

## **DISCIPLINARE DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN OPERATORE ECONOMICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO BIENNALE DI CONTACT CENTER DI UNIACQUE S.P.A.**

Uniacque SpA, di seguito Uniacque, intende individuare mediante procedura negoziata, ai sensi degli artt.124, 127, 131 del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii l'operatore economico a cui affidare l'appalto del servizio biennale di contact center in oggetto.

Al fine di selezionare i soggetti da interpellare invita gli operatori economici a segnalare il proprio interesse, in conformità delle prescrizioni contenute nel presente disciplinare.

Le manifestazioni di interesse che perverranno avranno il solo scopo di far conoscere ad Uniacque la disponibilità di operatori economici qualificati ad essere invitati a presentare offerta per l'iniziativa in programma; pertanto con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di gara, non viene richiesta alcuna offerta economica e non sono previste graduatorie, classificazioni di merito o attribuzioni di punteggi. Uniacque si riserva altresì la facoltà di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso e di non procedere all'indizione della successiva procedura di gara per l'affidamento di quanto sopra descritto.

### **1. STAZIONE APPALTANTE**

Uniacque SpA – Via delle Canovine, 21 – 24126 Bergamo

Punti di contatto: Ufficio Appalti, Acquisti e Logistica

Tel. 035.3070111 - Fax 035.3070110

Sito web: [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)

E Mail: [gare@pec.uniacque.bg.it](mailto:gare@pec.uniacque.bg.it)

### **2. IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO:**

L'importo a base di appalto è stimato in euro 417.600,00 al netto di IVA, riferito al periodo contrattuale di 24 mesi.

### **3. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

La/e sede/i legale, amministrativa ed operativa/e del Contact Center, presso cui sarà posto in essere il servizio, dovranno trovarsi necessariamente nel territorio italiano.

### **4. INFORMAZIONI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

4.2. I servizi richiesti sono riconducibili a **2 macro-ambiti** di seguito riportati:

4.2.1. quello "**commerciale**", ossia di gestione delle relazioni con l'utenza per la gestione dei contratti in essere. I servizi richiesti sono complementari ("co-sourcing") rispetto a quelli che Uniacque continuerà a garantire con proprio personale (focalizzati sul canale "Sportello" e sulle pratiche/ricieste di maggiore complessità indipendentemente dal canale attraverso cui pervengono);

4.2.2. quello del "**pronto intervento**", con attività di gestione (ricepimento, tracciatura ed inoltro alle strutture tecniche Uniacque) delle segnalazioni pervenute attraverso un numero verde dedicato.

### **5. TEMPI DI ESECUZIONE**

Il servizio dovrà essere completato in 24 mesi dalla assegnazione dell'ordinativo.

---

#### **UNIACQUE S.p.A.**

Sede legale ed amministrativa: via delle Canovine, 21 - 24126 Bergamo

Tel: +39 035.3070111 - Fax: +39 035.3070110 - info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e codice fiscale 03299640163 - Capitale sociale Euro 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

UNI EN ISO 9001:2008  
UNI EN ISO 14001:2004  
BS OHSAS 18001:2007



SISTEMI DI GESTIONE  
CERTIFICATI

## 6. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

L'appalto sarà aggiudicato sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii in relazione ai criteri di valutazione che saranno determinati alla successiva fase di gara – lettera di invito.

Il contratto sarà stipulato **a misura**.

## 7. SOGGETTI AMMESSI

Possono dichiarare il loro interesse alla presente procedura gli operatori economici di cui all'art.45 del D.Lgs. n.50/2016 e ss.mm.ii ed in genere, ogni operatore economico idoneo secondo il diritto comunitario, in possesso dei requisiti descritti nei paragrafi che seguono.

## 8. REQUISITI DI IDONEITÀ E QUALIFICAZIONE

Si fa presente che requisito per la selezione di partecipazione alla gara sarà costituito dal possesso dei requisiti sottoindicati; di tali condizioni di seguito meglio specificate, dovrà essere riportato specifico riferimento con dettagliate indicazioni.

### 8.2. In particolare i requisiti di capacità economica e tecnica – organizzativa ai sensi degli articoli 83 e 84 del D.lgs.50/2016 s.m.i sono così riassunti:

- 8.2.1. di avere un fatturato specifico per servizi analoghi nel settore oggetto della presente procedura, relativamente agli ultimi 3 esercizi (2014 – 2015 – 2016), non inferiore ad euro 500.000,00 al netto dell'IVA, ancorché euro 200.000,00 maturato in un unico esercizio finanziario;
- 8.2.2. di aver svolto o stipulato, relativamente agli ultimi 3 esercizi (2014 – 2015 – 2016), precedenti alla data di pubblicazione della presente manifestazione di interesse, almeno un contratto per il servizio di contact center nei confronti di un unico committente operante nella gestione del servizio idrico integrato e/o nel settore della vendita di gas metano e/o elettricità, analogo come prestazioni a quello oggetto della gara, per un importo non inferiore ad euro 200.000,00 oltre IVA, non frazionabile in caso di raggruppamenti d'impese;
- 8.2.3. possesso di certificazione accreditata per i "servizi di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino effettuati attraverso centri di contatto". Tale certificazione dovrà essere conseguita in riferimento a quanto previsto dalla norma UNI 15838:2010 - "Centri di contatto - Requisiti del servizio" e al Regolamento Tecnico RT-22 rev.00 - Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "centri di contatto" in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200:2010.
- 8.2.4. di non trovarsi in alcuna condizione di incapacità a contrattare con la Pubblica Amministrazione ai sensi di legge;
- 8.2.5. di avere una struttura organizzativa idonea ad assicurare il regolare svolgimento di ognuna delle prestazioni richieste per il servizio. La/e sede/i legale, amministrativa ed operativa/e del Contact Center, presso cui sarà posto in essere il servizio, si troveranno nel territorio italiano;
- 8.2.6. di applicare agli operatori, in relazione allo svolgimento del servizio, il contratto nazionale e territoriale di lavoro delle "Telecomunicazioni".

## **INDICAZIONI PER I CONCORRENTI CON IDONEITÀ PLURISOGGETTIVA E PER I CONSORZI**

- Il requisito relativo al precedente paragrafo 8.2.1 deve essere posseduto dal raggruppamento temporaneo (di seguito RTI), dal consorzio, GEIE o dalle imprese aderenti dal contratto di rete nel suo complesso. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.
- Il requisito relativo al precedente paragrafo 8.2.2 (contratto per il servizio di contact center non inferiore ad euro 200.000,00 oltre IVA) costituisce soggetto di punta e dovrà essere posseduto integralmente almeno da un soggetto partecipante al RTI.
- Il requisito di idoneità professionale di cui al precedente punto 8.2.3 deve essere posseduto da tutti gli operatori facenti parti del raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario o aggregazione di imprese di rete.
- Il requisito di idoneità tecnico-organizzativa di cui al precedente punto 8.2.4 deve essere posseduto da tutti gli operatori facenti parti del raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario o aggregazione di imprese di rete.
- Il requisito di idoneità professionale di cui al precedente punto 8.2.5 deve essere posseduto da tutti gli operatori facenti parti del raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario o aggregazione di imprese di rete.
- Il requisito di cui al punto 8.2.6 deve essere posseduto/applicato da tutti gli operatori facenti parti del raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario o aggregazione di imprese di rete.

### **Avvalimento: non ammesso data la criticità posseduta dal servizio per Uniacque.**

**Subappalto: vietato per la particolarità dei servizi previsti, tenuto conto che Uniacque intende garantirsi un controllo diretto, nonche' nell'ottica di favorire l'accesso diretto al mercato delle piccole e medie imprese.**

Le imprese che dichiarino di volersi riunire, dovranno darne conferma in sede di **domanda di partecipazione alla manifestazione di interesse.**

### **8.3. REQUISITI GENERALI**

Non devono sussistere, a carico degli operatori economici interessati, alla data della dichiarazione, le cause di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento di lavori pubblici previste dall'art.80 del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii. o da altre disposizioni di legge vigenti. Dette cause non devono sussistere neppure per le eventuali imprese consorziate. Gli operatori economici interessati dovranno inoltre risultare iscritti nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura per attività attinente a quella oggetto del presente avviso.

Agli operatori economici stabiliti in altri stati membri dell'Unione Europea, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi, si applicano le disposizioni di cui all'art.80 e segg. del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

### **8.4. DIVIETI**

E' fatto divieto all'operatore economico di dichiarare il proprio interesse alla presente procedura anche in forma individuale qualora lo abbia dichiarato come soggetto facente parte di un raggruppamento temporaneo o consorzio o quale componente di un'aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete e neppure come soggetto partecipante a più di uno di tali raggruppamenti/consorzi.

---

#### **UNIACQUE S.p.A.**

Sede legale ed amministrativa: via delle Canovine, 21 - 24126 Bergamo

Tel: +39 035.3070111 - Fax: +39 035.3070110 - info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e codice fiscale 03299640163 - Capitale sociale Euro 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

UNI EN ISO 9001:2008  
UNI EN ISO 14001:2004  
BS OHSAS 18001:2007



SISTEMI DI GESTIONE  
CERTIFICATI

## 9. TERMINI E MODALITÀ

Ciascun operatore economico dovrà far pervenire tramite e mail certificata all'indirizzo **gare@pec.uniacqua.bg.it** o per posta ordinaria, tramite corriere o consegna a mano presso Uniacque SpA - Ufficio Protocollo Generale – Via delle Canovine, 21 – 24126 Bergamo – **entro le Ore 12:00 del 15 febbraio 2017** la propria dichiarazione di interesse alla procedura, debitamente firmata, utilizzando preferibilmente il **Modello A** allegato al presente avviso od altra dichiarazione riprodotta in modo ad esso conforme.

L'Ufficio protocollo Uniacque, per l'eventuale consegna a mano, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:40 alle ore 12:50.

Sulla busta contenente la dichiarazione dovrà essere apposta la dicitura: "Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura negoziata per l'individuazione di un operatore economico per l'affidamento del servizio biennale di contact center di Uniacque."

**Si precisa che in caso di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzi o aggregazioni di imprese retiste, di cui all'art.47 e 48 del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii., ciascun soggetto partecipante dovrà compilare la predetta dichiarazione secondo il Modello A.**

**Ai fini dell'ammissione, faranno fede la data e l'ora di ricezione della suddetta e mail certificata o la data e l'ora apposti dall'Ufficio Protocollo di Uniacque in caso di consegna a mano o tramite posta ordinaria**. Decorso il termine perentorio di scadenza previsto per l'acquisizione del suddetto protocollo, non verrà ritenuta valida alcun'altra dichiarazione, anche se sostitutiva o aggiuntiva di precedente inoltrata.

Le dichiarazioni di interesse non saranno dichiarate ammissibili qualora siano pervenute oltre il termine previsto, fermo restando che il recapito rimane ad esclusivo rischio del mittente, ove per qualsivoglia motivo non giungano a destinazione entro la scadenza stabilita.

Si darà corso all'applicazione del soccorso istruttorio, di cui alle disposizioni dell'art. 83, comma 9 del D.Lgs. 50 / 2016 laddove :

- risultino incomplete nelle parti essenziali;
- non risultino sottoscritte;
- non risultino corredate da fotocopia, non autenticata, di un valido documento di identità del/i soggetto/i sottoscrittore/i.

Ai soggetti non ammessi verrà data comunicazione nelle forme e modi di legge.

## 5. NUMERO MINIMO DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE E CRITERI DI SCELTA

La competente commissione giudicatrice effettuerà l'esame delle dichiarazioni pervenute e formerà l'elenco di quelle risultate regolari rispetto alle prescrizioni del presente avviso, secondo l'ordine di acquisizione al protocollo aziendale.

Tra gli operatori economici inclusi nell'elenco predetto verranno invitati a presentare offerta **n.20 soggetti**, selezionati come segue:

**1.** qualora gli operatori economici iscritti in elenco siano in numero superiore a 20 (venti), il **24 febbraio 2017 - Ore 9:30** presso la sede aziendale di Uniacque in seduta pubblica, si procederà all'estrazione, tramite sorteggio, di altrettanti numeri di protocollo, associati agli operatori economici ammessi; quindi si formerà l'elenco dei soggetti da invitare, attribuendo a ciascun numero sorteggiato il numero progressivo di estrazione, senza rendere note le corrispondenti denominazioni degli operatori economici. Delle suddette operazioni verrà steso apposito verbale. Verranno resi noti i soggetti esclusi, mentre la denominazione degli operatori economici sorteggiati, da invitare alla procedura negoziata, sarà mantenuta riservata fino ad avvenuta presentazione delle offerte, nel rispetto dell'art.53 c.2 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

2. nel caso in cui il numero degli operatori interessati risulti di poco superiore a quello richiesto, il Responsabile del Procedimento potrà, a sua discrezione, estendere a tutti i richiedenti in possesso dei requisiti previsti l'invito (senza pertanto procedere al sorteggio).

3. nel caso in cui il numero degli operatori interessati sia inferiore rispetto a quello sopra determinato, il Responsabile del Procedimento potrà integrare l'elenco dei soggetti da invitare con altri operatori in possesso dei requisiti richiesti, individuati discrezionalmente.

Del verificarsi di dette circostanze, come pure di eventuali rinvii, sarà data informazione esclusivamente tramite avviso inserito nel sito web di Uniacque: [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)

## 10.6. INFORMAZIONI GENERALI

Il possesso dei requisiti autodichiarati dovrà essere confermato ed integrato all'atto della partecipazione alla gara e sarà comunque sempre verificato per il soggetto affidatario, all'esito della procedura di affidamento. Nei confronti dello stesso sarà altresì verificato il possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale di cui al D.lgs. 50/2016 e s.m.

Per la presente procedura non saranno tenute in considerazione eventuali domande generiche per l'inserimento in elenchi di operatori economici pervenute antecedentemente alla data di pubblicazione del presente avviso sul sito Uniacque.

Qualsiasi comunicazione tra gli operatori economici ed Uniacque potrà avvenire a mezzo e mail PEC: [gare@pec.uniacque.bg.it](mailto:gare@pec.uniacque.bg.it) (Posta elettronica certificata). A tal fine gli operatori economici potranno indicare l'indirizzo di posta elettronica certificata attivo, autorizzando o meno l'utilizzo di detto mezzo anche per l'eventuale invio della lettera di invito alla gara informale.

Per tutto quanto non espressamente previsto si fa rinvio alla vigente normativa in materia.

### **Informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/2003" Codice in materia di protezione dei dati personali"**

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. n. 196/2003 informiamo che i dati personali richiesti da Uniacque S.p.A. e da Voi forniti saranno utilizzati per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale stipula e gestione del contratto/ordine conseguente. I dati sono raccolti da codesta società ed utilizzati, con la sola finalità indicata, anche con strumenti informatici. Il conferimento dei dati personali relativi al trattamento in parola ha natura facoltativa ma l'eventuale rifiuto, parziale o totale, di fornire i dati comporterà, tuttavia, l'impossibilità di perseguire le finalità indicate.

I dati personali sono comunicati agli incaricati del trattamento di Uniacque S.p.A., agli eventuali esterni formalmente nominati quali Responsabili del trattamento nonché ad Enti ai quali debbono essere effettuate, da parte di Uniacque S.p.A., le comunicazioni previste dalla normativa vigente. In relazione al trattamento dei Suoi dati, potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del suddetto D.Lgs. n. 196/2003, rivolgendosi al Responsabile Appalti, Acquisti e Logistica di Uniacque S.p.A.

Titolare del trattamento è Uniacque S.p.A. con sede legale in Via delle Canovine, 21, 24126 Bergamo.

Con la partecipazione l'interessato consente espressamente, senza necessità di ulteriore adempimento, al trattamento dei dati personali nei limiti e alle condizioni precisate.

## 11. INFORMAZIONI

- 11.2. **Eventuali informazioni, quesiti, potranno essere richieste ai recapiti indicati al paragrafo 1. entro e non oltre il 08 febbraio 2017 - Ore 12:00. Richieste di informazioni o quesiti pervenuti oltre tale data non verranno presi in considerazione.**

---

### UNIACQUE S.p.A.

Sede legale ed amministrativa: via delle Canovine, 21 - 24126 Bergamo

Tel: +39 035.3070111 - Fax: +39 035.3070110 - [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it) - [info@pec.uniacque.bg.it](mailto:info@pec.uniacque.bg.it) - [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it)

R.I. BG - Partita Iva e codice fiscale 03299640163 - Capitale sociale Euro 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

UNI EN ISO 9001:2008  
UNI EN ISO 14001:2004  
BS OHSAS 18001:2007



SISTEMI DI GESTIONE  
CERTIFICATI

- 11.3. Le richieste di chiarimenti dovranno essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.
- 11.4. Le risposte alle richieste di chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni sostanziali in merito alla presente procedura, saranno pubblicate in forma anonima all'indirizzo internet <http://www.uniacque.bg.it>
- 11.5. I quesiti possono essere rivolti esclusivamente per chiedere chiarimenti di natura tecnica o in merito a prescrizioni del disciplinare equivoche o contraddittorie. Non saranno ammessi quesiti con cui si chiedono a Uniacque valutazioni pre-gara relative alla ammissibilità o alle modalità di partecipazione di un concorrente.

L'operatore economico è pertanto tenuto a verificare regolarmente la presenza di tali informazioni nel suddetto sito web.

Il presente avviso ed allegati sono pubblicati nel sito web aziendale [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) e per avviso su un quotidiano a diffusione nazionale e sul quotidiano locale L'Eco di Bergamo.

Alle stesse modalità di pubblicazione dell'esito della procedura di affidamento si procederà tramite avviso inserito nel suddetto sito web : [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it) e sul sito istituzionale dell'Osservatorio Lavori Pubblici della Regione Lombardia.

Bergamo, giovedì 26 gennaio 2017

### **IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Responsabile dell'Ufficio Appalti, Acquisti e Logistica

**Ing. Giuseppe Gorzio**



#### **Allegati:**

- Modello A – Domanda di partecipazione
- Relazione di Sintesi.