

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATO ALL'EVENTUALE SUCCESSIVO AFFIDAMENTO, MEDIANTE PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 36 DEL D.Lgs. 18.04.2016 n. 50, DEL SERVIZIO DI CENTRALINO PER LA GESTIONE DELLE CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO PER GLI IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE GAS METANO DELLE RETI DEI COMUNI DI UMBERTIDE, SAN GIUSTINO E MONTONE (PG).

Premesso che:

- Azienda Servizi Intercomunali Multiservices Srl è concessionario unico per il servizio di distribuzione gas metano per i Comuni di Umbertide, San Giustino e Montone (PG) ed ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia 574/13/R/gas deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- Azienda Servizi Intercomunali Multiservices Srl al momento gestisce le chiamate di pronto intervento tramite il numero verde **800736739** ed un centralino interno con smistamento diretto della chiamata al tecnico reperibile;
- Azienda Servizi Intercomunali Multiservices Srl volendo migliorare la qualità del servizio di pronto intervento, intende affidare la gestione del centralino delle emergenze e dei guasti e delle relative chiamate ad una società esterna specializzata in tale servizi;
- con delibere del Consiglio di Amministrazione n. 70 del 17 luglio 2014 e n. 71 del 29 settembre 2014 sono stati definiti i compiti ed i poteri posti in capo al Vice Presidente e Amministratore Delegato ed in particolare la titolarità di spesa per l'affidamento di lavori, servizi e forniture che si rendono necessari per garantire il buon andamento aziendale;
- con determinazione prot. 41-18-VPAD del 28.09.2018 il Vice Presidente e Amministratore Delegato Rag. Franco Bartocci O Guardabassi ha nominato il sottoscritto Ing. Gabriele Conti ai sensi del c.10 art.31 del D.Lgs.50/2016 quale responsabile unico del procedimento relativamente alla procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di centralino per la gestione delle chiamate di pronto intervento per gli impianti di distribuzione gas metano delle reti dei Comuni di Umbertide, San Giustino e Montone (PG).

Quanto premesso si rende noto che con il presente avviso Azienda Servizi Intercomunali Multiservices s.r.l. intende raccogliere manifestazioni di interesse finalizzate all'eventuale affidamento del servizio nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, da parte di operatori economici interessati ad essere invitati all'eventuale successiva procedura negoziata ai sensi del punto b) comma 2 dell'art.36 del D.Lgs. 50/2016.

Il presente avviso è pertanto finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione degli operatori economici in modo non vincolante per la Società che si riserva la facoltà di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo nonché ogni decisione in merito all'attivazione della procedura concorsuale, senza che i soggetti che si siano dichiarati interessati possano avanzare, nemmeno a titolo risarcitorio, nessuna pretesa o diritto di sorta.

Società proponente

Azienda Servizi Intercomunali Multiservices s.r.l. con sede ad Umbertide, Piazza Matteotti, n. 1 C.F. e P.IVA n. 02617890542– Tel n° 075/9417861 - Fax: n° 075/9412839 e-mail info@asimultiservices.it indirizzo internet: www.asimultiservices.it .

Oggetto del servizio.

L'appalto per oggetto l'esecuzione del servizio di "centralino gestione chiamate di emergenza gas di pronto intervento" in conformità alla delibera ARERA 574/13/R/gas, per le segnalazioni di anomalie, provenienti dagli impianti di distribuzione del gas metano dei Comuni di Umbertide, San Giustino e Montone (PG), per un numero complessivo di circa 11.000 clienti finali attivi sulle reti.

Durata del servizio

Per l'appalto in oggetto si prevede una durata di 24 mesi con decorrenza dal 1 gennaio 2019.

Importo stimato per l'affidamento

Per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto si prevede un importo complessivo a base d'asta pari ad € 8.150,00 + IVA di legge così determinato:

- prezzo 1: canone annuo pari ad € 3.000,00 + IVA per un numero di chiamate pari a 600;
- prezzo 2: costo per ciascuna chiamata eccedente le 600 chiamate annue pari ad € 5,00 + IVA;
- prezzo 3: € 150,00 per costo pratica amministrativa trasferimento numero verde di pronto intervento **800736739**.

In base alle previsioni di stima effettuate sulla scorta della pregressa esperienza si stima infatti che le chiamate annue non dovrebbero superare le 600 unità e che comunque eventuali eccedenze, per particolari situazioni di criticità, non possano superare le 200 unità.

Caratteristiche principali del servizio

Il servizio di centralino gestione chiamate di pronto intervento si deve appoggiare su un sistema di contact center, con operatori qualificati e deve essere basato sui seguenti principali aspetti operativi:

- il contact center deve garantire 24 su 24 per 365 giorni all'anno la ricezione delle segnalazioni pervenute al numero verde di pronto intervento sia che esse siano riconducibili ad anomalie degli impianti di distribuzione (dispersioni, interruzioni della fornitura, irregolarità della fornitura, danneggiamenti di terzi e dispersioni su impianti dei clienti finali) sia che esse siano falsi allarmi o errate segnalazioni;
- il contact center deve garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- il tempo di risposta dell'operatore di contact center alle chiamate pervenute al numero verde di pronto intervento, deve essere inferiore a 120 secondi (percentuale minima 90% art.14.3 lettera b delibera ARERA 574/13/R/gas);
- gli operatori del contact center devono elaborare le richieste di pronto intervento per l'immediata individuazione del tipo di anomalia o di eventuali chiamate non pertinenti;
- indicazioni da parte dell'operatore di contact center al segnalante, di eventuali comportamenti e/o misure di sicurezza da adottare;
- inserimento dell'anomalia segnalata all'interno di un sistema informativo di archiviazione e registrazione dei dati;
- registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta (dati previsti dalla delibera ARERA 574/13/R/gas) e relativa codifica;
- registrazione vocale delle richieste pervenute al contact center con archiviazione dei dati e relativa trasmissione a Multiservices;
- comunicazione sia telefonica sia per posta elettronica o sms agli operatori di Multiservices della richiesta di pronto intervento;
- possibilità di consultazioni ed estrazioni (tabelle formato excel) dei dati archiviati attraverso un portale web.

Principali oneri a carico dell'appaltatore

Sono a carico dell'appaltatore:

- la formazione e l'addestramento del personale;
- le attrezzature informatiche e di telecomunicazione: hardware e software per la gestione delle telefonate e dei relativi dati, compresa l'archiviazione, la registrazione, la registrazione vocale e la messa a disposizione di portale web per l'estrazione dati;
- la redazione di apposite procedure operative per la risposta al segnalante, redatte in conformità anche alle linee guida CIG, che dovranno essere fornite in copia a Multiservices che avrà facoltà di concordare eventuali modifiche;
- la trasmissione immediata dei dati delle chiamate al personale reperibile di Multiservices sia tramite telefono che posta elettronica o sms;
- la consegna e/o la trasmissione dei report degli archivi delle registrazioni previste;
- pagamenti di eventuali penali o sanzioni comminate a Multiservices per un'eventuale funzionamento del centralino di pronto intervento in difformità ai requisiti prescritti da ARERA, compresi i casi di ritardata segnalazione agli operativi di Multiservices dei dati

- necessari per l'effettuazione del pronto intervento e conseguente tardivo arrivo sul luogo della segnalazione;
- gli oneri tecnici ed amministrativi ed il costo per il trasferimento del numero verde di pronto intervento **800736739** ed i costi di attivazione del servizio;
 - la cessione del numero verde a Multiservices o al soggetto da tale società individuato, al termine del presente appalto;
 - le strutture, gli accorgimenti e quanto altro necessario per dare avvio al servizio in continuità al servizio al momento operativo;
 - il costo della chiamata sul numero verde da parte dei segnalanti, senza limite di tempo ed origine per ciascuna chiamata;
 - la gestione dei dati personali archiviati in ottemperanza al GDPR 679/2016.

Pagamenti.

I pagamenti per il servizio reso verranno eseguiti con le seguenti modalità:

- canone annuo in rate trimestrali di pari importo mediante bonifico bancario a 60gg DFFM;
- eccedenza annua oltre le 600 chiamate mediante bonifico bancario corrisposto entro la data del 28 febbraio dell'anno successivo a quello di competenza;
- riconoscimento costo pratica amministrativa trasferimento numero verde di pronto intervento **800736739** mediante bonifico bancario a 60gg DFFM.

Criterio di aggiudicazione.

Per l'aggiudicazione della fornitura, si prevede di adottare il criterio del minor prezzo (con offerta al massimo ribasso percentuale rispetto all'elenco prezzi) in conformità all'art.95 del D.Lgs. 50/2016, trattandosi di affidamento di servizio per un importo totale inferiore ad euro 40.000,00.

Requisiti di partecipazione

Possono manifestare il proprio interesse alla presente procedura i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

a) requisiti soggettivi:

- insussistenza delle cause di esclusione per gli affidamenti di contratti pubblici di cui all'art.80 del D.Lgs 18.04.2016 n.50 e ss.mm.ii.;
- iscritte alla Camera di Commercio per attività corrispondente con quella oggetto del presente appalto;

b) requisiti inerenti la capacità tecnica ed economico/finanziaria:

- aver prestato nel triennio 2017-2016-2015 servizi simili per un importo complessivo almeno pari ad € 15.000,00 + IVA di legge e per impianti di distribuzione gas metano con almeno 20.000 clienti finali;
- avere un fatturato globale d'impresa per il triennio 2017-2016-2015 almeno pari ad € 300.000,00;

Contenuto della domanda di manifestazione di interesse

Le imprese interessate ad essere invitate alla procedura di gara dovranno manifestare il proprio interesse mediante apposita Istanza da far pervenire, pena l'esclusione, **entro e non oltre il giorno 16.10.2018** all'indirizzo PEC della società di seguito indicato: gare.preventivi@pec.asimultiservices.it .

L'istanza dovrà essere corredata, pena la non considerazione della stessa, della dichiarazione resa e sottoscritta dal legale rappresentante, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000, accompagnata da fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità, con la quale il medesimo dichiara:

- l'insussistenza delle cause di esclusione per affidamenti di contratti pubblici di cui all'art.80 del D.Lgs 18.04.2016 n.50;
- l'iscrizione dell'impresa alla CCIAA per attività corrispondente con quella oggetto del presente appalto;
- che la Ditta prestato nel triennio 2017-2016-2015 servizi simili per un importo complessivo almeno pari ad € 15.000,00 + IVA di legge e per impianti di distribuzione gas metano con almeno 20.000 clienti finali;
- che la ditta abbia un fatturato globale d'impresa per il triennio 2017-2016-2015 almeno pari ad € 300.000,00;

Al fine di garantire la massima partecipazione e confronto, verranno invitati tutti i soggetti che presenteranno manifestazione di interesse e che risultino in possesso dei requisiti sopra richiamati.

Trattamento dei dati personali

In ottemperanza al GDPR n.679/2016 in materia di protezione dei dati personali, si informa che i dati e le informazioni personali saranno trattate dalla scrivente Società esclusivamente per l'espletamento della procedura in oggetto e nel pieno rispetto della vigente normativa.

Ulteriori informazioni

Responsabile per il procedimento in oggetto a cui poter chiedere notizie e chiarimenti, è l'Ing. Gabriele Conti tel. 0759417861.

Firmato

Il Responsabile del procedimento
Ing. Gabriele Conti