

Italy-Teramo: Telephone operator services

OJ S 99/2023 24/05/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: RUZZO RETI S.P.A.

Postal address: VIA NICOLA DATI, 18

Town: TERAMO

NUTS code: ITF12 Teramo

Postal code: 64100

Country: Italy

Contact person: Dott. Loreto Scipioni

E-mail: l.scipioni@ruzzo.it

Telephone: +39 0861/310287-627

Internet address(es):

Main address: <https://www.ruzzo.it/>

Address of the buyer profile: www.ruzzo.it

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.datincloud.it/gare/ruzzoreti/gareap.php>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: https://ruzzoreti.tuttogare.it/archivio_gare/

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Società a capitale interamente pubblico sottoposta al controllo analogo dell'ERSI - Ambito Teramano

I.5. Main activity

Other activity: Ciclo idrico integrato

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servizio di Call Center per le attività di sportello (customer) e di emergenza (pronto intervento) per il servizio idrico integrato gestito dalla Ruzzo Reti SpA.

II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Oggetto dell'appalto è l'erogazione attraverso contatto telefonico di informazioni ed assistenza verso le utenze del Servizio Idrico Integrato gestite dalla Ruzzo Reti SpA quali ad esempio le richieste di "Pronto Intervento". Il servizio prevede prevalentemente l'esecuzione di traffico in modalità IN BOUND e in minima parte anche in modalità OUT BOUND finalizzato ad attività di bonifica e/o recupero di dati anagrafici contrattuali.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 747 828,11 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79990000 Miscellaneous business-related services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: IT Italia

Main site or place of performance: Provincia di Teramo

II.2.4. Description of the procurement

Il Servizio riguarda l'erogazione, attraverso contatto telefonico, di informazioni ed assistenza verso le utenze del Servizio Idrico Integrato gestite dalla Ruzzo Reti SpA quali ad esempio le richieste di "Pronto Intervento". Il servizio prevede prevalentemente l'esecuzione di traffico in modalità IN BOUND e in minima parte anche in modalità OUT BOUND finalizzato ad attività di bonifica e/o recupero di dati anagrafici contrattuali.

I servizi riguardano sinteticamente:

- informazioni generiche sul servizio, informazioni contrattuali e sulla modulistica, informazioni su bollette e fatture, informazioni su preventivi, informazioni sulle modalità e tempistiche di erogazione dei vari servizi;
- raccolta di segnalazioni ed informazioni amministrative e commerciali fornite dal contatto telefonico (ad esempio segnalazione di guasti);
- raccolta di richieste di pronto intervento;
- Piccola operatività (es. inviare bollette e/o estratti conto, modificare/correggere i dati contrattuali come l'indirizzo di recapito; censire un reclamo; inviare una rateizzazione, ecc.)
- Tracciamento e monitoraggio dei KPI contrattuali previsti per l'appalto in argomento.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 997 104,15 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

La stazione appaltante, ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D.Lgs 50/2016, si riserva la facoltà di rinnovare il servizio per ulteriori 12 mesi. In tal caso, l'importo complessivo presunto, per una durata pari a 48 mesi, è pari ad € 997.104,15 di cui: - € 941.104 destinati prevalentemente per le attività in inbound; - € 56.000 destinati prevalentemente per le attività in outbound.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera, è prevista l'applicazione della clausola sociale di cui all'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. ed in conformità a quanto disposto dai CCNL di categoria e dalla normativa vigente in materia.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Si rimanda al capitolato speciale d'appalto e al disciplinare di gara.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 28/06/2023 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Italian

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 29/06/2023 Local time: 09:30

Place:

Servizio Gare, Appalti e Contratti - Via Nicola Dati n. 16, piano ultimo.

Information about authorised persons and opening procedure: Ai sensi dell'articolo 58 del Codice, la presente procedura aperta è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto accessibile all'indirizzo <https://ruzzo.tuttogare.it> e conforme alle prescrizioni dell'articolo 44 del Codice e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

a) L'appalto è stato indetto con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 16/01/2023. L'Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato, con parere n. 2/2023, ha preso atto della decisione assunta dal CdA. Con Determina Prot. n. 20061 del 19/05/2023, il RUP ha approvato gli atti di gara e tutti gli allegati redatti dal Servizio Gare, Appalti e Contratti.

b) Tutti gli atti relativi alla presente procedura di gara sono regolati dal D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., dal Codice Civile e devono essere interpretati secondo la legge italiana. Le condizioni dell'appalto e di aggiudicazione sono dettagliate nel disciplinare di gara e nel capitolato speciale d'appalto.

c) L'appalto potrà essere aggiudicato anche in presenza di una sola offerta valida sempre se ritenuta congrua e conveniente dalla Ruzzo Reti SpA.

d) La stazione appaltante, ai sensi dell'art. 95, comma 12, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., non procederà all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

e) Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

f) In caso di fallimento dell'appaltatore o di liquidazione coatta e concordato preventivo dello stesso o di risoluzione del contratto o di recesso dal contratto, si procederà ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

g) Tutte le controversie derivanti dal contratto, previo esperimento di transazione e di accordo bonario ai sensi dell'art. 206 del D.Lgs. n. 50/2016, qualora non risolte, saranno deferite alla competenza esclusiva dell'autorità Giudiziaria del foro di Teramo.

h) La stazione appaltante si riserva la facoltà di differire o revocare il presente procedimento di gara, senza alcun diritto dei concorrenti a rimborso spese o quant'altro.

- i) Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni di cui alla presente procedura sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici. Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avverranno tramite la Piattaforma.
- l) Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), s'informa che i dati personali acquisiti con la procedura saranno trattati esclusivamente nell'ambito della gara. Il trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché di tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato stesso.
- m) Il titolare del trattamento è la Ruzzo Reti S.p.A., nella persona della Presidente-Amministratrice Delegata, Avv. Alessia Cognitti ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: pec segreteria presidenza@ruzzocert.it
- n) Il Responsabile della Protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è l'avv. Maurizio Reale, dpo@ruzzocert.it, dpo@ruzzo.it.
- o) Disponibilità degli atti: tutti i documenti sono disponibili sulla piattaforma <https://ruzzo.tuttogare.it> e presso gli Uffici del Servizio Gare, Appalti e Contratti della Stazione Appaltante.
- p) Richieste di chiarimenti e/o documenti utili all'espletamento della gara possono essere richiesti alla Ruzzo Reti S.p.A. - Servizio Gare, Appalti e Contratti – ai nn. 0861/310287-627.
- q) Il Responsabile Unico del Procedimento è il Responsabile del Servizio Clienti e Commerciale, dott. Mauro Di Paolo, tel. 0861/310626

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: TAR Abruzzo – Sede di L'Aquila
Town: L'AQUILA
Country: Italy

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: RUZZO RETI SPA
Town: TERAMO
Country: Italy

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Ai sensi del Codice del Processo Amministrativo approvato con Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 : entro 30 giorni dalla pubblicazione del bando per motivi che ostano alla partecipazione; entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di esclusione; entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di aggiudicazione.

VI.5. Date of dispatch of this notice

19/05/2023