

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:560077-2020:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Bologna: Servizi di operatore telefonico
2020/S 227-560077**

Bando di gara – Servizi di pubblica utilità

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Hera SpA
Indirizzo postale: viale Carlo Berti Pichat 2/4
Città: Bologna
Codice NUTS: ITH55 Bologna
Codice postale: 40127
Paese: Italia
Persona di contatto: funzione Gare servizi regolati
E-mail: gare.normativa@pec.gruppohera.it
Tel.: +39 0541908338

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.gruppohera.it
Indirizzo del profilo di committente: <https://www.gruppohera.it/fornitori/>

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: www.gruppohera.it/fornitori/bandi/
Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <https://portal.gruppohera.it/irj/portal>

I.6) Principali settori di attività

Altre attività: produzione, trasporto e distribuzione di gas e calore – elettricità – acqua

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura ristretta per l'affidamento di servizi di call center con personale dedicato in esclusiva.
Numero di riferimento: Procedimento SRM n. 2012000800

II.1.2) Codice CPV principale

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Prestazioni connesse al servizio di call center, con personale dedicato in esclusiva, per la gestione di richieste informative e dispositive dei clienti del gruppo HERA e per la vendita di prodotti e servizi, attraverso contatti telefonici inbound, outbound e attività offline collegate.

L'appalto è suddiviso in n. 4 (quattro) lotti.

Il periodo di validità contrattuale previsto, per ciascuno dei lotti oggetto dell'appalto, è pari ad anni tre con durata dal 1.1.2021 al 31.12.2023.

Si precisa che la decorrenza contrattuale di ciascun lotto potrà intervenire in tempi diversi e comunque entro il 31.7.2021, garantendo, in ogni caso, una durata complessiva contrattuale di 36 mesi.

Al fine di assicurare la necessaria continuità del livello di servizio, il programma e l'articolazione delle date di avvio e la decorrenza dei contratti relativi ai quattro lotti saranno comunicati almeno un mese prima della data stessa di avvio.

II.1.5) Valore totale stimato

Valore, IVA esclusa: 48 392 000.00 EUR

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: sì

Le offerte vanno presentate per numero massimo di lotti: 4

Numero massimo di lotti che possono essere aggiudicati a un offerente: 1

II.2) Descrizione

II.2.1) Denominazione:

CIG n. 85155516FC — servizi di call center — area Bologna 1
Lotto n.: 1

II.2.2) Codici CPV supplementari

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: ITH55 Bologna
Luogo principale di esecuzione:
Bologna

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

Servizi di call center, con personale dedicato in esclusiva, per la gestione di richieste informative e dispositive dei clienti del gruppo HERA e per la vendita di prodotti e servizi, attraverso contatti telefonici inbound, outbound e attività offline collegate – area Bologna 1.

Si precisa che il personale operante nelle sedi ubicate nell'ambito territoriale della provincia di Bologna rappresenta attualmente l'82% del personale complessivamente impiegato nel presente lotto. Il restante 18 % del personale impiegato è distribuito nell'ambito territoriale delle province di Torino e Brindisi.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

I criteri indicati di seguito

Criterio di qualità - Nome: valore tecnico / Ponderazione: 70

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 16 697 000.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 36

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: no

II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) **Informazioni complementari**

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

CIG n. 8515562012 — servizi di call center — area Bologna 2.

Lotto n.: 2

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: ITH55 Bologna

Luogo principale di esecuzione:

Bologna

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

Servizi di call center, con personale dedicato in esclusiva, per la gestione di richieste informative e dispositive dei clienti del gruppo HERA e per la vendita di prodotti e servizi, attraverso contatti telefonici inbound, outbound e attività offline collegate – area Bologna 2.

Si precisa che il personale operante nelle sedi ubicate nell'ambito territoriale della provincia di Bologna rappresenta attualmente il 68 % del personale complessivamente impiegato nel presente lotto. Il restante 32 % del personale impiegato è distribuito nell'ambito territoriale delle province di Milano e Torino.

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

I criteri indicati di seguito

Criterio di qualità - Nome: valore tecnico / Ponderazione: 70

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.6) **Valore stimato**

Valore, IVA esclusa: 16 651 000.00 EUR

II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**

Durata in mesi: 36

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.10) **Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: no

II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) **Informazioni complementari**

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

CIG n. 85155641B8 — servizi di call center — area Padova.

Lotto n.: 3

- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
79511000 Servizi di operatore telefonico
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: ITH36 Padova
Luogo principale di esecuzione:
Padova
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
Servizi di call center, con personale dedicato in esclusiva, per la gestione di richieste informative e dispositive dei clienti del gruppo HERA e per la vendita di prodotti e servizi, attraverso contatti telefonici inbound, outbound e attività offline collegate – area Padova.
Si precisa che il personale operante nelle sedi ubicate nell'ambito territoriale delle province di Padova e Venezia rappresenta attualmente il 50 % del personale complessivamente impiegato nel presente lotto. Il restante 50 % del personale impiegato è distribuito nell'ambito territoriale delle province di Torino, Brindisi e Trieste.
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
I criteri indicati di seguito
Criterio di qualità - Nome: valore tecnico / Ponderazione: 70
Prezzo - Ponderazione: 30
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 9 692 000.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 36
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: no
- II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- II.2.14) **Informazioni complementari**
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**
CIG n. 8515581FBB — servizi di call center — territorio nazionale italiano
Lotto n.: 4
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
79511000 Servizi di operatore telefonico
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: IT ITALIA
Luogo principale di esecuzione:
ITALIA
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

Servizi di call center, con personale dedicato in esclusiva, per la gestione di richieste informative e dispositive dei clienti del gruppo HERA e per la vendita di prodotti e servizi, attraverso contatti telefonici inbound, outbound e attività offline collegate – Territorio nazionale italiano.

Si precisa che le attività del presente lotto dovranno svolgersi all'interno di un'unica sede ubicata nell'ambito del territorio nazionale italiano.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

I criteri indicati di seguito

Criterio di qualità - Nome: valore tecnico / Ponderazione: 70

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 5 352 000.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 36

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: no

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

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

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

Per completezza di informazioni si rinvia al bando integrale disponibile al link: www.gruppohera.it/fornitori/bandi/, in particolare si rinvia a quanto prescritto al punto III.1) del bando stesso.

a) dichiarazione di iscrizione al registro delle imprese della CCIAA, contenente tutte le informazioni puntualmente indicate nel suddetto allegato B.

Si precisa che la dichiarazione attestante l'iscrizione nel registro delle imprese della CCIAA (se concorrente italiano) oppure nel registro professionale o commerciale di cui all'art. 83, comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 e

- ss.mm.ii. (se concorrente straniero), deve indicare una «tipologia di attività economica d'impresa» pertinente con l'oggetto della presente procedura di gara;
- b) dichiarazione relativa alla insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. come puntualmente indicate nei suddetti allegati (allegato B ed eventualmente allegato C), ivi comprese le dichiarazioni in merito al citato art. 80 da parte di eventuali soggetti cessati (allegato D);
- c) dichiarazione dalla quale risulti l'adempimento all'interno dell'operatore economico rappresentato degli obblighi in materia di sicurezza previsti dalla vigente normativa;
- d) dichiarazione dalla quale risulti l'indicazione delle amministrazioni/enti competenti presso i quali la stazione appaltante potrà effettuare le verifiche d'ufficio sul possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. completa di tutti i recapiti (fax, telefono, PEC) necessari per l'inoltro delle relative richieste;
- e) dichiarazione dalla quale risulti la presa visione ed accettazione delle disposizioni contenute nei documenti del gruppo Hera, il rispetto dei principi e dei contenuti in materia di responsabilità sociale d'impresa e di prevenzione della corruzione, tutti elencati puntualmente alla presente lettera del sopraccitato allegato B;
- f) dichiarazione di prendere atto che per la ricezione di ogni eventuale comunicazione di cui all'art. 76 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e/o di richieste di chiarimento e/o integrazione della documentazione presentata, la stazione appaltante potrà utilizzare l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'operatore economico indicato dallo stesso nei propri dati identificativi ovvero, in caso di impossibilità, il n. fax della contact person registrata nel sistema SRM.
- In caso di costituendo raggruppamento temporaneo di concorrenti, tale dichiarazione deve essere resa solo dall'operatore economico capogruppo mandatario, così come nel caso di consorzio deve essere resa solo dal consorzio e non anche dalle consorziate indicate quali esecutrici delle attività oggetto dell'appalto;
- g) dichiarazione dalla quale risulti la conformità agli originali posseduti dall'operatore economico di tutte le copie dei documenti presentati secondo quanto previsto nel presente bando;
- h) dichiarazione dalla quale risulti di aver reso tutte le dichiarazioni richieste nel presente bando nella consapevolezza delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000.

III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

Per completezza di informazioni si rinvia al bando integrale disponibile al link: www.gruppohera.it/fornitori/bandi/, in particolare si rinvia a quanto prescritto al punto III.1.2) del bando stesso.

- i) copia di idonea referenza bancaria, di data non anteriore a 2 (due) mesi dalla data del presente bando, di almeno 1 (uno) istituto di credito, autorizzato ai sensi del D.Lgs. n. 353/90 e ss.mm.ii., attestante la capacità economica e finanziaria dell'operatore economico concorrente;
- j) dichiarazione attestante il fatturato specifico per servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto — intesi come «servizi di call center inbound ovvero di gestione di contatti telefonici in ingresso relativi alle richieste dei clienti

e di potenziali clienti» — realizzato complessivamente negli ultimi tre esercizi disponibili, dalla quale risulti un fatturato specifico totale pari ad almeno:

- in caso di partecipazione al lotto 1: 8 300 000,00 EUR, IVA esclusa,
- in caso di partecipazione al lotto 2: 8 300 000,00 EUR, IVA esclusa,
- in caso di partecipazione al lotto 3: 4 800 000,00 EUR, IVA esclusa,
- in caso di partecipazione al lotto 4: 2 600 000,00 EUR, IVA esclusa.

Nota bene:

- il requisito relativo al fatturato specifico richiesto per il lotto di importo superiore è sufficiente a garantire la partecipazione del concorrente a tutti i lotti di importo inferiore a cui ha eventualmente chiesto di concorrere, fermo restando il limite di aggiudicabilità di un solo lotto,
- per «ultimi tre esercizi disponibili» si intendono gli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando.

A comprova della predetta dichiarazione, attestante il fatturato specifico realizzato negli ultimi tre esercizi, l'operatore economico concorrente deve produrre, a corredo della dichiarazione stessa, un elenco dei contratti per servizi analoghi a quelli oggetto del presente procedimento di gara, come sopra definiti.

Tale elenco deve riportare, per ciascun contratto/ordine, le seguenti informazioni:

- la puntuale descrizione dei servizi oggetto del contratto/ordine, dalla quale si evinca chiaramente, per ogni servizio indicato, la specifica tipologia di attività svolta, analoga a quella oggetto del presente bando, come sopra definita,
- gli importi effettivamente fatturati/contabilizzati, al netto di IVA, nel predetto arco temporale,
- la durata del servizio (data di inizio e di scadenza contrattuale),
- i destinatari, pubblici o privati, dei servizi stessi con l'esatta indicazione della loro ragione sociale e dei recapiti (PEC, telefono, fax) presso i quali la committente potrà effettuare le verifiche d'ufficio in ordine alla veridicità di quanto dichiarato dal concorrente,
- la regolare esecuzione dei servizi effettuati, che potrà essere attestata tramite l'autocertificazione del concorrente o tramite produzione del CRE (certificato di regolare esecuzione).

Si precisa che detto requisito è richiesto in ragione della particolare importanza che l'appalto in oggetto assume per questa stazione appaltante ed è finalizzato a soddisfare l'esigenza di selezionare operatori economici in possesso di adeguata capacità economica e finanziaria.

III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

Per completezza di informazioni si rinvia al bando integrale disponibile al link: www.gruppohera.it/fornitori/bandi/, in particolare si rinvia a quanto prescritto al punto III.1.3) del bando stesso;

k) al fine di attestare la propria capacità professionale e tecnica, l'operatore economico concorrente dovrà comprovare l'avvenuta esecuzione, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del presente bando di gara, di almeno un contratto/ordine (c.d. «contratto di punta») avente ad oggetto l'espletamento di «servizi di call center inbound ovvero di gestione di contatti telefonici in ingresso relativi alle richieste dei clienti e di

potenziali clienti», di durata non inferiore a due anni e con almeno una annualità compiutamente e regolarmente eseguita alla data di pubblicazione del presente bando, il cui importo complessivo fatturato sia pari ad almeno:

- in caso di partecipazione al lotto 1: 1 000 000,00, IVA esclusa,
- in caso di partecipazione al lotto 2: 1 000 000,00, IVA esclusa,
- in caso di partecipazione al lotto 3: 750 000,00, IVA esclusa,
- in caso di partecipazione al lotto 4: 450 000,00, IVA esclusa;

l) dichiarazione attestante il possesso di una sede operativa, ubicata nel territorio italiano, che disponga di un numero di postazioni non inferiore a 50 (cinquanta) unità;

m) dichiarazione di impegno a costituire, in caso di aggiudicazione ed entro la data di avvio del servizio, una sede operativa ubicata come di seguito specificato.

— in caso di partecipazione al lotto n. 1, e/o n. 2, e/o n. 3: entro un raggio di 30 (trenta) chilometri dal baricentro del lotto / di ciascun lotto a cui concorre,

— in caso di partecipazione al lotto n. 4: sul territorio nazionale italiano.

NB:

— si precisa che il baricentro dei lotti nn. 1 e 2 è costituito dalla sede legale di Hera SpA, ubicata in Bologna, viale C. Berti Pichat 2/4, mentre il baricentro del lotto n. 3 è costituito dalla sede amministrativa di AcegasApsAmga SpA, ubicata in Padova, corso Stati Uniti 5/A;

n) trattandosi di un appalto ad alta intensità di manodopera, così come definita dall'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., ed in considerazione del fatto che l'appalto in oggetto è sostitutivo di corrispondenti rapporti contrattuali in scadenza, per cui, secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 10 della Legge n. 11/2016, il rapporto di lavoro precedentemente costituito con l'appaltatore uscente dovrà continuare con l'appaltatore subentrante, si chiede all'operatore economico concorrente di rendere le seguenti dichiarazioni di impegno (si precisa che in caso di più imprese subentranti le modalità applicative con le quali regolare il passaggio alle diverse imprese è rimesso ad un accordo tra le imprese medesime e le rispettive rappresentanze sindacali):

— dichiarazione di impegnarsi, in caso di aggiudicazione dell'appalto, a garantire al proprio personale impiegato nello svolgimento dell'appalto, inclusi gli eventuali soci-lavoratori, nonché in capo ad eventuali sub-appaltatori, l'applicazione del vigente «CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione», nonché l'eventuale relativa contrattazione collettiva in vigore nella zona ove si svolge l'appalto,

— dichiarazione di impegnarsi, in caso di aggiudicazione dell'appalto, a dare attuazione alla c.d.

«clausola sociale» prevista dal vigente «CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione» per disciplinare la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese, nonché alle tutele previste dalle vigenti norme di legge;

o) copia di certificazione, in corso di validità, del sistema di qualità conforme alle norme europee UNI EN ISO 9001:2015, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17021 da Accredia o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento (MLA).

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura ristretta

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.6) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no

IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**

IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

Data: 22/12/2020

Ora locale: 15:00

IV.2.3) **Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**

Italiano

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**

Si tratta di un appalto rinnovabile: sì

VI.3) **Informazioni complementari:**

Si rinvia al bando integrale disponibile al link: www.gruppohera.it/fornitori/bandi/, in particolare si rinvia a quanto prescritto al punto VI.3) del bando stesso.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale amministrativo regionale per l'Emilia-Romagna

Indirizzo postale: strada Maggiore 53

Città: Bologna

Codice postale: 40125

Paese: Italia

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

16/11/2020