



Via M. Maestri del Lavoro, 38 – 41037 Mirandola (MO)
Tel. 0535/28111

C.F. e P.I.00664670361 – E mail: info@aimag.it

BANDO DI GARA PER PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER 2027-2028.

CODICE CIG: BC7CCF4535

1.1 COMMITTENTE:

NOME UFFICIALE: **AIMAG S.P.A**

NUMERO DI REGISTRAZIONE: 00664670361

LOCALITÀ: MIRANDOLA

PAESE: Italia

Email: info@aimag.it

PEC: ufficio.appalti@pec.gruppoaimag.it.

TELEFONO: 053528111

PROFILO DEL COMMITTENTE: www.aimag.it

RUOLI DI QUESTA ORGANIZZAZIONE: Committente

2.1 PROCEDURA:

TITOLO: Servizio call center anni 2027-2028

DESCRIZIONE: Oggetto della presente procedura competitiva è l’individuazione del soggetto a cui affidare il servizio di contatto telefonico (call center) con i clienti dei servizi erogati dal Gruppo Aimag (Aimag e Sinergas), ivi comprese le attività da svolgere in modalità “offline” e back office a completamento delle operazioni generate e la gestione delle richiamate.

TIPO DI PROCEDURA: Aperta

2.1.1 FINALITA’:

NATURA DELL’APPALTO: Servizio

CLASSIFICAZIONE PRINCIPALE (CPV): 79511000-9,79572000-6

2.1.2 LUOGO DI ESECUZIONE:

SUDDIVISIONE DEL PAESE (NUTS): Modena (ITH54)

PAESE: Italia

2.1.3 VALORE:

Il valore dell'appalto è stimato in euro 1.444.000,00.

L'importo annuale calcolato per le attività a misura e a corpo è di euro 726.000,00 (settecentoventiseimila/00), oltre ad iva ai sensi di legge, comprensivo del costo del servizio, delle premialità massime, della formazione, così ripartito:

- Gestione chiamate: $200.000 \times \text{euro } 2,94 = \text{euro } 588.000,00$ (oggetto di ribasso)
- Formazione: euro 8.000,00
- Premialità: euro 50.000,00
- Incentivi servizi a mercato: euro 40.000,00
- Backoffice: euro 40.000,00 (oggetto di ribasso)

Importo a base d'asta (a misura):

$200.000 \times 2,94 \text{ euro} = \text{euro } 588.000,00$ oltre ad iva (soggetto a ribasso)

Gestione attività backoffice: importo su base annua pari a euro 40.000,00 (soggetto a ribasso)

Premialità (importo stimato): euro 50.000,00 (non soggetto a ribasso)

Formazione key user e backoffice (a corpo) = euro 8.000,00 (non soggetto a ribasso); tale importo è opzionale e sarà vincolato all'aggiudicazione dell'appalto da parte di un fornitore diverso rispetto all'attuale.

Premi da incentivi commerciali: euro 40.000,00

Aimag S.p.A. si riserva di rinnovare il contratto per un ulteriore periodo di 12 mesi.

L'importo del rinnovo è pari ad euro 718.000,00, oltre ad iva ai sensi di legge, comprensivo del costo del servizio e delle premialità massime.

L'importo complessivo, comprensivo del periodo di rinnovo, è pari ad euro 1.444.000,00 oltre ad iva ai sensi di legge.

Trattandosi di attività assimilabile a quella intellettuale l'importo degli oneri della sicurezza da interferenze è pari a 0,00 euro.

Sono inoltre previsti incentivi legati alle prestazioni commerciali, come indicato nel capitolato.

I costi della manodopera, scorporati ma rientranti nell'importo assoggettato a ribasso, sono stati quantificati in euro 716.872,26 (euro settecentosedicimilaottocentosettantadue/26).

L'appalto è finanziato con risorse proprie di AIMAG S.p.A.

2.1.4 INFORMAZIONI GENERALI:

BASE GIURIDICA: Direttiva 2014/24/UE

QUESTO APPALTO È SUDDIVISO IN LOTTI: No.

2.1.5 MOTIVI DI ESCLUSIONE:

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale, dall'art. 94 e 95 del D.lgs. 36/2023 e dal DGUE.

3. DURATA DELL'APPALTO:

L'affidamento ha durata indicativa 12 mesi dal giorno dell'inizio del servizio ed è rinnovabile per ulteriori 12 mesi o all'esaurimento dell'importo contrattuale.

Si rimanda al capitolato speciale d'appalto per le modalità e termini di esecuzione del servizio.

4. INFORMAZIONI GENERALI:

PARTECIPAZIONE RISERVATA: **La partecipazione non è riservata**

Progetto d'Appalto non finanziato con fondi EU.

MODALITA' DI FINANZIAMENTO: mezzi propri - pagamenti secondo Capitolato.

5. DOCUMENTI DI GARA:

INDIRIZZO DEI DOCUMENTI DI GARA: <https://procurement.aimag.it>

6. COMUNICAZIONE:

La documentazione di gara è disponibile in modo gratuito, illimitato e diretto, sulla piattaforma telematica disponibile all'indirizzo Internet <https://procurement.aimag.it>, dove sarà inoltre consultabile ogni altra comunicazione o informazione relativa alla procedura medesima.

Il plico telematico per la partecipazione alla gara in oggetto, contenente tutta la documentazione prevista dal disciplinare di gara, dovrà pervenire mediante utilizzo della piattaforma telematica. La gara in oggetto verrà espletata in modalità completamente telematica. Non saranno ammesse offerte presentate in modalità cartacea o via PEC.

CHIARIMENTI TECNICI: Tramite piattaforma.

CHIARIMENTI SULLA PROCEDURA DI GARA: Tramite piattaforma.

7. CONDIZIONI DI APPALTO:

MODALITA' DI PRESENTAZIONE:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria;

Indirizzo per la presentazione: <https://procurement.aimag.it>;

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: Italiano;

Termine per il ricevimento delle Offerte: 16 settembre 2026 ore 12:00

CONDIZIONI CONTRATTUALI:

Fatturazione Elettronica: Obbligatoria.

Sarà utilizzato il pagamento Elettronico.

ACCORDO QUADRO: Nessun Accordo Quadro.

L'APPALTO È DISCIPLINATO DALL'ACCORDO SUGLI APPALTI PUBBLICI: No.

8. SOGGETTI AMMESSI AD ASSISTERE ALL'APERTURA DELLE OFFERTE:

I rappresentanti legali delle imprese o persone da questi incaricati munite di apposita delega.

9. APERTURA OFFERTE:

Modalità di apertura delle offerte: **17 settembre - ore 10:00**. I concorrenti potranno assistere alle sedute di gara esclusivamente collegandosi da remoto in Videoconferenza.

10. CAUZIONE PROVVISORIA:

Ai sensi dell'art.106, comma 1, del D. Lgs 36/2023 e s.m.i, l'offerta dovrà essere corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% dell'importo a base di gara, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente da prestare nelle forme di cui al medesimo articolo e costituita in data anteriore al termine di presentazione delle offerte, resa in favore della presente stazione appaltante e sottoscritta da un soggetto legittimato a rilasciare la garanzia e a impegnare il concorrente.

In caso di partecipazione alla gara di un raggruppamento temporaneo di imprese, la garanzia provvisoria deve riguardare tutte le imprese del raggruppamento medesimo.

Laddove ne ricorrano le condizioni, si applicano le riduzioni di cui al comma 8 del suindicato art. 106 del Codice.

11. SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE:

Sono ammessi a partecipare alla gara tutti i soggetti previsti dall'art. 65 del D. Lgs. 36/2023.

I raggruppamenti di Imprese, i Consorzi stabili e quelli ordinari sono soggetti alle previsioni degli artt. 67 e 68 del D. Lgs. n. 36/2023.

12. CONDIZIONI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE:

Come da Disciplinare di gara.

13. VALIDITA' OFFERTA:

L'offerta è valida 180 giorni dalla data di esperimento della procedura di gara

14. AMMISSIBILITA' DI VARIANTI:

Non sono ammesse varianti.

15. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE:

a) Requisiti di ordine generale art 94 D. Lgs. 36/2023.

b) iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto del lotto di partecipazione alla gara.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, co 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

c) essere iscritto al R.O.C (registro degli operatori di comunicazione) secondo le modalità disciplinate dalla Delibera n.° 668/08/CONS del 26 novembre 2008.

16. REQUISITI DI IDONEITÀ TECNICA PROFESSIONALE:

Esecuzione servizi analoghi

Il concorrente deve aver eseguito, negli ultimi dieci anni dalla data di indizione della presente procedura di gara, servizi analoghi a quelli oggetto della gara almeno 2 contratti analoghi con almeno 2 (due) società Multiutility diverse, ciascun contratto di importo almeno pari a euro 400.000,00.

Per contratti analoghi si intendono contatti di servizi di Call Center svolti a favore di Multiutility operanti nei settori idrico, igiene ambientale, teleriscaldamento, gas ed energia elettrica.

La dichiarazione dovrà contenere l'indicazione del Committente, l'oggetto del contratto, le prestazioni eseguite, il periodo di esecuzione e l'importo fatturato, l'ufficio di riferimento e contatto (referente, n. di telefono, e-mail).

La comprova del requisito è fornita dai concorrenti mediante:

- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.

Il concorrente deve possedere una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per l'attività richiesta.

La comprova del requisito sarà fornita dai concorrenti mediante un certificato di conformità rilasciato da un ente accreditato SINCERT (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con il SINCERT in ambito EA/IAF) per l'attività richiesta, e deve essere mantenuta per tutta la durata del servizio. Il concorrente che non ha la possibilità di ottenere la predetta documentazione entro il termine richiesto, per causa a sé non imputabile, può presentare altri mezzi di prova idonei a dimostrare che le misure di garanzia della qualità soddisfano le norme di garanzia richieste.

16. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA:

Fatturato Globale

Il concorrente deve aver maturato, nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quelli di indizione della procedura di gara, almeno pari 2 volte il valore dell'appalto posto a base di gara (il valore dell'appalto posto a base di gara di euro 1.444.000,00).

La comprova del requisito è fornita dai concorrenti mediante uno dei seguenti documenti:

- per le società di capitali mediante bilanci, o estratti di essi, approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante copia del Modello Unico o la Dichiarazione IVA;
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato dichiarato in sede di partecipazione.

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, il requisito di fatturato è rapportato al periodo di attività effettivamente svolto.

17. REQUISITI DI ESECUZIONE:

I concorrenti dovranno dichiarare di accettare i seguenti requisiti particolari, richiesti ai sensi dell'art. 113 D.Lgs. 36/2023, che, in caso di aggiudicazione, dovranno essere garantiti per tutta la durata di esecuzione del contratto:

La disponibilità di stabilimenti, impianti, attrezzature e mezzi tecnici efficienti e adeguati, in relazione al servizio di sportello telefonico richiesto con sedi operative dislocate del territorio italiano come meglio specificato nel capitolato tecnico. Tali sedi dovranno essere rilevabili e già presenti nella visura camerale. Il servizio oggetto d'appalto dovrà essere eseguito nel territorio italiano.

Possedere idonea struttura organizzativa con disponibilità in organico di ruoli professionali e risorse adeguate, in relazione alle specificità delle prestazioni contrattuali oggetto di affidamento; Impiegare relativamente alla prestazione oggetto del presente capitolato, operatori con esperienza nell'utilizzo degli strumenti gestionali e dei prodotti applicativi tipicamente utilizzati nella gestione delle pratiche commerciali sopracitate, per le aziende multiutilities, per la somministrazione di servizi pubblici locali in ambito regolato (ARERA) al fine di garantire il corretto svolgimento delle pratiche commerciali e la corretta informazione della clientela.

Impiegare operatori con perfetta conoscenza e dizione della lingua italiana e almeno un operatore con un livello buono di inglese;

La disponibilità di una o più sedi operative nel territorio italiano, dove dislocare tutto il personale operativo addetto allo svolgimento del servizio, oppure l'impegno ad attivare una sede sul territorio italiano e renderla operativa entro la data di sottoscrizione del contratto. L'impegno dovrà essere dimostrato presentando, dalla ditta risultante prima in graduatoria, la prova della disponibilità della/delle sede/i tramite ad esempio contratto di locazione/acquisto/leasing o altro diritto; la sede dovrà essere operativa per tutta la durata dell'appalto;

La verifica dei requisiti di esecuzione che saranno richiesti alla Ditta risultante prima in graduatoria non concorre all'efficacia dell'aggiudicazione. Altresì, la mancata comprova dei requisiti di esecuzione dichiarati in sede di offerta determinerà la revoca dell'aggiudicazione.

Nella busta della documentazione amministrativa va altresì inserito la dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa mediante utilizzo del modulo "Modello A" ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, debitamente sottoscritta digitalmente dal Legale Rappresentante o da un Procuratore Speciale dell'Impresa, corredata, in caso di dichiarazioni rese da Procuratore, dalla copia della relativa procura e sua dichiarazione di conformità all'originale, secondo le modalità sopra indicate al paragrafo "Sottoscrizione dell'offerta" con la quale il sottoscrittore attesti quanto sopra.

Nel caso di partecipazione in R.T.I., di consorzio o di accordo di coassicurazione ex art. 1911 c.c., i requisiti minimi di partecipazione di cui sopra debbono essere posseduti da tutti i soggetti raggruppati.

18. CRITERIO AGGIUDICAZIONE:

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa art.108 del D. Lgs. 36/2023, con valutazione del rapporto qualità prezzo misurato sulla base di elementi oggettivi.

19. ORGANO COMPETENTE PER LE PROCEDURE DI RICORSO:

Tribunale Amministrativo Regionale Emilia-Romagna – sede Bologna

Il Direttore Generale
(Dott. Gianluca Valentini)