

**Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento, mediante accordo quadro con unico operatore, del servizio di contact-center a supporto della gestione clienti di Etra SpA per il periodo 2020-2022 con opzione di rinnovo.
CIG n. 79671181C3.**

IL PRESIDENTE

Premesso che:

- con provvedimento per approvazione e indizione appalto n. 55 del 13.05.2019, ETRA SpA ha autorizzato l'indizione della gara per l'affidamento, mediante accordo quadro con unico operatore economico, del servizio di contact-center a supporto della gestione clienti di Etra SpA per il periodo 2020-2022, per un periodo di 24 mesi, rinnovabile per altri 24 mesi, per un importo complessivo, compresa l'opzione di proroga tecnica, di € 3.060.000,00.- IVA esclusa, finanziato da Etra SpA con fondi propri di bilancio;
- in data 09.07.2019 e in data 10.07.2019 sono stati redatti rispettivamente il bando di gara ed il relativo disciplinare di gara per l'affidamento, mediante procedura aperta, dell'accordo quadro in oggetto, con aggiudicazione in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata in base al miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, D. Lgs. 50/2016, sulla base dei seguenti criteri di valutazione: offerta tecnica: 70 punti, offerta economica: 30 punti, e col ricorso alla modalità telematica, utilizzando il proprio Sistema di acquisti telematici, ossia il portale di e-procurement di Bravo Solution, soggetto terzo cui è stata affidata da parte di Etra SpA la gestione del sistema di acquisti telematici;
- il bando è stato inviato all'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali delle Comunità Europee per la sua pubblicazione in data 04.07.2019 e, quindi, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea n. 2019/S 130-319353 del 09.07.2019; il disciplinare di gara è stato pubblicato nel Sistema di acquisti telematici, ossia il portale di e-procurement di Bravo Solution accessibile dal sito internet di Etra SpA all'indirizzo <http://www.etraspa.bravosolution.com>, nonché nella G.U.R.I. V° Serie Speciale n. 80 del 10.07.2019, nel sito Internet del Ministero delle Infrastrutture il 10.07.2019 e, per estratto, su due quotidiani a diffusione nazionale (Gazzetta Aste e Appalti del 17.07.2019 e Il Messaggero del 17.07.2019) e su due quotidiani a maggior diffusione locale (Il Gazzettino Regionale del 17.07.2019 e Il Corriere dei Veneto ed. Padova e Vicenza del 17.07.2019);
- scaduto il termine per la presentazione delle offerte fissato per il giorno 09.08.2019, alle ore 12:00, con Determinazione n. 120 del 02.09.2019 del Procuratore Area Commerciale e Servizi di Approvvigionamento di Etra SpA è stata nominata su proposta del Responsabile del procedimento – Dott.ssa Renata Tobaldo - del 19/08/2019, la Commissione giudicatrice delle offerte, così composta:
Presidente: Dott. Paolo Zancanaro – procuratore Area Commerciale e Servizi di Approvvigionamento, con qualifica di dirigente,
Componente: Dott.ssa Renata Tobaldo – responsabile dell'U.O. Gestione Clienti,
Componente: Dott. Paolo Pegoraro – coordinatore dell'U.O. sistemi informativi
- come previsto nel Disciplinare di gara, la verifica della documentazione amministrativa è stata espletata dal Seggio di gara che, nelle sedute del 09.09.2019, 10.09.2019 e del 07.10.2019, ha proposto l'ammissione, confermata dal Responsabile del procedimento, dei concorrenti Telekottage Plus Srl di Villaverla (VI) e Ne-t by Telerete Nordest Srl di Padova;

- la Commissione giudicatrice, incaricata di valutare l'offerta tecnica ed economica ha svolto le proprie operazioni di valutazione nelle sedute del 05.12.2019, del 11.12.2019 e del 18.12.2019, assegnando i seguenti punteggi:

Punteggio Totale			
ditte	offerta economica	offerta tecnica	TOTALE
Telekottage Plus Srl	22,63	70,00	92,63
Ne-t by Telerete Nordest Srl	30,00	34,38	64,38

- il concorrente Telekottage Plus Srl di Villaverla (VI), la cui offerta risulta la più vantaggiosa, ha offerto un prezzo unitario di 0,57 € a minuto di conservazione (IVA esclusa), al ribasso rispetto al costo unitario a base di gara di € 0,68.-, IVA esclusa ed ha dichiarato che i propri costi interni per la sicurezza ammontano ad € 15.000,00.- e i propri costi della manodopera ammontano ad € 750.000,00.- per 24 mesi di affidamento.
- nella seduta del 18.12.2019 è stato disposto l'invio al Responsabile del Procedimento, Dott.ssa Renata Tobaldo, dell'offerta economicamente più vantaggiosa presentata da Telekottage Plus per la verifica della sussistenza di eventuali elementi di anomalia dell'offerta ai sensi dell'art. 97, co. 6 D.Lgs. 50/2016;
- con relazione del 14.01.2020, il Responsabile del Procedimento ha dichiarato la congruità dell'offerta presentata da Telekottage Plus Srl di Villaverla (VI) ed ha proposto l'aggiudicazione nei confronti della medesima;
- visti i verbali di gara, agli atti;
- preso atto della proposta di aggiudicazione sopra riportata, formulata dal Responsabile del Procedimento;
- visto l'art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- Visti i poteri attribuiti all'Avv. Andrea Levorato in qualità di Legale Rappresentante nonché Presidente del Consiglio di Gestione di Etra S.p.A.;

determina

- di affidare l'accordo quadro per il servizio di contact-center a supporto della gestione clienti di Etra SpA per 24 mesi, periodo 2020-2022, rinnovabile per altri 24 mesi, alla ditta Telekottage Plus Srl di Villaverla (VI) per l'importo di € 1.360.000,00.- al prezzo unitario offerto di 0,57 € a minuto di conservazione (IVA esclusa), al ribasso rispetto al costo unitario a base di gara di € 0,68.-, IVA esclusa;
- di dare atto che, ai sensi dell'art. 32, settimo comma, del D.Lgs. 50/2016, l'aggiudicazione diventerà efficace soltanto dopo la verifica del possesso dei requisiti dichiarati in gara dalla ditta;
- di dare atto che il contratto verrà stipulato con la ditta sopra citata a mezzo scrittura privata, una volta accertato l'effettivo possesso dei requisiti dichiarati in gara;

Cittadella, 28.01.2020

IL PRESIDENTE
(Avv. Andrea Levorato)