

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:319353-2019:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Bassano del Grappa: Servizi di operatore telefonico
2019/S 130-319353**

Bando di gara

Servizi

Legal Basis:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

ETRA S.p.A.

Largo Parolini 32/B

Bassano del Grappa

36061

Italia

Persona di contatto: Servizio approvvigionamenti

E-mail: appalti@etraspa.it

Codice NUTS: ITH32

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <https://www.etraspa.it>

I.2) Appalto congiunto

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://etraspa.bravosolution.com>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <http://etraspa.bravosolution.com>

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Altro tipo: Impresa pubblica

I.5) Principali settori di attività

Ambiente

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Accordo quadro per il servizio di contact-center a supporto della gestione clienti di ETRA S.p.A. per il periodo 2020–2022.

Numero di riferimento: Appalto n. 71/2019

II.1.2) Codice CPV principale

79511000

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

- II.1.4) **Breve descrizione:**
Servizio di contact-center a supporto della gestione clienti di ETRA S.p.A., per la gestione totale delle richieste di informazioni relative ai servizi idrico e ambiente e delle segnalazioni guasti relative alla fornitura idrica.
- II.1.5) **Valore totale stimato**
Valore, IVA esclusa: 3 060 000.00 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: ITH3
Luogo principale di esecuzione:
Sede operativa individuata dall'appaltatore presso le province di Vicenza o Padova o Treviso.
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
L'importo complessivo annuo viene calcolato considerando un monte complessivo di minuti conversati pari ad 1 000 000. Detto quantitativo viene stimato per l'intero periodo dell'accordo quadro.
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 3 060 000.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 24
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì
Descrizione dei rinnovi:
Opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi.
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: sì
Descrizione delle opzioni:
Opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi e di proroga tecnica per massimo 6 mesi.
- II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**
- 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:

Iscrizione CCIAA o Ente equivalente per attività oggetto dell'appalto. Insussistenza situazioni art. 80 D.Lgs. 50/2016. Osservanza L. 68/99. Regolarità posizioni contributive e fiscali.

- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.5) **Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati**
- III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**
- III.2.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**
- III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**
- III.2.3) **Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto**

Sezione IV: Procedura

- IV.1) **Descrizione**
- IV.1.1) **Tipo di procedura**
Procedura aperta
- IV.1.3) **Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**
L'avviso comporta la conclusione di un accordo quadro
Accordo quadro con un unico operatore
- IV.1.4) **Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo**
- IV.1.6) **Informazioni sull'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.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**
- IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**
Data: 09/08/2019
Ora locale: 12:00
- 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
- IV.2.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**
Durata in mesi: 12 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**
Data: 09/08/2019
Ora locale: 12:00
Luogo:
La data sopra indicata si riferisce a quella di scadenza per la presentazione delle offerte. La data di apertura delle offerte verrà comunicata ai concorrenti almeno 2 giorni prima della data fissata, presso la sede Etra in Cittadella (PD), via del Telarolo 9.
Informazioni relative alle persone ammesse e alla procedura di apertura:

Legale rappresentanti/procuratori muniti di procura speciale o persone munite di apposita delega.

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

VI.3) Informazioni complementari:

Responsabile del procedimento: dott.ssa Renata Tobaldo.

VI.4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Tribunale Amministrativo Regionale del Veneto

Cannaregio 2277

Venezia

30121

Italia

Tel.: +39 0412403911

Fax: +39 0412403940

VI.4.2) Organismo responsabile delle procedure di mediazione

VI.4.3) Procedure di ricorso

VI.4.4) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso

ETRA S.p.A. – Servizi di Approvvigionamento

Via del Telarolo 9

Cittadella (PD)

Italia

E-mail: appalti@etraspa.it

VI.5) Data di spedizione del presente avviso:

04/07/2019