

AVVISO DI GARA INFORMALE PER L'AFFIDAMENTO, TRAMITE PROCEDURA NEGOZIATA

DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE, BACK OFFICE E DI CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE DELLA SOCIETA' VUS COM S.R.L.

1. Soggetto acquirente e punto di contatto

VUS COM S.r.l. - Via Antonio Gramsci 54 - 06034 Foligno (PG)

Punto di contatto: Direzione VUS COM tel. 0742-718835 cell. 3299024153

Posta elettronica certificata : vuscomsrl@pec.it

E_mail: info@VUS.COM.it

Telefono 0742-71881 - Fax 0742-718888

Indirizzo internet : <http://www.vuscom.it/fornitori/>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: il punto di contatto sopra indicato.

Il capitolato d'oneri/Specifiche Tecniche e la documentazione complementare sono disponibili presso l'indirizzo internet di cui sopra.

2. Tipo di procedura

Procedura negoziata previa gara informale.

La presente procedura informale non è soggetta alle norme del D.Lgs. n. 50/2016 ed è retta dalle sole norme civilistiche e da quelle previste dalla normativa generale limitatamente agli articoli richiamati nel presente avviso.

La partecipazione alla procedura non costituisce quindi titolo alcuno per i partecipanti per avanzare pretese o richieste di qualsiasi genere nei confronti di VUS COM S.r.l. la quale rimane libera di non aggiudicare o di aggiudicare ad uno qualsiasi dei concorrenti che ritenga meritevole ed idoneo alla stipula del contratto.

3. Oggetto dell'appalto e importo

Servizio di Front Office, Back Office e di Contact Center inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazioni ed informatiche e dei processi, che consenta di gestire i contatti tra VUS COM Srl e i clienti, attraverso una pluralità di canali (telefono, internet browser, e-mail, fax, lettere, telefono, cellulare con SMS, videoconferenza, etc.).

I contatti gestiti possono essere sia "inbound", cioè diretti dal cliente/utente all'azienda, sia "outbound", cioè diretti dall'azienda ai clienti/utenti.

L'importo dell'appalto posto a base d'asta è di **580.000,00 (cinquecentoottantamila/00)** euro su 24 mesi.

La Stazione appaltante si riserva a propria insindacabile discrezione l'eventuale rinnovo per ulteriori 12 mesi con base d'asta di 290.000,00 (duecentonovantamila/00) euro alla quale si applicherà il medesimo ribasso offerto per i primi 24 mesi.

4. Durata dell'appalto

L'appalto avrà durata di mesi 24 consecutivi (ventiquattro) a decorrere dalla data di stipulazione del contratto, con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi da formalizzarsi, da parte del Committente, con pec o altro mezzo idoneo, entro 3 mesi dalla scadenza.

VUSCOM

Società Unipersonale a Responsabilità limitata
c.f. e Iscrizione al Registro Imprese di Perugia n. 02635680545
Capitale sociale € 50.000,00 i.v.
Direzione e coordinamento di Valle Umbra Servizi S.p.a.
Registro Imprese Perugia 02569060540

5. Cauzione e garanzie richieste

A garanzia dell'esecuzione del contratto, l'Appaltatore s'impegna a costituire una garanzia, ai sensi di legge, per un valore pari al 1% (unopercento) dell'importo contrattuale di aggiudicazione, tramite versamento (assegno circolare) o fideiussione bancaria o polizza fideiussoria rilasciate dall'intermediario finanziario iscritto nell'Elenco speciale di cui all'art 107 del D.Lgs. n. 385/1993 che prevedano espressamente la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale, la previsione del pagamento a prima richiesta con operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta e senza eccezioni, la durata delle medesime di giorni 180 ininterrotti e consecutivi dal termine di scadenza per la presentazione delle offerte.

6. Assicurazione

E' obbligo dell'Appaltatore all'atto della presentazione della candidatura assumere l'impegno, in caso di aggiudicazione, a stipulare specifica polizza assicurativa R.C. con specifica previsione di copertura di ogni danno nei confronti della Committente e di terzi, con massimale per sinistro non inferiore ad € 500.000,00.= (cinquecentocinquantamila/00) e comunque complessivamente per un valore non inferiore ad € 3.000.000,00 (tre milioni) e con validità non inferiore alla durata del contratto. In alternativa all'impegno alla stipulazione di tale polizza, l'appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza già attivata avente le caratteristiche minime indicate per quella richiesta per il presente appalto. In tal caso, l'appaltatore dovrà produrre l'impegno in caso di aggiudicazione, a presentare un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il contratto svolto per conto della VUS COM, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri, e che il massimale per sinistro non è inferiore a quello sopra indicato. Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora il fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione definitiva e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito. Rimarrà comunque ferma la responsabilità dell'appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalla polizza assicurativa di cui sopra.

7. Principali modalità di pagamento

La fatturazione dei corrispettivi contrattuali verrà effettuata con le modalità previste dalle Specifiche Tecniche.

8. Forma giuridica dei partecipanti alla procedura informale

Possono partecipare alla procedura imprese singole o associate o consorziate, presentando apposita dichiarazione inerente il possesso dei Requisiti richiesti (**MOD A – Domanda di partecipazione**).

E' espressamente vietato il subappalto.

9. Requisiti di Capacità giuridica, tecnica, economica e finanziaria

Il partecipante deve fornire dichiarazione sostitutiva di atto notorio (**MOD A**) attestante:

1. che l'impresa dispone di adeguati mezzi finanziari per assumere ed eseguire la prestazione oggetto dell'appalto, dimostrata dalla presentazione di apposita dichiarazione da parte di istituto bancario o intermediario autorizzato ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993;
2. Che l'impresa si impegna in caso di assegnazione a stipulare polizza RC come fissato dall'art.6 del Capitolato;
3. che l'impresa ha realizzato un fatturato globale d'impresa, riferito ai migliori 3 (tre) degli ultimi 5 (cinque) esercizi, non inferiore ad Euro **3.000.000** (tremilioni/00) Iva esclusa, da intendersi quale somma complessiva nel periodo;
4. che l'impresa ha realizzato un fatturato, riferito ai migliori 3 (tre) degli ultimi 5 (cinque) esercizi da intendersi quale somma complessiva nel periodo, per servizi di front office, back office e contact center eseguiti presso Aziende di Vendita del Gas Naturale o Energia pari ad almeno Euro **500.000,00** (cinquecentomila/00) Iva esclusa. Per gli appalti pluriennali andrà computata la sola quota parte fatturata in detto periodo.
5. Che l'impresa è in possesso di iscrizione al Registro delle Imprese della Camera di Commercio, Industria Artigianato ed Agricoltura della Provincia in cui l'impresa ha sede, ovvero in analogo Registro dello stato di appartenenza, per le attività oggetto del presente appalto. Nel caso di organismo non tenuto all'obbligo di iscrizione in C.C.I.A.A. dichiarazione del legale rappresentante resa in forma di autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000, con la quale si dichiara l'insussistenza del suddetto obbligo di iscrizione alla C.C.I.A.A. e copia dell'atto costitutivo e dello Statuto.
6. che l'impresa e' in possesso del Certificato di Sistema Qualità Aziendale conforme alla norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2008, Settore EA 35 o equivalente, rilasciato da un organismo accreditato ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000.
7. Che l'impresa e' iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, quale esercente attività di call center (o equiparati).
8. Nel caso di aziende consorziate o associate, i requisiti di cui ai punti 1, 2, 4, 6 e 7 debbono essere posseduti dalla capogruppo, quelli previsti dal punto 5 da tutti i partecipanti al consorzio o associazione; quello previsto al punto 3 posseduto dalla capogruppo almeno all'80%. Non è consentito l'avvalimento per i requisiti di cui ai punti 2, 4, 5, 6 e 7.

10. Criteri di aggiudicazione

Offerta Economicamente più vantaggiosa con i seguenti Pesi:

1. Offerta Tecnica punti 70/100:

L'offerente dovrà produrre una Relazione illustrativa (non più 40 pagine facciate A4), concernente il Progetto di servizio offerto, con particolare riferimento ai seguenti Punti (CRITERI di valutazione):

- esperienza documentata sull'utilizzo del software gestionale utilizzato in VUS COM srl (Net@ten di Engineering): **punti 15/100**

- indicazione delle **precedenti esperienze** aziendali ed eventuali risultati qualitativi certificati ottenuti – nel caso di consorzi o associazioni ottenuti dalla capogruppo – nella gestione di call center, front-office e back office di aziende multiutility con particolare riferimento al settore energetico **18/100**
- descrizione del livello delle prestazioni garantite dal software (CRM) che sarà utilizzato per la gestione del servizio (workflow gestionale, attività monitorate, misure di sicurezza dei dati, soluzioni per back up, etc.): **15/100**
- modalità e tempi di attivazione del servizio: **9/100**
- indicazione del numero minimo (della percentuale) di unità di Personale impiegato per il servizio, con contratto a tempo indeterminato, con elenco analitico indicante il numero di ore/settimana di ciascuna unità e **l'esperienza maturata** nel settore oggetto della presente procedura: **punti 9/100**;
- valori migliorativi degli standard di servizio del Contact Center : **punti 2/100**
- ulteriori servizi migliorativi rispetto alle Specifiche Tecniche: **—punti 2/100.**

2. Offerta Economica punti 30/100:

La formula per l'attribuzione del punteggio sarà: **$P_{off_iesima} = 30 \times (\text{Ribasso in euro_Offerta econ_iesima} / \text{Ribasso in euro_Off_econ_migliore})^{0,2}$**

Nel formulare la propria offerta, ciascun concorrente dovrà indicare il RIBASSO in euro sull'importo posto a base d'asta (580.000,00 euro). Non saranno ammesse offerte al rialzo o condizionate.

Il prezzo offerto e stabilito nel contratto è fisso ed invariabile per il periodo di vigenza del contratto ed è indipendente da qualsiasi variazione del costo della manodopera o delle materie prime che dovessero intervenire nel periodo di vigenza contrattuale.

11. Modalità di presentazione dell'Offerta

Ciascun concorrente dovrà produrre:

1. BUSTA A – documentazione amministrativa, contenente:

a) domanda di partecipazione alla procedura, redatta secondo il **MOD A**, recante dichiarazioni in conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 445/2000, sottoscritte dal legale rappresentante e da fotocopia di un valido documento di riconoscimento del sottoscrittore, attestanti le seguenti situazioni:

- l'insussistenza, ai sensi di legge, di alcuna causa di esclusione dalla partecipazione alle gare;
- il rispetto degli adempimenti previsti dalla vigente legislazione italiana in materia di occupazione, salute, sicurezza ed ambiente;
- certificato d'iscrizione della partecipante al registro delle imprese (certificato d'iscrizione alla Camera di Commercio per le imprese italiane – CCIAA) da cui sia desumibile l'abilitazione allo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento;
- possesso della Certificazione di Qualità'
- iscrizione al ROC (Registro Operatori Comunicazione) per i Call center;
- altre indicate nel MOD A.

- b) copia, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi nel dettaglio Nota C delle Avvertenze per la Compilazione);
 - c) certificato CCIA ultimo aggiornato;
 - d) dichiarazione Istituto bancario;
 - e) impegno sottoscritto dal legale rappresentante a stipulare in caso di assegnazione una polizza rc come da art.6;
 - f) DURC aggiornato con emissione non inferiore a tre mesi.
2. BUSTA B – Offerta Tecnica, redatta secondo l'allegato **MOD B** e recante i contenuti di cui al punto 10 del presente Avviso.
 3. BUSTA C – Offerta Economica, redatta secondo l'allegato **MOD C**.

Le tre buste (A, B, C) dovranno, a loro volta, essere inserite in una busta chiusa e controfirmata su tutti i lembi, munita all'esterno della seguente dicitura: “**Domanda di partecipazione alla Procedura negoziata Informale Servizio FO-BO e Contact Center**”, e fatte pervenire all'indirizzo del punto di contatto mediante posta raccomandata A/R o mediante consegna a mano, o in alternativa mediante Posta Elettronica Certificata all'indirizzo vuscomsrl@pec.it, indicando nell'oggetto della mail la predetta dicitura e allegando la documentazione richiesta in formato .PDF, sottoscritta con Firma Digitale.

12. Termine per il ricevimento delle offerte di partecipazione

Il termine per presentare offerta scade il **04 DICEMBRE 2017** alle ore **12,00**.

VUS COM non assume alcuna responsabilità per ritardi nella consegna delle offerte da parte dei vettori.

Il concorrente è vincolato alla sua offerta per 180 giorni dalla scadenza del termine di cui sopra.

13. Modalità di apertura di offerta

VUS COM provvederà all'apertura delle offerte pervenute entro il termine di scadenza suindicato. Eventuali incompletezze della documentazione richiesta potranno essere sanate su richiesta della società Vus Com.

I concorrenti in possesso dei requisiti richiesti saranno ammessi alla seconda fase, con l'apertura della busta B, e verranno assegnati i punteggi relativi.

I concorrenti che abbiano ricevuto almeno 40 punti saranno ammessi alla terza fase, con l'apertura della busta C.

Al termine di queste attività VUS COM provvederà a redigere la graduatoria finale.

14. Disposizioni finali

La partecipazione alla procedura non costituisce titolo alcuno per i partecipanti per avanzare pretese o richieste di qualsiasi genere nei confronti di VUS COM S.r.l., la quale si riserva di non aggiudicare ovvero di procedere nell'individuazione dell'affidatario con altro e diverso procedimento.

15. Allegati

- Domanda di partecipazione (MOD A)
- Modello Offerta Tecnica (MOD B)
- Modello Offerta economica (MOD C)
- Capitolato / Specifiche Tecniche

Foligno 02 Novembre 2017

VUS COM srl