

Centrale unica di committenza

www.viveracqua.it

Avviso di Gara VAG18S004

Fascicolo di gara Tender_750 - VAG18S004 GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEFONICO; RfO rfq_1196 - VAG18S004 GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEFONICO

GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEFONICO

CIG 6551585AF7

AVVISO di GARA

Sezione I: Ente Aggiudicatore

I.1) Denominazione, indirizzo e punti di contatto

Denominazione Ufficiale: Viveracqua S.c.a.r.l – Centrale di committenza permanente
Indirizzo postale: Lungadige Galtarossa, 8
Città - Codice Postale - Paese: Verona – 37133 – Italia
Punto di Contatto – telefono - fax: Alessia Duso – 342 8620746
Posta elettronica – PEC: alessia.duso@viveracqua.it – segreteria@pec.viveracqua.it
Web: www.viveracqua.it
Profilo Committente: <https://viveracquaprocedurement.bravosolution.com>
Accesso elettronico alle informazioni: <https://viveracquaprocedurement.bravosolution.com>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso i punti di contatto sopra indicati.

La documentazione di gara composta da

- [Avviso di gara;](#)
- [Capitolato generale d'oneri;](#)
- [Schema di contratto.](#)

è visionabile e scaricabile integralmente e gratuitamente accedendo al profilo committente <https://viveracquaprocedurement.bravosolution.com>

Le offerte, composte in formato telematico secondo le modalità e le condizioni indicate nel Capitolato generale d'oneri, vanno trasmesse entro le ore **12:00** del **10/01/2019**

I.2) Principali settori di attività

[Settore Speciale – ex. Art. 3 comma 1 lett. hh\) D. Lgs. 50/2016](#) ▶ [Acqua](#)

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

L'ente aggiudicatore **agisce** per se stesso e come Centrale unica di committenza per conto dei seguenti altri enti aggiudicatori:

- ▶ Viacqua S.p.a. – Viale dell'Industria n. 23 36100 Vicenza Italia;
- ▶ acquevenete S.p.a. – Via C. Colombo n. 29/A 35043 Monselice (PD) Italia;
- ▶ Azienda Gardesana Servizi SpA - Via 11 Settembre n. 24 37019 Peschiera del Garda (VR) Italia;
- ▶ Livenza Tagliamento Acque S.p.A. – Piazza della Repubblica n. 1 30026 Portogruaro (VE);
- ▶ Piave Servizi s.r.l. – via F. Petrarca n. 3 31013 Codogné (TV)

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

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

[Servizio di sportello telefonico.](#)

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

[Appalto di servizio](#)

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi:

a. acquevenete nei comuni di:

Adria, Agna, Agugliaro, Albignasego, Alonte, Anguillara Veneta, Ariano nel Polesine, Arquà Petrarca, Arquà Polesine, Arre, Asigliano Veneto, Badia Polesine, Bagnoli di Sopra, Bagnolo di Po, Baone, Barbona, Bergantino, Boara Pisani, Borgoveneto, Bosaro, Bovolenta, Calto, Campiglia dei Berici, Canaro, Canda, Candiana, Carceri, Cartura, Casale di Scodosia, Casalserugo, Castagnaro, Castelbaldo, Castalguglielmo, Castelmassa, Castelnovo Bariano, Cavarzere, Ceneselli, Ceregnano, Cinto Euganeo, Conselve, Corbola, Costa di Rovigo, Crespino, Due Carrare, Este, Ficarolo, Fiesso Umbertino, Frassinelle Polesine, Fratta Polesine, Gaiba, Gavello, Giacciano con Baruchella, Granze, Guarda Veneta, Lendinara, Loreo, Lozzo Atestino, Lusina, Maserà di Padova, Masi, Megliadino San Vitale, Melara, Merlara, Monselice, Montagnana, Occhiobello, Orgiano, Ospedaletto Euganeo, Papozze, Pernumia, Pettorazza Grimani, Piacenza d'Adige, Pincara, Pojana Maggiore, Polesella, Ponso, Ponte San Nicolò, Pontecchio Polesine, Porto Tolle, Porto Viro, Pozzonovo, Rosolina, Rovigo, Salara, San Bellino, San Martino di Venezze, San Pietro Viminario, Sant'Urbano, Sant'Elena, Sarego, Solesino, Stanghella, Stienta, Taglio di Po, Terrassa Padovana, Trecenta, Tribano, Urbana, Val Liona, Vescovana, Vighizzolo d'Este, Villa Estense, Villadose, Villamarzana, Villanova del Ghebbo, Villanova Marchesana, Vò, Zovencedo- I comuni sono ubicati nelle province di Padova, Vicenza, Rovigo, Venezia e Verona.

b. Azienda Gardesana Servizi Spa nei comuni di:

Affi, Bardolino, Brentino Belluno, Brenzone, Caprino Veronese, Castelnuovo del Garda, Cavaion Veronese, Costermano, Dolcè, Ferrara di Monte Baldo, Garda, Lazise, Malcesine, Pastrengo, Peschiera del Garda, Rivoli Veronese, San Zeno di Montagna, Sant'Ambrogio di Valpolicella, Torri, Valeggio sul Mincio - Tutti i comuni sono ubicati in provincia di Verona.

c. Livenza Tagliamento Acque:

Annone Veneto, Azzano Decimo, Brugnera, Caorle, Casarsa della Delizia, Cavasso Nuovo, Chions, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Cordenons, Cordovado, Fanna, Fiume Veneto, Fontanafredda, Fossalza di Portogruaro, Frisanco, Gruaro, Maniago, Meduna di Livenza, Meduno, Porcia, Portogruaro, Pramaggiore, Prata di Pordenone, Pravidomini, Sacile, San Giorgio della Richinvelda, San Vito al Tagliamento, San Martino al Tagliamento, San Michele al Tagliamento, San Quirino, San Stino di Livenza, Sesto al Reghena, Teglio Veneto, Tramonti di Sopra, Tramonti di Sotto, Vajont, Valvasone-Arzene, Vivaro, Zoppola

d. Piave Servizi nei comuni di:

Cappella Maggiore, Casale sul Sile, Casier, Chiarano, Cimadolmo, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Fontanelle, Fregona, Gaiarine, Godega di Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Mansuè, Marcon, Mareno di Piave, Meolo, Monastier di Treviso, Motta di Livenza, Oderzo, Ormelle, Orsago, Ponte di Piave, Portobuffolè, Quarto d'Altino, Roncade, Salgareda, San Biagio di Callalta, San Fior, San Pietro di Feletto, San Polo di Piave, Santa Lucia di Piave, San Vendemiano, Sarmede, Silea, Susegana, Vazzola, Vittorio Veneto.

e. Viacqua Spa nei comuni di:

Albettone, Altavilla Vicentina, Arcugnano, Arsiero, Barbarano Mossano, Bolzano Vicentino, Breganze, Bressanvido, Brogliano, Caldogno, Caltrano, Calvene, Camisano Vicentino, Carrè, Castegnaro, Castelgomberto, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Comedo Vicentino, Costabissara, Creazzo, Dueville, Fara Vicentino, Gambugliano, Grisignano di Zocco, Grumolo delle Abbadesse, Isola Vicentina, Laghi, Lastebasse, Longare, Lugo di Vicenza, Malo, Marano Vicentino, Monte di Malo, Montecchio Precalcino, Montegalda, Montegaldella, Monteviale, Monticello Conte Otto, Nanto, Noventa Vicentina, Pedemonte, Piovene Rocchette, Posina, Quinto Vicentino, Recoaro Terme, Salcedo, San Vito di Leguzzano, Sandrigo,

Santorso, Sarcedo, Schio, Sossano, Sovizzo, Thiene, Tonezza del Cimone, Torrebelvicino, Torri di Quartesolo, Trissino, Valdagno, Valdastico, Valli del Pasubio, Velo d'Astico, Vicenza, Villaga, Villaverla, Zanè, Zugliano.

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

L'avviso di gara riguarda un appalto pubblico.

II.1.4) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:

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 generale d'oneri.

II.1.5) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):

79511000-9 - Servizi di operatore telefonico

79512000-6 - Centro di raccolta delle chiamate - call center

II.1.6) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

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

II.1.7) Lotti (per ulteriori precisazioni sui lotti utilizzare allegato B o riportare di seguito)

Questo appalto non è suddiviso in lotti.

II.1.8) Informazioni sulle varianti

Non sono ammissibili varianti.

II.2) Quantitativo o entità dell'appalto

II.2.1) Quantitativo o entità totale

L'importo totale stimato del servizio è di 9.757.200,00 Euro/quadriennio. (importo stimato comprensivo del quinto d'obbligo, degli oneri di sicurezza aziendali e del costo del personale, non soggetti a ribasso).

Categoria unica e prevalente.

II.2.2) Opzioni

Non vi sono opzioni.

II.2.3) Informazioni sui rinnovi

L'appalto è oggetto di rinnovi.

Numero di rinnovi possibile: L'appalto potrà essere rinnovato una volta, per ulteriori 24 mesi.

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

Durata in mesi: n. 24 naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, più l'eventuale rinnovo di 24 mesi e possibilità di attivazione del "quinto d'obbligo", ex art. 11 del Regio decreto 18 novembre 1923, n. 2440.

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

III.1) Condizioni relative all'appalto

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste

- Cauzione provvisoria digitale ai sensi dell' art. 93 c. 8 del D.Lgs. 50/2016: € 195.144,00. La cauzione potrà essere ridotta ai sensi dell'art. 93 c. 7 del D.Lgs. 50/2016.
- Cauzione definitiva ai sensi dell'art. 27 Capitolato generale d'oneri.
- Copertura assicurativa ai sensi dell'art. 30 Capitolato generale d'oneri.

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

L'appalto è finanziato con fondi propri dell' Ente aggiudicatore.

Il pagamento dei corrispettivi spettanti all'Appaltatore avviene con le modalità disciplinate nel Capitolato generale d'oneri, art. 25.

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

Mandato collettivo speciale con procura di rappresentanza nei confronti del mandatario, risultante da scrittura privata con autentica notarile.

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:

- Assenza di cause ostative per la contrattazione pubblica, di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016.
- Di possedere una regolare iscrizione nel Registro imprese, tenuto presso la Camera di commercio industria artigianato ed agricoltura o, in caso di soggetto economico avente sede in uno stato straniero appartenente alla Comunità Economica Europea, in equipollente registro, con oggetto sociale compatibile con le prestazioni richieste nell'appalto in oggetto.
- Di possedere l'iscrizione al Registro prefettizio qualora si tratti di Cooperativa.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria:

- Possesso di un fatturato globale d'impresa per attività di call Center negli ultimi tre esercizi (2015-2016-2017) pari o superiore a Euro 7.805.760,00; 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.
- Fatturato d'Impresa relativo al servizio analogo all'oggetto dell'appalto, realizzato negli ultimi tre esercizi (2015-2016-2017), pari o superiore a Euro 3.902.880,00; 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. Per servizio analogo si intende aver svolto attività di Call Center per Aziende operanti nel settore idrico integrato.
- Possesso, negli ultimi tre anni, di almeno un contratto biennale relativo al servizio analogo all'oggetto dell'appalto di importo pari o superiore a 400.000 euro, eseguito senza interruzioni o discontinuità; tale requisito potrà essere dimostrato anche con un contratto di durata annuale. In caso di raggruppamento, tale requisito deve essere posseduto al 100% dal mandatario. Per servizio analogo si intende aver svolto attività di Call Center per Aziende operanti nel settore idrico integrato.

III.2.3) .Capacità tecnico - professionale:

- Essere in possesso di valida Certificazione UNI EN ISO 9001 per attività di "Call Center" in caso di raggruppamento, questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto mandatario.

Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di Procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura aperta, con ricorso alla gara telematica, per appalti di importo superiore alla soglia comunitaria, secondo le disposizioni applicabili nei settori speciali, ai sensi del combinato disposto degli artt. 114 – 122 – 123 c. 1-2 - 60 del D.Lgs. 50/2016.

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione:

Offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 D. Lgs. 59/2016 in base ai criteri indicati nel Capitolato generale d'onori, art. 9:

- Contenuto Tecnico ► peso 80 su 100
- Contenuto Economico ► peso 20 su 100

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Non vi sarà il ricorso ad un'asta elettronica.

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

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

Fascicolo di gara Tender_750; RdO rfq_1196

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:

2016

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

La documentazione posta a base di appalto è accessibile elettronicamente, previa registrazione, presso il portale telematico Viveracqua E-Procurement - <https://viveracquaprocedurement.bravosolution.com> – Area Negoziazioni
▶ Fascicoli di gara ▶ Codice fascicolo "tender_750 - VAG18S004 GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEFONICO ▶ Richiesta di Offerta (RdO) rfq_1196 - VAG18S004 GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEFONICO. La documentazione è disponibile fino al termine fissato per la presentazione delle offerte.

Eventuali quesiti / richieste di chiarimenti in ordine alla suddetta gara (con esclusione, quindi, dei quesiti di natura informatica, connessi alle modalità di utilizzo del portale, per i quali i concorrenti potranno contattare il servizio assistenza gare di bravosolution, al numero 02266002116) dovranno essere inoltrati attraverso l'Area "Messaggi" della RDO a cui il quesito fa riferimento, ovvero a cui il concorrente ha interesse a partecipare entro il giorno 31.12.2018. Le risposte, saranno fornite prima del termine di presentazione delle offerte, tramite l'area messaggi della RdO di cui sopra. Pertanto, le informazioni e le risposte alle richieste di chiarimenti così inviate si intenderanno essere note a tutti i concorrenti.

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

Data **10/01/2019** ora **12:00**.

IV.3.5) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte:

Lingua ufficiale Italiana.

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

180 giorni naturali e consecutivi.

IV.3.7) Modalità di apertura delle offerte:

Le offerte regolarmente pervenute saranno aperte e valutate, con modalità telematica mediante il portale Viveracqua E-Procurement, con le modalità di cui all'art. 13 del Capitolato generale d'oneri, a partire dalle ore **15:00 di 10/01/2019, presso la sede di Viacqua SpA.**

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni sulla periodicità

Non si tratta di un appalto periodico.

VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea

L'appalto non è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell' Unione europea.

VI.3) Informazioni complementari

Pubblicazione

Il presente Avviso di Gara viene pubblicato:

- Sul profilo committente <https://viveracquaprocedurement.bravosolution.com>
- Sul sito Ministeriale www.serviziocontrattipubblici.it
- Sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea.
- Sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.
- Sul quotidiano specializzato a tiratura nazionale "Gazzetta Aste e Appalti".

Sintesi del presente Avviso viene inoltre pubblicato:

- Su due quotidiani a diffusione locale;
- Su un quotidiano a diffusione nazionale.

Comunicazioni

Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti la procedura di gara istituita con il presente avviso, saranno effettuate nei confronti dei soggetti concorrenti tramite l'utilizzo dell'Area Messaggi della RdO sopra riportata.

Tutte le comunicazioni e tutti gli scambi di informazioni tra Ente Appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese a mezzo Portale all'indirizzo di posta elettronica certificata-PEC indicati dai concorrenti in fase di registrazione al Portale medesimo, il cui utilizzo è stato espressamente autorizzato dal candidato, ai sensi dell'art. 76 del Codice.

VI.4) Procedure di ricorso

IV.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE

Sestiere Cannareggio n. 2277/2278

30121 Venezia

Tel. +39 041 2403911 – Fax +39 041 2403940

www.giustizia-amministrativa.it

Organismo responsabile delle procedure di mediazione

Autorità Nazionale Anticorruzione

Servizio per il precontenzioso

Via M. Minghetti, 10

00187 Roma

www.anac.it

VI.5) Data di spedizione del presente avviso alla GUUE: 27/11/2018.

Data 29/11/2018

Il Presidente Viveracqua
Fabio Trolese

SOMMARIO

Sezione I: Ente Aggiudicatore	1
I.1) Denominazione, indirizzo e punti di contatto.....	1
I.2) Principali settori di attività	1
I.3) Concessione di un appalto a nome di altri enti aggiudicatori	1
Sezione II: Oggetto dell'appalto.....	1
II.1) Descrizione.....	1
II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'ente aggiudicatore	1
II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione	1
II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA).....	2
II.1.4) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:.....	3
II.1.5) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):	3
II.1.6) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)	3
II.1.7) Lotti (per ulteriori precisazioni sui lotti utilizzare allegato B o riportare di seguito)	3
II.1.8) Informazioni sulle varianti	3
II.2) Quantitativo o entità dell'appalto.....	3
II.2.1) Quantitativo o entità totale	3
II.2.2) Opzioni	4
II.2.3) Informazioni sui rinnovi	4
II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione	4
Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico	4
III.1) Condizioni relative all'appalto	4
III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste.....	4
III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia: 4	
III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:.....	4
III.2) Condizioni di partecipazione	4
III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale:.....	4
III.2.2) Capacità economica e finanziaria:	4
III.2.3) Capacità tecnica ed organizzativa:	5
Sezione IV: Procedura	5

IV.1) Tipo di Procedura	5
IV.1.1) Tipo di procedura.....	5
IV.2) Criteri di aggiudicazione	5
IV.2.1) Criteri di aggiudicazione:	5
IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica.....	5
IV.3) Informazioni di carattere amministrativo	5
IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:.....	5
IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare:.....	6
IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:.....	6
IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare Errore. Il segnalibro non è definito.	II
IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte:.....	6
IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:	6
IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte:	6
Sezione VI: Altre informazioni.....	6
VI.1) Informazioni sulla periodicità	6
VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea	6
VI.3) Informazioni complementari.....	6
VI.4) Procedure di ricorso.....	7
IV.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso.....	7
VI.5) Data di spedizione del presente avviso alla GUUE: 27/11/2018.....	7

