

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:301371-2012:TEXT:IT:HTML>

**I-Roma: Servizi di operatore telefonico
2012/S 183-301371**

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 n. 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 del 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 n. 45 Roma.
Codice NUTS ITE,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 2000 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 a circa 16 risorse interne del Committente.

Inoltre potrà essere richiesto:

A1) Gestione di ulteriori chiamate, fino ad un massimo di 2000 chiamate al giorno (totale chiamate al giorno 4000).

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

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:**

1.189.000,00

Valore stimato, IVA esclusa: 1 189 000,00 EUR

II.2.2) **Opzioni**

Opzioni: no

II.2.3) **Informazioni sui rinnovi**

L'appalto è oggetto di rinnovo: no

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

inizio 19.3.2013 conclusione 31.12.2015

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. 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 dichiarare, ai sensi del D.P.R 445 del 2000, di aver realizzato negli ultimi tre esercizi dalla data del presente avviso una cifra d'affari globale nei tre 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 4.000.000,00 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) Il soggetto interessato deve dimostrare di possedere i seguenti requisiti di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 più recente:

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 dichiarare, ai sensi del DPR 445 del 2000:

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 2.000.000,00 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;

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 1.000.000,00 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.

C) per il servizio piattaforma i soggetti interessati dovranno:

C1) dichiarare 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 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 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) dichiarare, ai sensi del DPR 445 del 2000, 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 1. 200.000,00. In caso di operatore costituito da un Associazione Temporanea di impresa il requisito è frazionabile e deve 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

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**

- 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**
11.10.2012 - 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**
- VI.3) **Informazioni complementari:**
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.
La domanda di candidatura dovrà essere compilata utilizzando l'apposito schema 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 S.p.A. via Guidubaldo del Monte n. 45 - 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 S.p.A.
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 S.p.A. 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 via fax al n. 06/80134194 entro e non oltre il 1° ottobre 2012 e le risposte saranno trasmesse da Acquirente Unico S.p.A. al richiedente e pubblicate sul sito di Acquirente Unico S.p.A.
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
- VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**
- VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**
- VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**
19.9.2012