

via valiante 30
84078 vallo della lucania

Codice fiscale e partita iva
00182790659

Segnalazione guasti
800 830 500

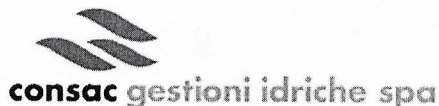
tel 0974 75616 / 622
fax 0974 75623
info@consac.it
www/consac.it

capitale sociale
9.387.351,00

autolettura contatori
800 831 288

registro imprese
00182790659

conto corrente postale
9845



**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER PRONTO INTERVENTO
IDRICO H24.
VERBALE DI PROCEDURA TELEMATICA**

Prot. n. 12156 del 13 luglio 2022

Il giorno 13 luglio 2022 in Vallo della Lucania (SA), presso la sede legale di *CONSAC gestioni idriche Spa* in via Ottavio Valiante n. 30, viene esperita la procedura telematica per la gara: “**Affidamento dei Servizi di call center per Pronto Intervento idrico H24**”.

La Commissione di gara della suddetta procedura, nominato con determina prot. n. 11841 del 13 luglio 2022, è così costituito:

- Ing. Daniele Tiddia – Responsabile Unico del Procedimento – Presidente;
- Ing. Felice Lucia – Ufficio Tecnico Consac gestioni idriche spa – Componente.
- Geom. Nicola Luongo – Ufficio Gare e Appalti Consac gestioni idriche spa – Componente e segretario verbalizzante

Il Presidente fa presente:

- che con prot. n. 10609 e a seguito della delibera di CdA n. 67 del 20 maggio 2022 è stata indetta una procedura negoziata ai sensi dell’art. 63 D. Lgs 50/2016 ss.mm.ii. secondo il criterio di aggiudicazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95 comma 3 - D. Lgs 50/2016;
- Che l’importo a base d’asta del servizio è stimato in € 150.000,00 oltre I.V.A. in riferimento ai prezzi di mercato;
- che l’appalto per l’affidamento dei Servizi di call center per Pronto Intervento idrico H24 verrà aggiudicato a favore dell’operatore economico secondo il criterio di aggiudicazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95, comma 2 D.Lgs 50/2016 ss.mm.ii, e che, il termine ultimo per la presentazione dell’offerta era stato fissato alle ore 08:00 del giorno 11 luglio 2022 e poi prorogato alle ore 10:00 del giorno 13 luglio 2022.

- che l'offerta economicamente più vantaggiosa verrà determinata sulla base dei criteri di seguito indicati:

CRITERI OFFERTA TECNICA

| Criteria | Sub-criteria | Criteria quantitative | Maximum score |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|
| Index of Evaluation | Technical Index 1 (IT1) | No | 10.00 |
| Index of Evaluation | Technical Index 2 (IT2) | No | 10.00 |
| Index of Evaluation | Technical Index 3 (IT3) | No | 10.00 |
| Index of Evaluation | Technical Index 4 (IT4) | No | 10.00 |
| Index of Evaluation | Technical Index 5 (IT5) | No | 10.00 |
| Index of Evaluation | Technical Index 6 (IT6) | No | 10.00 |

CRITERI OFFERTA ECONOMICA

- The chosen formula, for the assignment of the score of the economic offer, is the "Inverse proportionality on the bid" for a total maximum of 30 points.

The President presents that for the procedure the following companies have been invited to present offers:

| Company | PEC | Selection mode |
|--------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| Mediacom S.r.l. | mediacom.servizi@pec.it | Manifestation of interest |
| NETCALL SRLS | netcall@arubapec.it | Manifestation of interest |
| TESCOM SRL | TESCOMSRL@PEC.IT | Manifestation of interest |
| CPL CONCORDIA SOC. COOP. | cplconcordia.gare@pec.cpl.it | Manifestation of interest |
| Softlab Tech S.p.A. | tender.softlabgroup@legalmail.it | Manifestation of interest |
| Telekottage Plus Srl | telekottageplus@pec.it | Manifestation of interest |
| Phonetica S.r.l. | PHONETICA@PEC.PHONETICA.IT | Manifestation of interest |
| Tecnocall Srl | contratti.tecnocallsrl@pec.it | Manifestation of interest |

The members of the Commission, taking into account also the invited companies, declare that they are not incompatible with the exercise of their functions, in the sense of the law.

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi agli indicatori di carattere tecnico, così come specificati nella lettera di invito, la Commissione definisce preventivamente la griglia di valutazione:

ELEMENTO 1 – Esperienza continuativa dell'affidatario in materia di servizio di call Center per Segnalazione Guasti Tecnici/Pronto Intervento per aziende esercenti Servizio Idrico Integrato (max 10 punti)

| Esperienza continuativa da più di | 3 anni | 5 anni | 7 anni | 10 anni | Punteggio |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------|
| | <input type="checkbox"/> (p.ti 2) | <input type="checkbox"/> (p.ti 4) | <input type="checkbox"/> (p.ti 8) | <input type="checkbox"/> (p.ti 10) | |
| Indice tecnico 1 (IT1) | | | | | |

ELEMENTO 2 – Ulteriore esperienza (ovvero esperienze non dichiarate per l'indice tecnico IT1, non di Pronto Intervento ai sensi della delib. Arera 655/2015) dell'affidatario in materia di servizio in attività di call center per aziende esercenti Servizio Idrico Integrato e/o Servizio Elettrico e/o Servizio Gas e/o Telefonia (max 10 punti)

| Esperienza da più di | 3 anni | 5 anni | 7 anni | 10 anni | Punteggio |
|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------|
| | <input type="checkbox"/> (p.ti 2) | <input type="checkbox"/> (p.ti 4) | <input type="checkbox"/> (p.ti 8) | <input type="checkbox"/> (p.ti 10) | |
| Indice tecnico 2 (IT2) | | | | | |

ELEMENTO 3 – Possesso di Certificazione in corso di validità (NON CUMULATIVA, vale il punteggio più alto, max 10 punti)

| Possesso di Certificazione valida | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | ISO/IEC 27001:2013 | UNI 18295-1:2017 | Punteggio |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------|
| | <input type="checkbox"/> (p.ti 0) | <input type="checkbox"/> (p.ti 4) | <input type="checkbox"/> (p.ti 6) | <input type="checkbox"/> (p.ti 10) | |
| Indice tecnico 3 (IT3) | | | | | |

ELEMENTO 4 – Esperienza di call center per ALMENO N. 1 gestore del SII di grandi dimensioni (unico contratto, NON utenze cumulate tra diversi contratti) (max 10 punti)

| Servizio di call center per ALMENO N. 1 Gestore Servizio Idrico Integrato con utenze attive | Da 50.000 a 75.000 utenze attive | Da 75.000 a 100.000 utenze attive | Da 100.000 a 150.000 utenze attive | Oltre 150.000 utenze attive | Punteggio |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------|
| | <input type="checkbox"/> (p.ti 4) | <input type="checkbox"/> (p.ti 6) | <input type="checkbox"/> (p.ti 8) | <input type="checkbox"/> (p.ti 10) | |
| Indice tecnico 4 (IT4) | | | | | |

ELEMENTO 5 – Tempo massimo per attivare il servizio dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto (max 10 punti)

| Impegno ad attivare il servizio entro | Max 30 gg | Max 20 gg | Max 10 gg | Max 3 gg | Punteggio |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------|
| | <input type="checkbox"/> (p.ti 4) | <input type="checkbox"/> (p.ti 6) | <input type="checkbox"/> (p.ti 8) | <input type="checkbox"/> (p.ti 10) | |
| Indice tecnico 5 (IT5) | | | | | |

ELEMENTO 6 – Organizzazione del servizio e delle modalità di trasmissione delle segnalazioni verso gli operatori sul campo mediante utilizzo di diversi sistemi (stampa, WEBAPP, SMS, mail, Whatsapp) (max 20 punti)

| Organizzazione del servizio | Punteggio |
|-----------------------------|-----------|
| | |
| Indice tecnico 6 (IT6) | |

h

Il Presidente fa presente che entro le ore 10:00 del giorno 13-07-2022 sono state ricevute sulla piattaforma *web consac.acquistitelematici.it* n. 3 offerte dalle seguenti Ditte:

| Ragione Sociale | Partita iva | Data conferma partecipazione | Modalità di partecipazione |
|--|-------------|------------------------------|----------------------------|
| CPL CONCORDIA SOC. COOP. Via A. Grandi n. 39 - 41033 Concordia sulla Secchia (MO) | 00154950364 | 11 luglio 2022 10:20:01 | Forma singola |
| NETCALL SRLS COLLEFERRO (RM) Via delle Melazze 3 CAP 0003 | 15250651005 | 11 luglio 2022 14:30:13 | Forma singola |
| Mediacom S.r.l. Viale Edoardo Jenner, 51 20159 Milano (Milano) | 03467031211 | 13 luglio 2022 09:42:52 | Forma singola |

Il Presidente autorizza lo sblocco telematico delle Buste Amministrative e, pertanto, alla visualizzazione della documentazione ricevuta:

La busta amministrativa del partecipante CPL CONCORDIA SOC. COOP. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:09. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

| Documento | Annotazioni | Stato documento |
|---------------------------------|-------------|-----------------|
| Allegato A - DGUE | | Valido |
| Allegato B - Flussi finanziari | | Valido |
| Documento di Identità | | Valido |
| Contributo ANAC | | Valido |
| Eventuali documenti integrativi | | Valido |
| Allegato C1 | | Valido |
| Allegato C2 | | Valido |
| PASSOE | | Valido |
| Capitolato Speciale d'Appalto | | Valido |
| Visura Ordinaria aggiornata | | Valido |

La busta amministrativa del partecipante NETCALL SRLS è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:38. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

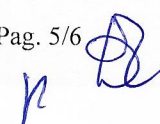
| Documento | Annotazioni | Stato documento |
|---------------------------------|-------------|-----------------|
| Allegato A - DGUE | | Valido |
| Allegato B - Flussi finanziari | | Valido |
| Documento di Identità | | Valido |
| Contributo ANAC | | Valido |
| Eventuali documenti integrativi | | Valido |
| Allegato C1 | | Valido |
| Allegato C2 | | Valido |
| PASSOE | | Valido |
| Capitolato Speciale d'Appalto | | Valido |
| Visura Ordinaria aggiornata | | Valido |

La busta amministrativa del partecipante Mediacom S.r.l. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:47. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

| Documento | Annotazioni | Stato documento |
|---------------------------------|-------------|-----------------|
| Allegato A - DGUE | | Valido |
| Allegato B - Flussi finanziari | | Valido |
| Documento di Identità | | Valido |
| Contributo ANAC | | Valido |
| Eventuali documenti integrativi | | Valido |
| Allegato C1 | | Valido |
| Allegato C2 | | Valido |
| PASSOE | | Valido |
| Capitolato Speciale d'Appalto | | Valido |
| Visura Ordinaria aggiornata | | Valido |

Non è richiesta alcuna integrazione documentale.

Pertanto, si procede allo sblocco telematico delle Buste Tecniche ed alla visualizzazione della documentazione ricevuta.



L'offerta tecnica del partecipante CPL CONCORDIA SOC. COOP. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:57. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

| Documento | Annotazioni | Stato documento |
|--|-------------|-----------------|
| Allegato D - Modello offerta tecnica_pronto_intervento | | Non verificato |
| Eventuali documenti integrativi | | Non verificato |

L'offerta tecnica del partecipante NETCALL SRLS è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:58. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

| Documento | Annotazioni | Stato documento |
|--|-------------|-----------------|
| Allegato D - Modello offerta tecnica_pronto_intervento | | Non verificato |
| Eventuali documenti integrativi | | Non verificato |

L'offerta tecnica del partecipante Mediacom S.r.l. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:59. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

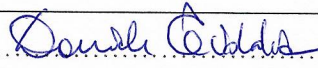

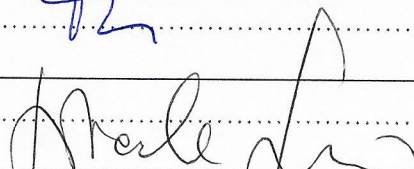
| Documento | Annotazioni | Stato documento |
|--|-------------|-----------------|
| Allegato D - Modello offerta tecnica_pronto_intervento | | Non verificato |
| Eventuali documenti integrativi | | Non verificato |

La Commissione scioglie la seduta di gara pubblica alle 14:20 del giorno 13 luglio 2022, stabilendo di trasmettere il presente verbale ai partecipanti, tramite la piattaforma web *consac.acquistitelematici.it*, aggiornando alla prossima seduta pubblica dopo l'esame delle offerte tecniche in seduta riservata.

IL PRESIDENTE DELLA GARA
(Daniele Tiddia)



I Componenti

| Cognome e Nome | Codice Fiscale | Firma |
|----------------|------------------|--|
| Tiddia Daniele | TDDDNL63R22L154M |  |
| Felice Lucia | LCUFLC75P03L628I |  |
| Luongo Nicola | LNGNCL56L09D195A |  |

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
(Nicola Luongo)

