

PROT. 520/14 del 19/06/2014

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE D'INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI GARA D'APPALTO AI SENSI DEGLI ARTT. 220 – 224 – 238 C.7 DEL D.LGS 163/06 S.M.I. PER L'AFFIDAMENTO DI INCARICO PROFESSIONALE PER LO "SVILUPPO DI UN SERVIZIO DI CONTACT CENTER COMUNE AI SOCI DI VIVERACQUA"**Introduzione**

Al fine di garantire la trasparenza e la pubblicità del procedimento di selezione del contraente, nonché la possibilità per i soggetti interessati di manifestare il proprio interesse ad essere invitati, Viveracqua ha ritenuto di procedere alla pubblicazione del presente avviso.

Le manifestazioni di interesse hanno l'unico scopo di comunicare a Viveracqua, da un lato il possesso dei requisiti richiesti, dall'altro la disponibilità ad essere invitati a presentare offerta.

Con il presente avviso, pertanto, non è indetta alcuna procedura di gara, trattandosi semplicemente di indagine conoscitiva finalizzata all'individuazione di operatori economici qualificati con le modalità dettagliate nel presente avviso, nel rispetto dei principi di imparzialità, parità di trattamento e trasparenza.

Il presente avviso, e gli effetti conseguenti, non sono vincolanti in relazione alla procedura anzidetta e l'Ente aggiudicatore si riserva la piena facoltà di non procedere all'affidamento dell'appalto anzidetto. altresì i soggetti economici che manifesteranno, ai sensi del presente avviso, il loro interesse, nulla potranno pretendere nell'eventualità in cui il loro coinvolgimento per l'attuazione dell'indagine di mercato non si evolva in un procedimento di scelta del contraente, nel rispetto della normativa di riferimento vigente.

Ente Aggiudicatore**Denominazione, indirizzo e punti di contatto**

Denominazione Ufficiale:	VIVERACQUA S.c.a r.l.
Indirizzo postale:	Lungadige Galtarossa, 8
Città - Codice Postale - Paese:	Verona – 37133 – Italia
Punto di Contatto – telefono - fax:	Acque Vicentine spa - Viale dell'Industria 23 – 36100 Vicenza – tel 0444 955200 – fax 0444 955299
All'attenzione di	Manuela Vecchiatti
Posta elettronica – PEC:	avi.acquisti@pec.viveracqua.it
Profilo Committente:	www.viveracqua.it

Viveracqua è una società consortile partecipata da dieci gestori (sottoindicati) del servizio idrico integrato operanti in Veneto e costituita per realizzare una stabile cooperazione tra i soci, con l'obiettivo di creare sinergie, migliorando il servizio erogato ed ottimizzando e riducendo i costi di gestione.

I soci di Viveracqua sono aziende in house degli enti locali, con un importante radicamento territoriale, che ne è elemento distintivo fondamentale; i soci intendono mantenere un'attività fortemente personalizzata verso l'utenza, al contempo minimizzando i propri costi operativi.

Acque Veronesi Scarl– www.acqueveronesi.it

Acque del Chiampo SpA – www.acquedelchiampospa.it

Acque Vicentine SpA – www.acquevicentine.it

Alto Vicentino Servizi SpA – www.altovicentinosevizi.it
Etra Spa – www.etrspa.it
Centro Veneto Servizi SpA – www.centrovenetosevizi.it
Asi Spa – www.asisevizi.it
Acque del Basso Livenza SpA – www.acquedelbassolivenza.it
Polesine Acque SpA - www.polesineacque.it
BimSpA - www.gestioneservizipubblici.bl.it

Principali settori di attività

Settore Speciale – ex. Art. 3 comma 5 D. Lgs. 163/2006 ► Acqua

Oggetto dell'appalto a cui si riferisce l'indagine di mercato**Denominazione conferita all'appalto dall' Ente Aggiudicatore:**

Sviluppo di un servizio di contact center comune ai soci di Viveracqua.

Tipo di appalto:

Servizio

Descrizione generale dell'appalto:

L'appalto consiste nella progettazione e sviluppo di un servizio di contact center comune ai soci di Viveracqua.

Una delle attività di gestione del rapporto contrattuale con l'utenza è costituita dal servizio di sportello telefonico con numero verde, l'attività consiste sostanzialmente in:

- informazioni su rapporti contrattuali in essere, tariffe, bollette, rimborsi, pagamenti, verifiche contatori, lavori a richiesta
- stipula contratto, voltura, subentro, disdetta, richiesta preventivi, richiesta verifica condizioni di fornitura
- gestione segnalazioni per guasti ai punti di fornitura o per disservizi delle reti di distribuzione, richiesta pronto intervento
- servizi in outbound: servizio di richiamata del cliente, coordinamento con tecnici dell'Azienda per gestione pratiche
- attività di back-office
- acquisizione autoletture

Attualmente ogni Azienda consorziata svolge autonomamente tali attività, con modalità operative consolidate, avvalendosi nella maggior parte dei casi di appalti esterni ed in alcuni casi di servizi interni (personale e dotazioni proprie).

Viveracqua scarl è stata incaricata dalle Aziende socie di sviluppare un progetto di realizzazione congiunta del servizio di contact center, prioritariamente telefonico, che consenta di perseguire i seguenti principali obiettivi:

1. sviluppare sinergie per diminuire il costo unitario delle prestazioni svolte;
2. sviluppare sinergie di scopo, individuando le competenze necessarie per definire figure professionali trasversali e comuni, assicurando la condivisione e l'allineamento delle conoscenze all'interno delle aziende socie;
3. uniformare tra le aziende la tipologia delle prestazioni, rafforzando il ruolo di "azienda del territorio", mantenendo un approccio il più possibile personalizzato del rapporto con l'utenza;

4. consentire investimenti in R&S e innovazioni tecnologiche sfruttando il volume dimensionale delle attività svolte congiuntamente;
5. sviluppare canali di dialogo con l'utenza che utilizzino strumenti di social networking

Per lo sviluppo del progetto Viveracqua scarl intende costituire un gruppo di lavoro tecnico, formato da rappresentanti delle aziende socie, che analizzi, stabilisca e realizzi le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi individuati.

Viveracqua intende inoltre affiancare al gruppo di lavoro un soggetto qualificato ed esperto che coordini e strutturi l'elaborazione e l'attuazione del progetto.

L'attività richiesta consisterà in:

- A. mappatura ed analisi degli attuali processi aziendali delle società consorziate;
- B. analisi dello stato dell'arte e delle migliori pratiche nazionali e internazionali;
- C. valutazione dei probabili attesi sviluppi regolamentari nell'attività di gestione del rapporto contrattuale con l'utenza;
- D. progettazione di modelli organizzativi, con più proposte alternative, che rispondano agli obiettivi di cui sopra.

Caratteristiche fondamentali dei modelli organizzativi proposti dovranno essere:

- 1) focus sul cliente, per il miglioramento del servizio reso in termini di qualità, semplificazione, efficacia e personalizzazione delle attività;
- 2) ottimizzazione ed efficientamento dei processi, anche adottando tecniche di lean management.

L'attività prevede la conduzione del gruppo di lavoro, visite nelle sedi aziendali, lo studio e l'elaborazione di analisi, progetti e documenti con risorse proprie.

Data prevista per l'avvio delle procedure di aggiudicazione e durata dell'appalto

Data prevista per l'eventuale avvio delle procedure di aggiudicazione: agosto 2014

Durata presumibile del contratto: 3 mesi

Costo stimato

Il costo stimato presunto massimo è di € 30.000,00+iva

Criterio di affidamento

L'eventuale procedura di gara, susseguente alla presente indagine esplorativa di mercato, verrà aggiudicata col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Indagine di mercato**Espletamento dell'indagine di mercato**

Le manifestazioni d'interesse presentate dai soggetti interessati ai sensi del presente avviso esplorativo e che risponderanno alle condizioni di partecipazione di seguito indicate, costituiscono un'indagine di mercato. La stessa avrà la funzione di poter definire gli elementi tecnici ed economici da poter porre alla base di un'eventuale gara di appalto per l'affidamento del servizio in oggetto.

Condizioni di partecipazione

I soggetti economici interessati dal presente avviso esplorativo, possono presentare la propria candidatura se in possesso dei seguenti requisiti di ordine generale

- Assenza di cause ostative per la contrattazione pubblica, di cui all'art. 38 D. Lgs. 163/2006;
- Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura competente, con oggetto sociale compatibile all'oggetto dell'appalto.

Modalità di partecipazione

I soggetti interessati a partecipare alla selezione dovranno inviare la documentazione sotto specificata, resa in forma di autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000; corredata di copia fotostatica leggibile del proprio documento di identità valido.

Il plico (contenente tutta la documentazione richiesta) dovrà pervenire chiuso e sigillato con nastro adesivo e controfirmato sui lembi recante la dicitura "Manifestazione interesse servizio contact center", ad esclusivo rischio del mittente, presso la sede di **ACQUE VICENTINE SpA entro il termine perentorio del 09.07.2014** (farà fede il timbro di arrivo e registrazione del Protocollo). Non saranno in alcun caso presi in considerazione i plichi pervenuti oltre il suddetto termine perentorio di scadenza.

L'Ufficio Protocollo ha il seguente orario: dal Lunedì al Venerdì : 8.30 – 17.00.

- Domanda di partecipazione**, regolarmente e completamente compilata, utilizzando l'Allegato 1;
- Dichiarazioni** di cui all'art. 38 c.1 lett. b) – c) – mter) dei soggetti interessati – utilizzando l'Allegato 2;
- Presentazione** della società corredata dei relativi curricula vitae e di ogni altra notizia utile.
- Le candidature** verranno valutate ai fini dell'ammissione all'eventuale procedura di gara sulla base dei seguenti punti, dettagliati in ordine di importanza, ai quali verrà attribuito a discrezione di Viveracqua il valore massimo di seguito specificato:
 - Elenco di progetti analoghi eseguiti negli ultimi cinque anni con esito positivo relativi ad analisi e riorganizzazione caratterizzati da orientamento al marketing ed alla vendita al consumatore, servizi di consulenza per la gestione di progetti di gestione della clientela, miglioramento dell'offerta di servizi e simili. Da tale elenco dovrà risultare l'azienda Committente pubblica o privata, la data di inizio e fine incarico, l'importo. Valutazione massima 35.
 - Elenco di progetti eseguiti negli ultimi cinque anni con esito positivo di riorganizzazione plurisocietaria di servizi nell'ambito sia di aziende pubbliche che private. Valutazione massima 30
 - Dichiarazione attestante la conoscenza dei cicli produttivi in oggetto, anche con riferimento alle disposizioni di autorità di regolazione o enti di controllo, con riferimento a titolo esemplificativo ma non esaustivo ad eventuali progetti realizzati, a presenza nello staff di personale con esperienza maturata nel settore, ecc... . Valutazione massima 20.
 - Dichiarazione attestante di aver sviluppato progetti di gestione del rapporto con la clientela con utilizzo di social network. Valutazione massima 10.
 - Relazione illustrativa dell'esperienza maturata nella progettazione e attuazione di modelli organizzativi e/o sistemi di organizzazione aziendale innovativi. Valutazione massima 5

Viveracqua si riserva di invitare a presentare offerta tecnico-economica al massimo cinque concorrenti, sulla base della valutazione effettuata.



VIVERACQUA

centrale unica di committenza

Avviso esplorativo ai fini di un'indagine di mercato per lo sviluppo di un servizio di contact center comune ai soci di Viveracqua

Pubblicazione

Il presente avviso viene pubblicato sul profilo committente dell'Ente aggiudicatore www.viveracqua.it

Allegati

1. Domanda di partecipazione (Allegato 1)
 2. Dichiarazione art. 38 (Allegato 2)
-

Data 19.06.2014

Il Presidente
Ing. Fabio Trolese