

Oggetto: Richiesta di Offerta aperta per l'affidamento dei servizi di contact center in outsourcing per la Cassa per i servizi energetici e ambientali - CSEA – CIG 9183303D5C

La Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) intende procedere alla selezione, previa Richiesta di Offerta (“RdO”) aperta tramite lo strumento del Mercato elettronico MePA, sito www.acquistinretepa.it, di un Operatore economico (di seguito anche “Aggiudicatario”) per l'affidamento **dei servizi di contact center in outsourcing** per la CSEA ai sensi dell’art. 36, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016 (di seguito anche “*Codice dei contratti pubblici*”) e dell’art. 1, comma 2, lett. b), del Decreto-legge n. 76/2020, convertito dalla legge n. 120/2020 (“*DL Semplificazioni*”) nonché ai sensi del successivo Decreto-legge n. 77/2021 (“*DL Semplificazioni-bis*”), convertito con modificazioni dalla legge 108 del 29 luglio 2021.

Il Responsabile del procedimento è l’Ing. Giuseppe Tribuzi.

1. OGGETTO

Ai sensi dei decreti ministeriali 21 dicembre 2017 s.m.i. e 21 dicembre 2021, alla CSEA è affidato il compito, nel rispetto delle disposizioni impartite dall’ARERA, di costituire, per ciascun anno di competenza, gli Elenchi delle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

Al fine predisporre i suddetti elenchi, la CSEA ha realizzato un Portale attraverso il quale le imprese interessate hanno la possibilità di inviare le dichiarazioni sostitutive di atto notorio utili ai fini del riconoscimento delle agevolazioni spettanti alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale.

Nello specifico, la presente procedura ha ad oggetto l’affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing, per fornire assistenza telefonica alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale, come di seguito rappresentati:

- servizi operatore:
 - servizio Inbound con competenze specialistiche e ad utilizzo esclusivo;
- servizi a supporto:
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l’erogazione dei servizi in modalità outsourcing;
 - servizio di telefonia a carico della CSEA.

Il servizio di cui trattasi e le modalità di esecuzione dello stesso sono specificatamente descritti nell'allegato “*Capitolato Tecnico - SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LA CASSA PER I SERVIZI ENERGETICI E AMBIENTALI - Progetto e Criteri di aggiudicazione*” (nel prosieguo “Capitolato”), che costituisce parte integrante della presente Richiesta di Offerta.

2. IMPORTO A BASE D'ASTA

Il valore complessivo stimato per lo svolgimento del servizio è pari a € 200.000,00 (euro duecentomila/00), oltre IVA, di cui € 190.592,33 (euro centonovantamilaquattrocentonovantadue/33), quali costi del personale, stimati ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice dei contratti.

L'importo relativo ai costi del personale è stato determinato considerando una tariffa oraria a base d'asta pari ad € 21,23 (euro ventuno/23) per complessive 8.977,50 (ottomilanovecentosettantasette/50) ore lavorative.

L'Operatore economico dovrà indicare, nell'Offerta Economica, sia i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta che quelli relativi alla manodopera.

3. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà durata pari a 18 (diciotto) mesi, comprensiva della fase di avvio, così come disciplinata all'art. 3.3 del Capitolato, a decorrere dalla relativa sottoscrizione e si estinguerà alla scadenza senza nessun obbligo di preventiva comunicazione.

La CSEA si riserva la facoltà di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure ai fini dell'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice dei contratti pubblici e, in tal caso, l'aggiudicatario dovrà eseguire le prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni di cui alla presente Richiesta di Offerta e al Capitolato.

Resta in ogni caso inteso che, l'importo complessivo massimo riconoscibile dalla CSEA per l'esecuzione del servizio oggetto della presente, ivi compresa l'eventuale proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice sopra citato, non potrà essere superiore al valore complessivo previsto per l'appalto, di € 200.000,00 (euro duecentomila/00), al netto dell'IVA.

4. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a partecipare alla presente procedura gli Operatori economici di cui all'art. 45 del Codice dei contratti pubblici, ai sensi e nel rispetto delle condizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice medesimo.

Al fine di consentire di selezionare un operatore affidabile e dotato di capacità economico – finanziarie proporzionate al valore dell'affidamento l'Operatore economico dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:

- I. Requisiti di ordine generale:** assenza, in capo all'operatore economico, dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice dei contratti pubblici;
- II. Requisiti di idoneità professionale** (art. 83, comma 3 del Codice dei contratti pubblici): iscrizione nel Registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per l'attività inerente al servizio in oggetto;

- III. **Capacità economica e finanziaria:** fatturato medio annuo per gli ultimi 3 anni pari ad almeno 200.000,00 euro;
- IV. **Capacità tecniche e professionali** (art. 83, comma 6 del Codice dei contratti): aver eseguito, negli ultimi 3 anni, in favore di soggetti pubblici o privati, almeno 3 servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura

5. MODALITÀ' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Le offerte, firmate digitalmente dal legale rappresentante o da un suo procuratore dovranno pervenire, in risposta alla RdO della CSEA, mediante la procedura prevista dalla piattaforma MePA, entro e non oltre il termine delle **ore 12.00 del 27.04.2022**, come specificato anche nel riepilogo della RdO a sistema (“data e ora termine ultimo di presentazione delle offerte”) e comprendere:

I. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La documentazione amministrativa dovrà contenere:

1. una procura generale o speciale del soggetto sottoscrittore i vari documenti e dichiarazioni, se diverso dal legale rappresentante;
2. dichiarazione resa ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, redatta utilizzando il documento di gara unico europeo - DGUE (Allegato 1), attestante la sussistenza dei requisiti di ordine generale, di idoneità professionale e di capacità tecnica-professionale.
In caso di subappalto, di cui al successivo art. 10, pena l'impossibilità di ricorrere allo stesso, l'operatore economico indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare con la relativa quota percentuale dell'importo complessivo del contratto;
3. dichiarazioni integrative a corredo del DGUE, anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 445/2000, con le quali l'operatore economico dichiara di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. c-bis), c-ter), c- quater), f-bis) e f-ter) del Codice. Si fa presente che le fattispecie di cui all'art. 80, comma 5, lett. c-bis), c-ter) e c-quater) sono quelle indicate dalle Linee Guida n.6/2016 dell'ANAC, salve le modifiche apportate dalla normativa successiva alla loro adozione; al ricorrere di fattispecie rilevanti e nel caso siano state adottate misure di *self-cleaning*, dovranno essere prodotti tutti i documenti pertinenti;
4. elenco dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016, cui si riferiscono le dichiarazioni relative alle cause di esclusione previste dai commi 1 e 2 del medesimo articolo 80;
5. Informativa *privacy* sottoscritta per presa visione nei termini di cui al successivo articolo 12 (Allegato 2); si precisa che tale informativa si intende riferita ai dati personali del legale rappresentante/soggetto munito di procura di cui al precedente punto 1, ai soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice dei contratti pubblici nonché a eventuali referenti individuati dall'operatore economico in relazione alla partecipazione alla presente procedura;

6. documento attestante l'attribuzione del "PASS_{OE}" da parte del servizio AVCPASS;
7. ricevuta del pagamento del contributo a favore dell'ANAC per un importo pari a € 20,00 (euro venti/00);
8. in caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento, tutta la documentazione prevista dall'art. 89 del Codice dei contratti pubblici;
9. le ulteriori seguenti dichiarazioni nelle quali l'operatore economico attesti:
 - i. di aderire alla RdO e di aver preso conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possono aver influito sull'Offerta;
 - ii. di accettare tutti i termini e le condizioni contrattuali indicate nella presente RdO e nel Capitolato che, in caso di aggiudicazione del servizio, costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto di appalto che sarà stipulato sul MePA;
 - iii. di essere disponibile a dare inizio al servizio su richiesta di CSEA, dopo la notifica dell'affidamento, anche prima della stipula del contratto;
 - iv. di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge comunque necessari per lo svolgimento del servizio;
 - v. che tutti i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice dei contratti pubblici nonché eventuali referenti individuati in relazione alla partecipazione alla presente procedura hanno preso visione dell'informativa *privacy* di cui all'Allegato 2.

La garanzia provvisoria non è richiesta, come disposto dal D.L. n. 76 del 16 luglio 2020 convertito nella Legge n. 120 dell'11 settembre 2020.

II. OFFERTA TECNICA

L'"Offerta Tecnica", sottoscritta digitalmente, deve prevedere una relazione contenente il progetto di svolgimento del servizio in parola, redatto in conformità a quanto previsto all'art. 4 del Capitolato. In particolare, il progetto dovrà indicare la qualità del servizio offerto, con riferimento ai profili del sistema organizzativo di fornitura del Servizio e delle competenze ed esperienze del gruppo di lavoro proposti.

Nello specifico, **la relazione dovrà riguardare ciascuno dei seguenti punti:**

- 1. modalità di svolgimento del servizio offerto ed esperienza del personale;**
- 2. descrizione della infrastruttura di servizio offerto;**
- 3. descrizione dei sistemi di Monitoraggio e Reportistica;**
- 4. tempistiche di avvio del servizio;**
- 5. piano per lo svolgimento del servizio in modalità Smart Working;**
- 6. esperienze analoghe.**

III. OFFERTA ECONOMICA

L'“Offerta Economica”, formulata come da sistema, dovrà essere firmata digitalmente, caricata in piattaforma come da indicazioni del MePA e dovrà indicare l'importo complessivo del servizio riferito all'intera durata contrattuale, al netto di Iva.

L'offerta dovrà, inoltre, indicare i costi di cui all'art. 95, comma 10, del Codice dei Contratti.

6. TERMINE PER LA VALIDITÀ' DELL'OFFERTA

L'offerta formulata ha natura di proposta contrattuale. Il soggetto che risulti aggiudicatario rimane vincolato all'offerta formulata per un periodo non inferiore a 180 (centottanta) giorni dalla data di scadenza dei termini di presentazione dell'offerta medesima.

7. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E COMMISSIONE GIUDICATRICE

Il criterio di aggiudicazione per l'affidamento del servizio in oggetto è, ai sensi dell'art. 95, comma 3 del D. Lgs. n. 50/2016, quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con i seguenti criteri: 1) Caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche ricavabili dall'offerta (max 70/100 punti); 2) Prezzo (max 30/100).

La valutazione delle offerte sarà demandata ad un'apposita Commissione giudicatrice, nominata alla scadenza dei termini di presentazione delle offerte, ai sensi dell'art. 77 del Codice dei Contratti.

8. SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA E MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

La procedura si svolgerà mediante il sistema della piattaforma informatica MePA, tramite sedute telematiche.

Il punteggio dell'Offerta Tecnica è attribuito sulla base dei criteri e dei subcriteri di valutazione elencati nella sottostante tabella, con la relativa ripartizione dei punteggi:

CRITERIO	SUBCRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO	TOTALE MASSIMO
1. Qualità delle soluzioni proposte	1a. Coerenza della proposta con quanto richiesto dal capitolato, con una dettagliata, e completa esposizione dei servizi proposti	20	55
	1b. Qualità delle soluzioni proposte	15	

	relative alla infrastruttura di servizio offerta		
	1c. Incremento, oltre a quelle già previste come requisito minimo, delle modalità di Monitoraggio e Reportistica	20	
2. Tempistiche di avvio del servizio	Diminuzione delle tempistiche di avvio del servizio	5	5
3. Smart Working	Tempi di passaggio, in caso di particolari criticità o rilevanti necessità operative, per lo spostamento di parte o di tutta la gestione del servizio in smart working	5	4 ore = 5 punti 8 ore = 3 punti 12 ore = 1 punto
4. Proposta di contesto +derivante da esperienze analoghe	Si valuterà il grado di riutilizzo e valore aggiunto per l'affidamento derivante da esperienze del fornitore su servizi analoghi.	5	5

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Tecnica

Per i criteri e sub-criteri 1.a ÷ 1.c, 2 e 4 relativi ad elementi qualitativi di valutazione dell'offerta, la Commissione di gara sulla base del metodo discrezionale (D) attribuirà a ciascuna offerta un coefficiente compreso tra 0 e 1, in ragione del giudizio assegnato dagli stessi alle caratteristiche qualitative tra quelli di seguito riportati: ottimo = 1, buono = 0,8; sufficiente = 0,6, insufficiente = 0,3; assenza di proposta = 0. Per l'offerta i -esima il coefficiente attribuito al j -esimo sub-criterio tecnico ($VT_{i,j}$) viene calcolato come media dei coefficienti assegnati da ciascun commissario.

Per il criterio 3 relativo ad elementi quantitativi di valutazione dell'offerta, la Commissione di gara determinerà il punteggio secondo il metodo sotto indicato.

$PT_{i,3} = \{0$ Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in smart working superiore a 12 ore. 1 Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in smart working compresi tra 12 e 8 ore. 3 Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in smart working compresi tra 8 e 4 ore. 5 Tempi di passaggio per lo spostamento del servizio in smart working inferiore a 4 ore

La Commissione calcolerà il punteggio tecnico (PT_i) di ciascuna offerta i -esima come somma dei punteggi tecnici afferenti ai singoli sub-criteri di valutazione relativi ad elementi qualitativi, secondo il metodo aggregativo compensatore con la formulazione di seguito riportata:

$$PT_i = \sum VT_{ij} * C_j + PT_{i,3} n_{j=1} = VT_{i,1a} * C_{1a} + \dots + VT_{i,1c} * C_{1c} + VT_{i,2} * C_2 + VT_{i,4} * C_4 + PT_{i,3}$$

Con

VT_{ij} = Coefficiente attribuito all'offerta del concorrente i -esimo per l'elemento di valutazione j -esimo;

C_j = Punteggio massimo attribuito al j -esimo sub-criterio tecnico;

$j = \{1a, 1b, 1c, 2, 3, 4\}$ indice del sub-criterio tecnico.

Il punteggio tecnico del concorrente i -esimo, PT_i , non sarà oggetto di riparametrazione e sarà calcolato con una precisione fino alla quinta cifra decimale inclusa e poi sarà troncato alla seconda cifra decimale (es.: 65,34661 diventa 65,34), come previsto da MePA.

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Economica

Per ciascuna offerta economica il coefficiente VE_i si ottiene mediante le seguenti formule:

$$VE_i = 0,9 * R_i / R_{soglia} \text{ per } R_i \leq R_{soglia}$$

$$VE_i = 0,9 + (1 - 0,9) * \frac{R_i - R_{soglia}}{R_{max} - R_{soglia}} \text{ per } R_i > R_{soglia}$$

dove:

VE_i = Coefficiente dell'offerta i -esima;

R_i = Ribasso relativo all'offerta i -esima;

R_{soglia} = Valore medio dei ribassi offerti da tutti i Concorrenti;

R_{max} = Ribasso massimo tra tutte le offerte presentate.

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi economici secondo il metodo aggregativo compensatore.

La Commissione calolerà il punteggio economico (PE_i) di ciascuna offerta i -esima attraverso la seguente relazione:

$$PE_i = VE_i * 30$$

Il punteggio economico del concorrente i -esimo, PT_i , non sarà oggetto di riparametrazione e sarà calcolato con una precisione fino alla quinta cifra decimale inclusa e poi sarà troncato alla seconda cifra decimale (es.: 65,34661 diventa 65,34), come previsto da MEPA.

Metodo per il calcolo dei punteggi complessivi

Il punteggio complessivo di ogni singola Offerta i -esima presentata sarà dato dalla somma dei punteggi complessivi ottenuti e inseriti su MePA per l'offerta tecnica e per l'offerta economica di cui ai precedenti paragrafi:

$$PO_i = PT_i + PE_i$$

La seduta telematica di apertura della busta contenente la documentazione amministrativa è prevista per il giorno 28.04.2022, alle ore 15:00.

Alla seduta il concorrente potrà assistere collegandosi al Sistema a distanza attraverso la propria postazione.

Dopo la seduta, la Commissione procederà alla verifica della documentazione amministrativa e all'apertura della Busta Tecnica e, quindi, sempre mediante il sistema MePA, alla valutazione delle Offerte Tecniche.

Successivamente, in seduta telematica, saranno aperte le Offerte Economiche.

In caso di offerta anomala si procederà ai sensi dell'art. 97 del Codice dei contratti pubblici.

Completata la valutazione delle Offerte Economiche, la Commissione attesta, attraverso la procedura del sistema "Chiusura di graduatoria e mostra classifica", la conclusione delle attività di valutazione e propone l'aggiudicazione.

La CSEA, previa verifica della proposta di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 33, comma 1 del Codice dei contratti pubblici, provvede all'aggiudicazione, che diviene efficace dopo la verifica del possesso dei requisiti.

9. STIPULA DEL CONTRATTO

Il contratto verrà stipulato tramite MePA, mediante invio a sistema del Documento di Stipula sottoscritto con firma digitale dalla CSEA previa presentazione di garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del Codice dei contratti pubblici, nei termini di cui all'art. 5.5. del Capitolato.

Al contratto verrà unito, quale parte integrante e sostanziale, un separato allegato, che dovrà essere formato dall'affidatario e inviato tempestivamente alla CSEA, nel quale dovranno essere richiamate, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 codice civile, le seguenti clausole contrattuali, specificatamente approvate mediante ulteriore sottoscrizione da parte del contraente, con specifico riguardo ai seguenti articoli del Capitolato: 5.1 ("Obblighi e responsabilità dell'aggiudicatario"), 5.2 ("Personale"), 5.3 ("Prestazioni ulteriori"), 5.4 ("Erogazione del servizio: SLA e penali"), 5.7 ("Durata"), 5.9 ("Codice Etico, MOG e PTPCT"); 5.12 ("Subappalto e divieto di cessione del contratto"); 5.14 ("Risoluzione del contratto"); 5.15 ("Recesso"); 5.16 ("Foro competente").

Non si applica il termine dilatorio di cui all'art. 32, comma 9 del Codice dei contratti pubblici, in quanto trattasi di acquisto effettuato attraverso il mercato elettronico ed affidamento ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del Codice medesimo.

Non sarà riconosciuta alcuna revisione dei prezzi per tutta la durata del contratto.

10. SUBAPPALTO

È ammesso il subappalto nei limiti previsti dall'art. 105 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i..

11. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Aggiudicatario provvederà ad emettere fatture elettroniche semestrali, tramite piattaforma SDI, per le prestazioni del servizio. La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità

contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

Cassa per i servizi energetici e ambientali
Piazza Augusto Imperatore, 32
00186 – Roma
(RM)

Ai sensi dell'art. 3 della l. n. 136/2010 l'aggiudicatario dovrà indicare in ogni singola fattura il numero di CIG indicato nella Lettera d'invito, nonché il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture suddette, con il relativo codice IBAN e le generalità ed il codice fiscale della persona delegata ad operare sul conto corrente medesimo.

Si applica lo *split payment*; il codice univoco per la fatturazione è UFVE7Y.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati dalla CSEA, in qualità di Titolare del trattamento, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) nonché del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., esclusivamente nell'ambito della presente procedura nonché, per quanto concerne l'aggiudicatario, ai fini del perfezionamento e dell'esecuzione del contratto, nei termini di cui all'Informativa *Privacy* (Allegato 2).

Resta inteso che:

- la selezione avverrà sulla base delle informazioni contenute nei documenti dell'offerta; la CSEA si riserva la facoltà di verificare tali informazioni, richiedendo la documentazione aggiuntiva ritenuta eventualmente necessaria;
- il mancato rispetto dei termini dell'offerta nonché delle modalità di presentazione della stessa, comporterà l'esclusione dalla procedura di selezione;
- il Contratto si perfezionerà con l'aggiudicatario mediante sistema MePA, dietro presentazione della garanzia definitiva di cui sopra. Le comunicazioni avverranno tramite la relativa funzionalità della piattaforma MePA;
- nessun compenso potrà essere riconosciuto in relazione ai costi sostenuti per la predisposizione delle offerte, per la fornitura di qualsiasi documentazione aggiuntiva eventualmente richiesta dalla CSEA e, in generale, per qualsiasi attività intrapresa prima della comunicazione dell'affidamento del servizio;
- la presente richiesta di offerta non vincola in alcun modo la CSEA, che si riserva il diritto di non procedere all'aggiudicazione del servizio, senza che ciò possa comportare pretese di sorta da parte dei soggetti che abbiano presentato l'offerta;
- la CSEA si riserva di procedere all'aggiudicazione del servizio anche in presenza di una sola offerta valida;

- saranno ammesse soltanto offerte economiche in ribasso, mentre saranno escluse offerte alla pari e in aumento;
- per tutto quanto non specificatamente disciplinato dalla presente RdO si farà riferimento alle disposizioni di cui al Codice dei contratti pubblici nonché alle condizioni generali di fornitura previste dal MePA e reperibili sul relativo sito, sopra indicato.

Eventuali informazioni e chiarimenti sugli atti della presente procedura potranno essere richiesti, entro e non oltre il termine del **20/04/2022**, mediante il sistema delle comunicazioni disponibile sul MePA. Le risposte saranno fornite sempre mediante MePA.

Il Responsabile del Procedimento
Giuseppe Tribuzi