operativa assegnata al servizio oggetto di appalto situata in Provincia di Vicenza, a provvedere entro trenta giorni, pena la revoca dell'affidamento del servizio, ad acquisire ed organizzare tale idonea sede.
- n) Presentare una dichiarazione di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D. Lgs. 395/93, che attesti che la ditta opera in modo regolare e corretto e onora puntualmente i propri impegni.
- o) Impegnarsi ad assumere il servizio (tempo di start-up) in un tempo non superiore a trenta giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

9. GARANZIE

- a. La cauzione provvisoria, prestata ai sensi dell'art. 75 del D. Lgs. 163/2006 e corrispondente ai contenuti in esso indicati, è stabilita nella misura del 2% dell'importo complessivo dell'appalto.
- b. La cauzione definitiva, prestata ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 163/2006 e corrispondente ai contenuti in esso indicati, è stabilita nella misura del 10% dell'importo contrattuale.

L'importo della cauzione provvisoria e della cauzione definitiva di cui ai capoversi precedenti è ridotto del 50% nei confronti delle imprese in possesso di certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2000, rilasciata da soggetti accreditati ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000.

La cauzione di cui alla precedente lettera "a." dovrà essere prestata, pena l'esclusione, in sede di presentazione della domanda di partecipazione e sarà svincolata, relativamente all'aggiudicatario provvisorio e al concorrente che segue in graduatoria, dopo la stipulazione del contratto di appalto, per i restanti concorrenti, ad aggiudicazione provvisoria avvenuta.

La cauzione di cui alla precedente lettera "b." dovrà essere prestata, pena la decadenza dell'aggiudicazione, in sede di stipula del contratto di appalto e potrà essere completamente svincolata solamente successivamente all'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione del Contratto.

Ai sensi dell'art. 165 del DPR 207/2010, sono e rimangono a totale carico dell'esecutore tutte le misure preventive e gli adempimenti necessari al fine di evitare il verificarsi di danni a cose, all'ambiente e alle persone, durante la fase di esecuzione del contratto d'appalto. Il risarcimento di danni derivanti da mancata o tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti, o derivanti dal mancato rispetto delle prescrizioni contrattuali, rimane a totale carico dell'Appaltatore il quale, in sede di stipulazione del contratto, dovrà dimostrare, pena la decadenza dell'aggiudicazione, di essere in possesso di adeguata ed idonea copertura assicurativa.

10. MODALITA' DI FINANZIAMENTO E DI PAGAMENTO

L'esecuzione dell'appalto è finanziata con risorse proprie della Stazione Appaltante e il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato con rate di acconto a cadenza mensile, tramite bonifico bancario entro 90 giorni data fattura fine mese.

Ogni fattura, dovrà riportare l'importo totale, l'indicazione della ritenuta dello 0,5% di cui all'art. 4 – comma 3 – DPR 207/2010 e l'importo netto da pagare

11. DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA GARA – PRESA VISIONE

La documentazione di gara costituita da:

- a. Bando di gara;
- b. Capitolato Speciale d'Appalto e Schema di Contratto d'Appalto;
- c. Modello A, sub 1, 2 e 3, per domanda di partecipazione;
- d. Modello B per Offerta Tecnica;
- e. Modello C per Offerta Economica;

è visionabile e reperibile integralmente e gratuitamente sul sito Internet di AVS spa, al link: <http://webserver.altovicentinosevizi.net/bandi> digitando il codice bando **GS0FNUA3**, e previa registrazione.

La registrazione informatica o, in alternativa, la richiesta per il rilascio della documentazione di gara, di cui al punto successivo, varranno come effettiva espressione di interesse a voler partecipare alla selezione pubblica, tramite la presa visione della documentazione di gara. Qualsiasi comunicazione, precisazione o rettifica, riguardante i contenuti del presente bando di gara, che si dovessero rendere necessarie successivamente alla pubblicazione dello stesso ed entro il termine di presentazione dell'offerta, sarà effettuata, tramite telefax o posta elettronica certificata indirizzati ai contatti indicati nella registrazione on line o nella richiesta di rilascio della documentazione di gara, **esclusivamente** ai soggetti che, attraverso uno dei sistemi alternativi previsti, avranno fino a quel momento effettuato la loro presa visione.

In alternativa al sistema elettronico sopra indicato, copia integrale dei medesimi documenti potrà essere recapitata da AVS su supporto informatico CD-ROM, tramite il servizio postale "raccomandato", previa richiesta scritta e pagamento di € 30,00.

12. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA – TERMINE DI PRESENTAZIONE

I concorrenti che intendono partecipare alla gara dovranno far pervenire all'ufficio protocollo di Alto Vicentino Servizi S.p.A. – Via San Giovanni Bosco n. 77/B 36016 Thiene (VI) entro **le ore 12:00 del 30/10/2011** la documentazione di seguito indicata, contenuta in un plico sigillato con nastro adesivo – controfirmato sui lembi di chiusura - riportante la seguente indicazione esterna:

OFFERTA PER L'AFFIDAMENTO DELL'INCARICO DI " GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEFONICO PER GLI ANNI 2012-2013-2014 PER IL TERRITORIO SERVITO DA ACQUE VICENTINE SPA E DA ALTO VICENTINO SERVIZI SPA

Il plico dovrà contenere al suo interno, in buste separate e chiuse mediante sigillatura con nastro adesivo controfirmato sui lembi di chiusura e riportanti la dicitura corrispondente al contenuto, la seguente documentazione:

BUSTA "A"- Documenti di ammissibilità alla gara

1. **Domanda di partecipazione**, redatta su carta semplice, utilizzando il modello allegato (ALLEGATO A), predisposto dalla Stazione Appaltante, il quale, pena la non ammissione alla gara, dovrà essere regolarmente e completamente compilato e sottoscritto – nelle forme dell'autocertificazione di cui al DPR 445/2000 - a margine di ogni pagina dal Rappresentante Legale del soggetto economico concorrente.
2. **Garanzia a corredo dell'offerta, ai sensi dell'art. 75 D. Lgs. 12/04/2006 n. 163 valida almeno 180 gg., costituita** sottoforma di fidejussione bancaria o assicurativa, dell'importo di **Euro24.337,00** corrispondente al 2% (dueper cento) dell'importo a base d'asta; la garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso della certificazione del sistema di qualità, conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, rilasciata da organismi accreditati ai sensi delle norme europee .

3. **Ricevuta del versamento** della contribuzione pari ad € 140,00 dovuta dal contraente ai sensi della Delibera dell'Autorità di Vigilanza sui Lavori Pubblici del 03/11/2010, in attuazione dell'art. 1. Commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266.

Per eseguire il pagamento, indipendentemente dalla modalità di versamento utilizzata, è comunque necessario che il concorrente esegua la propria iscrizione on-line, anche se iscritto al vecchio servizio, presso il nuovo "Servizio di Riscossione" raggiungibile dalla homepage sul sito web dell'Autorità (www.avcp.it), sezione "Contributi in sede di gara" oppure "Servizi".

*L'utente iscritto per conto dell'operatore economico dovrà collegarsi al servizio con le credenziali da questo rilasciate e inserire il codice CIG (**3299131107**) che identifica la procedura a cui si intende partecipare. Il sistema consentirà il pagamento diretto mediante carta di credito oppure la produzione di un modello da presentare a uno dei punti vendita "Lottomatica Servizi", abilitati a ricevere il pagamento. Pertanto sono consentite le seguenti modalità di pagamento della contribuzione:*

On line, mediante carta di credito dei circuiti Visa, Mastercard, Diners, American Express.

Per eseguire il pagamento sarà necessario collegarsi al "Servizio Riscossione" e seguire le istruzioni a video oppure il manuale di servizio. A riprova dell'avvenuto pagamento, l'utente otterrà la ricevuta di pagamento, da stampare e allegare all'offerta, all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede d'iscrizione. La ricevuta potrà inoltre essere stampata in qualunque momento accedendo alla lista dei "pagamenti effettuati" disponibile on line sul "Servizio di Riscossione".

In contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal "Servizio di Riscossione", presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. All'indirizzo <http://www.lottomaticaservizi.it> è disponibile la funzione "Cerca il punto vendita più vicino a te" dove sarà attiva la voce "Contributo AVCP" tra le categorie di servizio previste dalla ricerca. Lo scontrino rilasciato dal punto vendita dovrà essere allegato in originale all'offerta.

(è disponibile un servizio di help desk per l'assistenza agli utenti del sistema "Servizio di Riscossione". Il servizio di assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 al numero verde 800.89.69.36 e all'indirizzo e-mail assistenza.riscossione@avcp.it)

La mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento secondo le modalità sopra indicate, è causa di esclusione dalla procedura di gara

4. **Dichiarazione di almeno due istituti** bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D. Lgs. 395/93, che attestino che la Ditta opera in modo regolare e corretto e onora puntualmente i propri impegni.
5. **Certificato del Sistema di Qualità Aziendale** UNI EN ISO 9001:2000, in copia conforme all'originale.
6. Eventuale dichiarazione in merito all'intenzione di subappaltare o sub affidare parte delle prestazioni oggetto del servizio posto in gara.

Saranno escluse dalla gara le domande di partecipazione che risulteranno incomplete, che non saranno sottoscritte, in calce e a margine di ogni pagina, per esteso dall/i dichiarante/i e che non saranno conformi ai contenuti del DPR 445/2000 in materia di autocertificazione. Nel caso di raggruppamento temporaneo non ancora formalmente costituito, la sottoscrizione della domanda di ammissione, pena l'esclusione, dovrà essere effettuata dal Rappresentante Legale di ogni soggetto facente parte del raggruppamento.

BUSTA "B"- Offerta tecnica

a. RISORSE UMANE

Ai fini della valutazione di questo criterio, l'offerente dovrà presentare una relazione tecnico-descrittiva indicando le esperienze del personale che intenderà utilizzare per il servizio, come previsto dalle successive due domande:

a.1 Esperienza del responsabile del servizio:

esperienza documentata dell'attuale responsabile di servizio in attività di call-center collegate a Società esercenti l'attività del Servizio Idrico integrato.

a.2 Numero operatori telefonici con formazione specifica per il Servizio Idrico Integrato.

L'offerente dovrà presentare una relazione tecnico-descrittiva, articolata in massimo 2 (due) facciate carattere "arial 10" interlinea 1,15.

b INDICATORI DI LIVELLO DEL SERVIZIO :

Ai fini della valutazione di questo criterio, l'offerente dovrà compilare e sottoscrivere, la Tabella "A", utilizzando il modello predisposto dalla Stazione Appaltante "Modello B" e facente parte della documentazione di gara .

TAB. A

		Livello minimo che deve essere assicurato	Livello Offerta
Accessibilità al servizio		Valore medio mensile dell'indicatore AS (Accessibilità al servizio)	
Tempo di attesa	1^ fascia 2^ fascia 3^ fascia 4^ fascia 5^ fascia 6^ fascia 7^ fascia	20% nella fascia da 0 a 10 secondi 20% nella fascia da 11 a 20 secondi 20% nella fascia da 21 a 30 secondi 20% nella fascia da 31 a 50 secondi 10% nella fascia da 51 a 60 secondi 5% nella fascia da 51 a 120 secondi 5% nella fascia oltre 120 secondi	
Livello di servizio		Valore medio mensile dell'indicatore LS (Livello di servizio)	
Gestione code per picchi di chiamate		Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa e delle fasce orarie con tempi di attesa inferiori	
Miglioramento del tasso di abbandono		Media mensile chiamate abbandonate	
Valutazione soddisfazione utenti		Messa a disposizione di un sistema per esprimere la propria soddisfazione rispetto al servizio ricevuto secondo le modalità previste per i servizi telefonici nel progetto Mettiamoci la Faccia del Ministero della Funzione Pubblica	

c ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:

Per la valutazione di questo criterio, l'offerente dovrà presentare una relazione tecnico-descrittiva, come evidenziato all'art. 4.3 del Capitolato, articolata in massimo 10 facciate carattere "arial 10" interlinea 1,15, attraverso la quale descrivere in dettaglio la qualità del servizio, l'organizzazione aziendale che intende adottare, le procedure per garantire la continuità e la miglior qualità del servizio e dei gestionali che l'outsorcer dimostra di conoscere e saper utilizzare.

L'offerente dovrà inoltre sottoscrivere, a margine di ogni facciata, l'offerta tecnica strutturata con lo schema previsto nell'allegato B .

BUSTA "C"- Offerta economica

Per la presentazione dell'offerta economica dovrà essere utilizzato **il modello " Offerta economica", costituente la documentazione di gara di cui al capitolo "9.- Modello C, debitamente compilato e sottoscritto, a margine di ogni pagina**, dal Rappresentante Legale in ogni foglio e, nell'ultimo foglio, con firma per esteso e leggibile:

Gli importi totali dell'offerta dovranno essere espressi in cifre e lettere. In caso di discordanza tra l'offerta indicata in cifre e l'offerta indicata in lettere sarà ritenuta valida quella indicata in lettere..

La valutazione dell'offerta economica sarà fatta sullo sconto in percentuale, praticato dall'Offerente, calcolato sull'importo totale dell'Area 1 + Area 2, al netto del costo della manodopera.

Non sono ammesse offerte condizionate ovvero espresse in modo indeterminato o con riferimento ad offerta relativa ad altra gara.

Il costo delle telefonate relative al pronto intervento rientra nel costo telefonico ordinario.

Nel costo della telefonata sono inclusi i costi del traffico telefonico per la gestione dei numeri verdi e l'invio di un SMS al tecnico di zona, ovvero al tecnico reperibile, per ogni urgenza segnalata dai clienti: tali segnalazioni saranno giornalmente poi riepilogate in un report trasmesso via e-mail.

E' richiesta fatturazione mensile.

Le fatture presentate dall'Outsorcer saranno liquidate a mezzo BB 90 gg data fattura fine mese.

13. ESPERIMENTO DELLA GARA, ANOMALIA, AGGIUDICAZIONE e CONTRATTO

Procedura Aperta ai sensi dell'art. 55 D. Lgs. 12 Aprile 2006, n. 163, aggiudicazione, anche in caso di presentazione di solo due offerte, mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 D. Lgs. 163/2006 e controllo dell'anomalia ai sensi dell'art. 86, comma 2, del medesimo Decreto legislativo. Le offerte, in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo sia i punti relativi agli altri elementi di valutazione siano entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti, saranno sottoposte dalla Commissione Giudicatrice a verifica della loro congruità. Nel caso in cui un'offerta concorrente venga sottoposta alla procedura per la verifica dell'anomalia, questa dovrà essere integrata, entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta scritta fatta dalla Stazione Appaltante, dalle giustificazioni documentate relative alle voci di prezzo e/o agli aspetti tecnici dell'offerta.

Ad integrazione delle giustificazioni richieste e così presentate, in sede di gara e quando venga istituita la verifica dell'anomalia, la Commissione di gara potrà richiedere ulteriori precisazioni e/o giustificazioni, via fax, che il Concorrente dovrà fornire, pena l'esclusione dalla gara, entro i successivi 5 giorni. L'eventuale esclusione dalla selezione, per dichiarata incongruità dell'offerta, potrà intervenire solamente dopo un'ulteriore verifica eseguita in contraddittorio con il concorrente.

In ogni caso la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di verifica delle offerte che, sulla base di elementi specifici, appaiano anormalmente basse, ai sensi dell'art. 86, comma 3, D. Lgs. 163/2006.

SVOLGIMENTO DELLA GARA D'APPALTO

Il secondo giorno lavorativo successivo al termine di presentazione delle offerte, alle ore 8,30 in seduta pubblica, si procede all'apertura dei plichi. Il Responsabile del Procedimento, dopo aver constatato l'integrità e la sigillatura dei plichi pervenuti, apre gli stessi per verificare che al loro interno siano contenute le buste "A" "B" e "C" debitamente sigillate sulle quali viene posta, a cura del RdP, la firma di autenticità, escludendo i concorrenti non in regola con le prescrizioni del bando. L'eventuale esclusione verrà tempestivamente comunicata agli interessati tramite fax.

Si provvederà dunque all'apertura della busta "A" e, accertata la regolarità e la completezza della documentazione, si ammetterà il concorrente alla gara.

Nella medesima seduta la Commissione giudicatrice, per i soli concorrenti ammessi, procede, all'apertura della busta "B offerta tecnica".

Successivamente la Commissione giudicatrice, in una o più sedute riservate, sulla base della documentazione contenuta nella busta "B offerta Tecnica" ed in applicazione dei criteri e dei parametri di ponderazione indicati nel presente bando, procederà all'assegnazione dei relativi punteggi.

La Commissione infine, in una successiva seduta pubblica, la cui data ed orario verranno comunicati via fax ai soggetti concorrenti con almeno 48 ore di anticipo, renderà nota la graduatoria parziale scaturita dall'esame dell'offerta tecnica e procederà all'apertura della busta "C Offerta economica", valutando il prezzo offerto mediante l'espressione della percentuale di ribasso ed attribuendo il punteggio relativo in applicazione dei criteri e dei parametri di ponderazione previsti dal presente bando.

Quindi la Commissione procede al calcolo del punteggio complessivo assegnato ai Concorrenti e redige, infine, la graduatoria dei concorrenti. La Stazione Appaltante, a questo punto, valuta la congruità delle offerte ritenute anomale in

applicazione di quanto previsto nei commi precedenti, e procede, a seguito della fase contraddittoria con il concorrente interessato, all'eventuale esclusione delle offerte la cui verifica sia risultata negativa.

I concorrenti che nel corso delle diverse sedute di gara venissero interessati da provvedimenti di esclusione, saranno tempestivamente avvisati con una comunicazione motivata trasmessa mediante fax.

La Commissione, provvederà quindi alla stesura della graduatoria definitiva con l'individuazione del vincitore della gara, il quale sarà nominato aggiudicatario provvisorio. La Stazione Appaltante, entro i 5 (giorni) giorni successivi darà comunicazione scritta a tutti i partecipanti dell'esito della gara e provvederà a pubblicarne la classifica sul Profilo Committente/Albo Pretorio on-line di AVS www.albopretorionline.it/avs/alboente.aspx. L'Aggiudicazione Definitiva, disposta con Provvedimento del Direttore Generale della Stazione Appaltante attraverso l'approvazione degli atti di gara, acquisterà efficacia mediante espresso provvedimento del Direttore Generale di AVS, trasmesso ai partecipanti la gara e pubblicato sul profilo committente, il quale potrà essere emesso solamente a seguito di positivo esito della fase di verifica dei requisiti di ordine speciale e generale realmente posseduti e dichiarati in sede di gara.

Decorsi i successivi 35 giorni di periodo sospensivo precontrattuale, il soggetto aggiudicatario dovrà rendersi disponibile per la stipula del contratto di appalto in un tempo massimo di 15 giorni, entro il quale, salvo diverse pattuizioni delle parti, dovrà essere sottoscritta la scrittura privata. Se, senza giustificati motivi, l'Aggiudicatario non si rendesse disponibile in tale arco di tempo, la Stazione Appaltante avrà facoltà di sciogliersi da ogni vincolo e di recedere dall'aggiudicazione, escutendo la cauzione provvisoria prestata in sede di gara. In tale evenienza all'aggiudicatario non spetterà alcun indennizzo.

L'affidamento del Servizio sarà subordinato alla dimostrazione da parte del Concorrente aggiudicatario del possesso dei requisiti di idoneità tecnico – professionale, ai sensi del D.Lgs 81/2008

I Contratti di Appalto saranno stipulati rispettivamente per l'Area 1 da Acque Vicentine spa e per l'Area 2 da Alto Vicentino Servizi spa, a corpo e misura, mediante scrittura privata, con sottoscrizione congiunta delle controparti interessate, con relativi oneri a totale carico dell'aggiudicatario.

Dell'avvenuta stipulazione del contratto di appalto e della relativa data, ne sarà data notizia, entro 5 giorni, mediante pubblicazione sul profilo committente www.albopretorionline.it/avs/alboente.aspx.

AVS si riserva inoltre la facoltà, per cause di forza maggiore, per motivi di interesse pubblico, per autotutela o nel caso in cui l'offerta vincitrice sia comunque ritenuta svantaggiosa per la stazione appaltante, di non aggiudicare l'appalto a nessuno dei concorrenti, annullando motivatamente la procedura di gara. In tale evenienza non potrà essere preteso alcun indennizzo o risarcimento danni da parte di alcuno dei concorrenti, compreso il vincitore.

14. CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE:

Le offerte presentate dai concorrenti ed ammesse alla gara, saranno esaminate e valutate da apposita Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di valutazione e parametri di ponderazione di seguito indicati:

- | | | |
|-------------------|----------------|----------|
| • Aspetto Tecnico | punteggio max: | 70 punti |
| • Prezzo offerto | punteggio max: | 30 punti |

Tutti i punteggi verranno calcolati per arrotondamento alla seconda cifra decimale.

La Commissione avrà la facoltà di richiedere a tutte o ad alcune delle ditte concorrenti la presentazione di ulteriori elementi utili per la precisazione o l'integrazione delle proposte tecniche.

Il Servizio sarà aggiudicato a favore del Concorrente che avrà presentato l'offerta alla quale sarà assegnato il punteggio complessivo più alto, **ASPETTO TECNICO (70 punti)**:

Il punteggio previsto per l'aspetto tecnico verrà attribuito in considerazione della proposta tecnica contenuta nella "Busta B – Offerta Tecnica",; quindi:

1 RISORSE UMANE: –(max= 15 punti)

I punti disponibili per la valutazione di questo criterio, composto dai due sottocriteri di seguito descritti, saranno assegnati come sotto indicato:

Sub criteri:

- a. Esperienza del responsabile del servizio: (max 8 punti)

Verrà attribuito 1 punto ogni anno (cumulabili anche in periodi diversi), fino ad un massimo di otto anni di esperienza documentata come responsabile di servizio in attività di call-center collegate a Società esercenti l'attività del Servizio Idrico integrato (i periodi inferiori all'anno verranno trasformati in decimi) ;

- b. Numero operatori telefonici con formazione specifica per il Servizio Idrico Integrato: (max 7 punti).

Verranno attribuiti punti 0,50 per ogni operatore fino ad un massimo di quattordici operatori...

2 INDICATORI LIVELLO DEL SERVIZIO : (max 25 punti)

I punti disponibili per la valutazione di questo criterio, espresso in offerta dal concorrente attraverso la Tabella "A", saranno assegnati applicando ai seguenti sottocriteri i pesi di seguito indicati :

		Livello minimo che deve essere assicurato	
Accessibilità al servizio		Valore medio mensile dell'indicatore AS (l'Accessibilità al servizio)	1 punto per ogni 1% in più rispetto all'90% Fino ad un massimo di 4 punti
Tempo di attesa	1 ^a fascia 2 ^a fascia 3 ^a fascia 4 ^a fascia 5 ^a fascia 6 ^a fascia 7 ^a fascia	20% nella fascia da 0 a 10 secondi 20% nella fascia da 11 a 20 secondi 20% nella fascia da 21 a 30 secondi 20% nella fascia da 31 a 50 secondi 10% nella fascia da 51 a 60 secondi 5% nella fascia da 51 a 120 secondi 5% nella fascia oltre 120 secondi	2 punti per ogni 1% di miglioramento ottenuto con una riduzione dei tempi di attesa delle fasce 1 ^a , 2 ^a , 3 ^a -4 ^a 1 punto per ogni 1% di miglioramento ottenuto con una riduzione dei tempi di attesa delle fasce 5 ^a , 6 ^a , 7 ^a Fino ad un max di 10 punti
Livello di servizio		Valore medio mensile dell'indicatore LS (Livello di servizio)	1 punto per ogni 1% in più rispetto all'85% Fino ad un massimo di 5 punti
Gestione code per picchi di chiamate		Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa e delle fasce orarie con tempi di attesa inferiori	2 punti
Miglioramento del tasso di abbandono		Media mensile chiamate abbandonate	Punti 1 per ogni 1% in meno rispetto al livello attuale Fino ad un massimo di 3 punti
Valutazione soddisfazione e utenti		Messa a disposizione di un sistema per esprimere la propria soddisfazione rispetto al servizio ricevuto secondo le modalità previste per i servizi telefonici nel progetto Mettiamoci la Faccia del Ministero della Funzione Pubblica	1 punto

3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: (max=30 punti)

Il punteggio verrà assegnato utilizzando il metodo aggregativo-compensatore (ex allegato P- comma II) – DPR 207/2010), cioè in base alla seguente relazione:

$$C(a) = \sum_{i=1}^n W_i \cdot V(a)_i$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta

n = numero totale dei requisiti

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito i-esimo

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta rispetto al requisito i-esimo, variabile tra zero e uno

I punti disponibili per la valutazione di questo criterio, saranno assegnati applicando il sistema del "Confronto a Coppie" di cui all'Allegato "G" del DPR 207/2010. Quindi:

miglior punteggio

► V(a) = 1

punteggio zero

► V(a) = 0

punteggi intermedi

► interpolazione lineare

PREZZO OFFERTO (30 punti):

Il punteggio verrà assegnato utilizzando il metodo aggregativo-compensatore (ex allegato P- comma II) – DPR 207/2010), cioè in base alla seguente relazione:

$$C(a) = \sum_{i=1}^n W_i \cdot V(a)_i$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta

n = numero totale dei requisiti

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito i-esimo

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta rispetto al requisito i-esimo, variabile tra zero e uno

L'offerta economica costituente la documentazione di gara di cui al capitolo 9, risultante dalla somma delle singole voci di prezzo offerte, che esprimerà il maggior ribasso in percentuale rispetto all'importo posto a base di gara, otterrà, nella valutazione di questo parametro, tutto il punteggio disponibile, quindi:

maggior ribasso

► V(a) = 1

nessun ribasso

► V(a) = 0

punteggi intermedi

► interpolazione lineare

15. VERIFICA DEI REQUISITI

Entro dieci giorni dalla data di conclusione delle operazioni di gara, la stazione appaltante provvederà a verificare nei confronti del concorrente vincitore, il possesso dei requisiti di ammissione e l'insussistenza delle cause di esclusione dalla gara, acquisendo la relativa documentazione presso i concorrenti interessati e presso le Amministrazioni competenti. Detta verifica potrà essere estesa, ove la stazione lo ritenga opportuno, anche ad ulteriori concorrenti individuati a campione mediante apposito sorteggio. Qualora tali verifiche non confermino quanto dichiarato in sede di gara, si applica la sanzione di **esclusione dalla gara** del concorrente, si procederà alla segnalazione del fatto presso l'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici e alla segnalazione presso l'Autorità giudiziaria di eventuali responsabilità riguardanti le dichiarazioni mendaci. Si procederà quindi all'affidamento dell'Appalto al secondo concorrente in graduatoria. Nel caso in cui nel frattempo fosse già intervenuta l'efficacia dell'aggiudicazione definitiva automatica, o si fosse già arrivati alla sottoscrizione del contratto, la stazione appaltante provvederà alla revoca dell'incarico nel primo caso e alla rescissione del contratto nel secondo, riservandosi di addebitare al contravveniente tutte le eventuali spese inutilmente già sostenute.

16. SUBAPPALTO

In sede di presentazione della domanda di partecipazione alla gara il Concorrente dovrà indicare quali prestazioni o parti di esse, oggetto dell'Appalto, avrà intenzione di subappaltare o sub affidare in caso di aggiudicazione, dandone dettagliata descrizione e indicando le relative percentuali di incidenza sull'importo totale d'offerta.

Si precisa che la quota massima totale subappaltabile o subaffidabile corrisponde al 30% dell'importo contrattuale d'appalto e che nessun subcontratto potrà essere autorizzato se non rientrante nelle indicazioni di cui al precedente comma.

Ogni subappalto o sub affidamento, per qualsiasi importo o natura, dovrà essere preventivamente autorizzato dalla Stazione Appaltante.

Per quanto non espressamente previsto nella documentazione di gara, si fa riferimento a quanto disciplinato dall'art. 118, del D.Lgs. 163/2006.

17. AVVALIMENTO

Il concorrente, singolo o consorziato o raggruppato ai sensi di Legge, che intende ricorrere all'istituto dell'Avvalimento come previsto dall' art. 49 del D. lgs. 163/06, deve allegare, alla domanda di partecipazione alla gara:

- a) una sua dichiarazione, verificabile ai sensi dell' art. 48 D. Lgs. 163/06, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi, della ditta ausiliaria e delle modalità tecniche, operative ed economico finanziarie che saranno attuate per rendere effettivamente operativo l'avvalimento;
- b) una dichiarazione, emessa ai sensi del DPR 445/2000, sottoscritta da parte della ditta ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'art. 38 del D. Lgs. 163/2006;
- c) una dichiarazione sottoscritta dalla ditta ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso il concorrente e verso la Stazione Appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente, con specifico riferimento a quanto esposto nella dichiarazione di cui alla precedente lettera a);
- d) una dichiarazione sottoscritta dalla ditta ausiliaria con cui questa attesta che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata ai sensi dell'art. 34 D. Lgs. 163/06, che non svolgerà funzione di ditta ausiliaria per nessun'altro concorrente in gara, né si trova in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 Codice Civile con una delle altre ditte che partecipano alla gara;
- e) in originale o copia autenticata il contratto in virtù del quale la ditta ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto;
- f) nel caso di avvalimento nei confronti di una ditta che appartiene al medesimo gruppo, in luogo del contratto di cui alla lettera f) la ditta concorrente può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi previsti dalla normativa antimafia vigente.

Il contratto dovrà in ogni caso essere eseguito dalla ditta che partecipa alla gara e ad essa verrà rilasciato il certificato di esecuzione.

Il concorrente potrà avvalersi di un'unica ditta ausiliaria e non è consentito che più concorrenti si avvalgano della medesima ditta ausiliaria.

18. CAUSE DI ESCLUSIONE DALLA GARA

Il Concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui:

- a. Il plico d'offerta giunga in ritardo o non regolarmente sigillato ed integro;
- b. Le tre buste contenute nel plico d'offerta non risultino regolarmente sigillate o sia stata omessa la dicitura esterna di identificazione del contenuto o quest'ultima risulti errata;
- c. La domanda di partecipazione risulti incompleta, irregolare o non sottoscritta;
- d. La documentazione necessaria per l'ammissione alla gara sia carente dei documenti espressamente richiesti;
- e. Sia prevista, nel testo del presente bando, la pena dell'esclusione.

19. PRIVACY

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 13, commi 1, 2, 18 e 19 del Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196, si forniscono le informazioni di seguito indicate:

- a) I dati richiesti sono raccolti per le finalità inerenti alla procedura, disciplinata dalla Legge, per l'affidamento di appalti di servizi.
- b) Il conferimento dei dati richiesti ha natura obbligatoria.
- c) I dati raccolti potranno essere oggetto di comunicazione:
 - al personale dipendente di AVS, responsabile del procedimento o, comunque, in esso coinvolto per ragioni di servizio;

- a tutti i soggetti aventi titolo, ai sensi della Legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni;
 - ai soggetti destinatari delle comunicazioni e delle pubblicità previste dalle Leggi in materia di Contratti Pubblici;
- d) Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.
- e) I dati e i documenti saranno rilasciati agli organi dell'Autorità giudiziaria che ne facciano richiesta nell'ambito di procedimenti a carico delle Ditte concorrenti.
- f) Il titolare del trattamento dei dati è Alto Vicentino Servizi spa, rappresentato dal Presidente protempore della Società, mentre responsabile del trattamento è il Responsabile protempore dell'Area Segreteria della Società con domicilio in Thiene, Via San Giovanni Bosco n. 77/B – tel 0445 801511 fax 0445 801599 e-mail info@altovicentinoservizi.it.
- g) I diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del decreto legislativo 30/06/2003, n. 196.

20. CONTROVERSIE

Tutte le controversie che non si saranno definite con la transazione o l'accordo bonario di cui agli artt. 239 e 240 del D. Lgs. 163/2006, saranno deferite all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Vicenza.

21. PUBBLICAZIONE

Il presente Bando di gara con i relativi allegati viene pubblicato integralmente:

- Sul profilo committente: www.altovicentinoservizi.it sezione "appalti", <http://www.albopretorionline.it/avs/alboente.aspx>;
- Sul sito informatico della Regione Veneto: www.rveneto.bandit.it
- Sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti: www.serviziocontrattipubblici.it ;

Estratto del presente Bando viene inoltre pubblicato:

- Sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea;
- Sulla Gazzetta Ufficiale Italiana;
- Sul quotidiano locale "Il Corriere del Veneto ed. Vicenza" e sui quotidiani nazionali "Aste e Appalti Pubblici" e "Il Corriere della Sera".

22. COMUNICAZIONI:

Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti la procedura di gara che sarà istituita con il presente bando, saranno effettuate nei confronti dei soggetti concorrenti tramite il servizio fax, al numero telefonico che sarà indicato nella domanda di partecipazione alla gara o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che sarà eventualmente indicato nel medesimo documento. I relativi rapporti di avvenuto recapito, previsti dai rispettivi sistemi elettronici, varranno come ricevuta con valore legale. Gli indirizzi dedicati di questa Stazione Appaltante sono:

- Fax: **0445 801579 – 0445 801599**
- PEC: avscil@legalmail.it

Sul profilo committente saranno pubblicati inoltre, entro i 5 giorni successivi all'evento:

- L'esito di gara attraverso la classifica finale, i relativi punteggi e l'aggiudicatario provvisorio;
- La data di aggiudicazione definitiva e del nominativo del soggetto aggiudicatario;
- La data di stipula del contratto di appalto e del nominativo del soggetto Appaltatore;
- Eventuali comunicazioni aventi rilievo sull'andamento procedurale della fase precontrattuale.

Thiene, 22/09/2011

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Mariuccia Zanini