



Determinazione n. 582 del 19/12/2022

L'UFFICIO PROPONENTE _____
Firma leggibile

Pescara, _____

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO _____
(fase dell'affidamento) *Ing. Dino Centorame*

Pescara 14-12-2022

IL RESPONSABILE
UFFICIO GARE ED ESECUZIONE E CONTROLLO DEL CONTRATTO
Dott. Ing. Dino Centorame

Pescara, 14-12-2022

SI ESPRIME PARERE FAVOREVOLE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE DEL PRESENTE ATTO E SE NE RILEVA L'IMPEGNO FINANZIARIO:

1200 - 1300

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO/FINANZIARIO
Dott.ssa Rita Verzulli

Pescara 16/12/2022

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Marco Santedicola

Pescara 16/12/2022

NOTE:

DETERMINAZIONE n. 582 del 19/12/2022

OGGETTO: **MEDIACOM S.R.L.**
Procedura aperta telematica relativa al servizio di contact center
CIG 9384206BC3

Approvazione verbali di gara ed aggiudicazione

TIPOLOGIA (Investimento o Costo d'esercizio)	ESECUTORE	CIG/CUP	DATA INIZIO ATTIVITA'	DATA FINE ATTIVITA'	CODICE BUDGET
c. s.					1200
PERIODICITA' FATTURAZIONE	CONTRIBUTO IN CONTO DEDICATO IMPIANTO ENTE EROGATORE	IMPORTO CONTRIBUTO	IBAN CONTO DEDICATO	ATTIVITA' COMPARTO UMBUNDLIN G	IMPORTO AL NETTO DI IVA
					€ 751.102,50

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Marco Santedicola)

Visto il verbale del Consiglio di Amministrazione n. 24/2020 ed in particolare il punto 5) relativo all'attribuzione delle competenze di cui all'art. 20 dello Statuto Societario;

Richiamata la determina a contrarre n. 397 in data 01.09.2022, con la quale veniva indetta la procedura di gara in oggetto, stabilendo di procedere ai sensi degli artt. 60, 36 comma 9-bis e 95 comma 2 del D. Lgs. n. 18 aprile 2016, n. 50, per un importo complessivo di € 1.0750.000,00, oltre Iva Split;

Visti i verbali di gara n. 1 in data 18.10.2022, n. 2 e n. 3, entrambi, in data 15.11.2022;

Visto, altresì, il verbale di congruità dell'offerta relativo al concorrente primo classificato in data 13.12.2022;

Ravvisata la necessità di approvare i verbali di gara sopra richiamati e procedere all'adozione del provvedimento di aggiudicazione dell'appalto;

Considerato che la presente determinazione produrrà i suoi effetti ai fini della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del D. Lgs. n. 50/2016, solo dopo la verifica dei requisiti autocertificati e fatto salvo i poteri di autotutela consentiti dall'art. 32, comma 8 del medesimo decreto legislativo prima richiamato;

DETERMINA

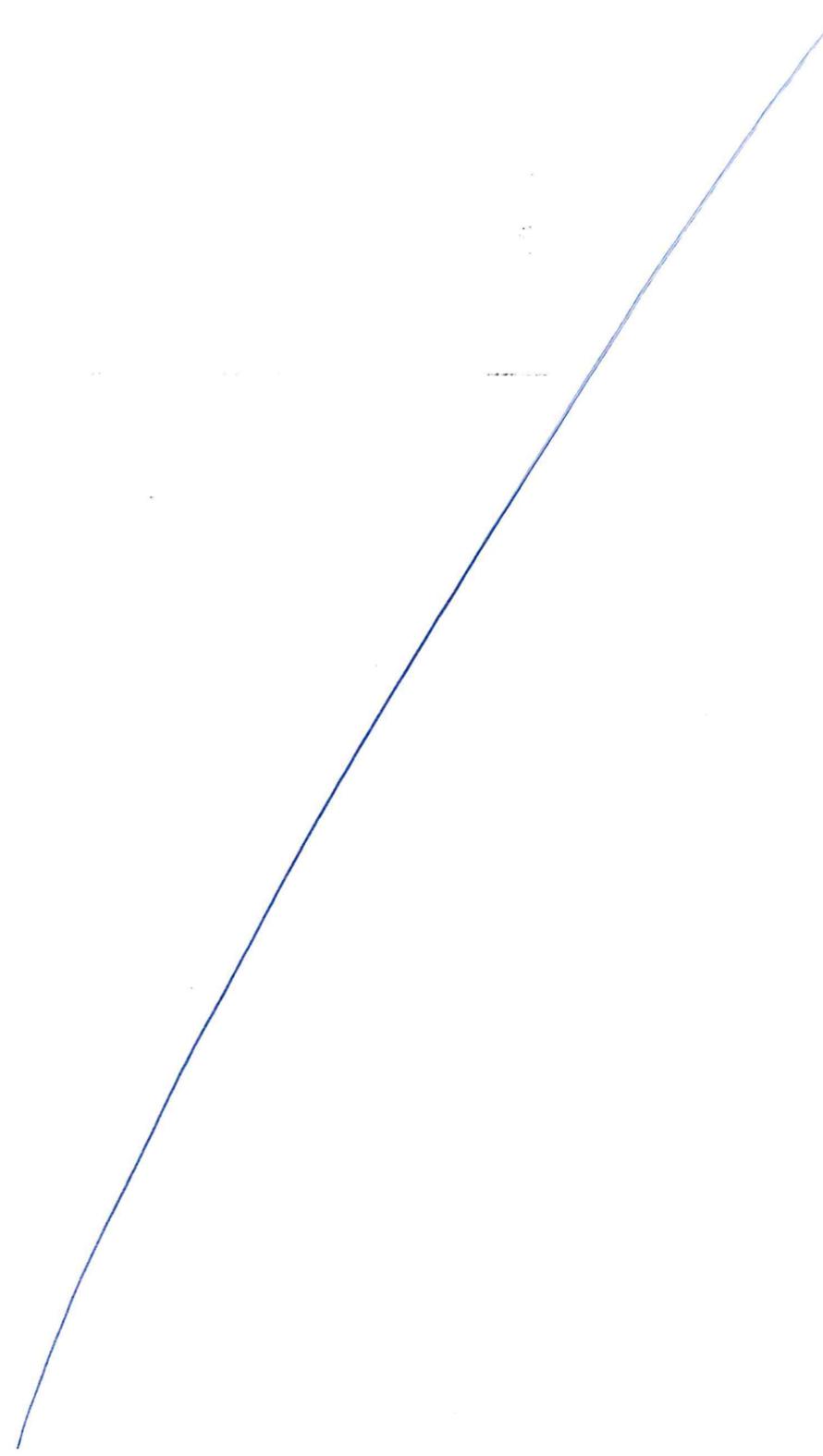
- 1. di considerare** le premesse parte inscindibile e sostanziale del presente atto;
- 2. di approvare** i verbali di gara n. 1 in data 18.10.2022, n. 2 e n. 3, entrambi, in data 15.11.2022
- 3. di prendere atto** del verbale di congruità dell'offerta relativo al concorrente primo classificato in data 13.12.2022;

4. **di aggiudicare** il servizio a favore dell'operatore economico Mediacom srl, con sede in Milano al viale Edoardo Jenner n. 51, P.Iva 03467031211 (ribasso d'asta pari al 30,130% - punteggio 95,851/100), per un importo contrattuale di € 751.102,50, oltre Iva Split come per legge;
5. **di dare atto che**, l'efficacia dell'aggiudicazione sarà subordinata all'esito positivo dell'accertamento dei requisiti autocertificati dall'aggiudicatario e fatto salvo i poteri di autotutela previsti;
6. **di disporre** la comunicazione ai sensi dell'art. 76, comma 5 del D. Lgs. n. 50/2016;
7. **di informare** l'ufficio contratti societario al fine di avviare la procedura propedeutica alla stipula del contratto, l'estensore del provvedimento, il rup dell'affidamento e dell'esecuzione, i direttori dell'esecuzione del contratto, l'UGC, l'ufficio controllo di gestione, le direzioni generale, finanziarie e tecnica.

bdm/BDM

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Marco Santedicola





A.C.A. Spa in house providing

VERBALE DI GARA N. 3 IN DATA 15.11.2022

OGGETTO: CONTACT CENTER – CIG 9384206BC3

L'anno 2022, il giorno 15, del mese di novembre, alle ore 11.03, presso gli uffici di A.C.A. Spa in house providing, siti in Pescara alla Via Maestri del Lavori d'Italia 81, si è riunita, in seduta riservata, la commissione giudicatrice nominata con determina n. 452 in data 12.10.2022.

La Commissione è così composta:

PRESIDENTE: Dott. Massimiliano Violante

COMMISSARIO: Geom. Lelio Ferrari

COMMISSARIO: Sig. Giovanni Di Girolamo

Le funzioni di segretario verbalizzante vengono svolte dal Dott. Benino Di Monte, giusto provvedimento di nomina stesso della commissione giudicatrice.

La procedura di gara si svolge interamente per via telematica a mezzo di apposita piattaforma informatica di gestione delle gare.

Richiamati i verbali di gara n. 1 in data 18.10.2022 e n. 2 in data odierna, il Presidente della commissione giudicatrice, rammenta ai presenti che scopo dei lavori odierni è la lettura dei punteggi attribuiti alle offerte tecniche e relativa riparametrazione, quindi l'apertura delle buste virtuali contenenti le offerte economiche, con lettura dei ribassi percentuali, attribuzione dei relativi punteggi, secondo la formula prevista dal disciplinare di gara e stesura della relativa graduatoria finale.

Il Presidente quindi procede, per il tramite del segretario verbalizzante, Dott. Benino Di Monte, all'apertura delle buste virtuali contenenti le offerte economiche, a mezzo delle chiavi telematiche fornite dal sistema come da registro che segue:

Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:04 - 16,000%	05620220961	05620220961 <i>TEMPO MARO</i>
Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:04 - 25,450%	01535090474	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI
Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:05 - 35,000%	01921760680	DS SERVICE SRL
Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:05 - 17,550%	03154360279	KOINE' SRL
Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:06 - 30,130%	03467031211	MEDIACOM S.R.L.
Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:07 - 16,300%	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF
Martedì - 15 Novembre 2022 - 11:07 - 29,266%	01694990662	TECNOCALL SRL

da lettura dei ribassi percentuale come sopra riportati e, con l'ausilio della commissione giudicatrice, procede all'attribuzione dei punteggi totali dando atto dei seguenti risultati:

#	Protocollo		Codice Fiscale	Ragione Sociale	Offerta tecnica	Offerta economica	Totale
1	274214	13/09/2022	05620220961	05620220961 <i>TEMPO MARO</i>	72,322	11,428	83,750
2	274991	16/09/2022	01535090474	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI	75,000	18,178	93,178
3	275992	21/09/2022	01921760680	DS SERVICE SRL	38,228	25,000	63,228
4	276192	22/09/2022	03154360279	KOINE' SRL	75,000	12,535	87,535
5	276330	23/09/2022	03467031211	MEDIACOM S.R.L.	74,330	21,521	95,851
6	276361	23/09/2022	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	47,603	11,642	59,245
7	276363	23/09/2022	01694990662	TECNOCALL SRL	73,326	20,904	94,230

Alla presente tabella sono allegati i seguenti documenti: Allegato A composto da una pagina ed allegato B graduatoria composto da una pagina)

A questo punto il Presidente della Commissione giudicatrice, sulla base della suddetta graduatoria finale:

- formula proposta di aggiudicazione dell'appalto in parola nei confronti dell'operatore economico **Mediacom S.r.l.** con sede in Milano al viale Edoardo Jenner n. 51, P.IVA. 03467031211, con un punteggio totale di 95.851, per un importo di aggiudicazione di € 751.102,50, oltre IVA;
- individua **TECNOCALL SRL** con sede in Roma alla via Meuccio Ruini n. 31, P.IVA 01694990662, con un punteggio totale di 94.230, secondo operatore economico classificato.

Esaurite le operazioni di gara, il Presidente della Commissione, alle ore 11.40, dichiara sciolta la seduta e avverte che in prosieguo sarà adottata formale determinazione per l'aggiudicazione, evidenziando che l'offerta dell'operatore primo e secondo classificato risulta anomala ex art. 97, comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016.

Si precisa, inoltre, che sarà cura del responsabile del procedimento predisporre i controlli sulla ditta aggiudicataria (per la stipula del contratto), così come previsto per legge.

Fanno parte integrante e sostanziale del presente verbale di gara, anche se qui non materialmente riprodotti, gli atti richiamati.

Letto, approvato e sottoscritto.

La commissione giudicatrice

Il segretario verbalizzante



CONTACT CENTER

ALBERTO A

CIG: 9384206BC3

1 - 05620220961 - 05620220961 *TIEMPO MORA*

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	11.428 / 25
Totale		11.428 / 25

2 - 01535090474 - Consorzio Leonardo Servizi

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	18.178 / 25
Totale		18.178 / 25

3 - 01921760680 - DS SERVICE SRL

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	25 / 25
Totale		25 / 25

4 - 03154360279 - KOINE' SRL

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	12.535 / 25
Totale		12.535 / 25

5 - 03467031211 - Mediacom S.r.l.

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	21.521 / 25
Totale		21.521 / 25

6 - 03752581201 - CONSORZIO STABILE CMF

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	11.642 / 25
Totale		11.642 / 25

7 - 01694990662 - TECNOCALL SRL

#	Criterio	Punteggio
1	RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]	20.904 / 25
Totale		20.904 / 25

[Handwritten signatures]



[Handwritten signature]



A.C.A. Spa in house providing

Prospetto di aggiudicazione

Procedura: Aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016
Criterio: Qualità Prezzo ai sensi dell'Art. 36 c. 9-bis del Dlgs 50/2016

ALLEGATO B

Oggetto: CONTACT CENTER

Protocollo	Partita IVA	Ragione Sociale	Ammesso	Offerta tecnica	Offerta temporale	Offerta economica	Offerta economica migliorativa	Totale
276330 del 23/09/2022	03467031211	Mediacom S.r.l. - Aggiudicatario	S	74.33	0	21.521	0	95.851
276363 del 23/09/2022	01694990662	TECNOCALL SRL - Secondo	S	73.326	0	20.904	0	94.23
274991 del 16/09/2022	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi -	S	75	0	18.178	0	93.178
276192 del 22/09/2022	03154360279	KOINE' SRL -	S	75	0	12.535	0	87.535
274214 del 13/09/2022	05620220961	05620220961 - <i>TEMPO MOD</i>	S	72.322	0	11.428	0	83.75
275992 del 21/09/2022	01921760680	DS SERVICE SRL -	S	38.228	0	25	0	63.228
276361 del 23/09/2022	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF -	S	47.603	0	11.642	0	59.245

	Aggiudicatario
	Secondo classificato
	Escluso
	Non Ammesso



05620220961

TEMPO NORD

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
16,000
Costi di sicurezza aziendale interni
0,00
Costo della manodopera
669.362,00

Consorzio Leonardo Servizi

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
25,450
Costi di sicurezza aziendale interni
100,00
Costo della manodopera
100,00

DS SERVICE SRL

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
35,000
Costi di sicurezza aziendale interni
0,00
Costo della manodopera
0,00

KOINE' SRL

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
17,550
Costi di sicurezza aziendale interni
1.760,00
Costo della manodopera
726.050,00

Mediacom S.r.l.

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
30,130
Costi di sicurezza aziendale interni
100,00
Costo della manodopera
100,00

CONSORZIO STABILE CMF

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
16,300
Costi di sicurezza aziendale interni
100,00
Costo della manodopera
100,00

TECNOCALL SRL

OFFERTA ECONOMICA

Oggetto dell'Appalto:

CONTACT CENTER

Codice CIG: 9384206BC3

Totale appalto: € 1.075.000,00

A seguito del bando di partecipazione alla procedura di gara in oggetto indicato, dopo aver preso piena conoscenza di tutti gli atti tecnici ed amministrativi e di tutte le condizioni contrattuali,

PRESENTA LA SEGUENTE OFFERTA INCONDIZIONATA

RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]
29,266
Costi di sicurezza aziendale interni
100,00
Costo della manodopera
100,00



A.C.A. Spa in house providing

VERBALE DI GARA N. 2 IN DATA 15.11.2022

==00oo00==

OGGETTO: PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER – CIG9384206BC3

L'anno 2022, il giorno 18 del mese di ottobre, alle ore 09.30, presso gli uffici di A.C.A. Spa in house providing, siti in Pescara alla Via Maestri del Lavori d'Italia 81, si è riunita, in seduta riservata, la commissione giudicatrice, nominata con determina n. 452 in data 12.10.2022, per l'individuazione dell'aggiudicatario dell'appalto in epigrafe.

La Commissione è così composta:

PRESIDENTE: Dott. Massimiliano Violante

COMMISSARIO: Geom. Lelio Ferrari

COMMISSARIO: Sig. Giovanni Di Girolamo

La funzione di segretario verbalizzante viene svolta dal Dott. Benino Di Monte, individuato con il medesimo provvedimento di nomina della commissione giudicatrice sopra indicato.

La procedura di gara si svolge interamente per via telematica a mezzo di apposita piattaforma informatica di gestione delle gare, attivata da A.C.A. Spa in house providing.

La commissione procede ad un confronto in merito l’attività valutativa, svolta singolarmente, della documentazione tecnica dei partecipanti acquisita dopo la prima seduta di gara e procede all’assegnazione dei punteggi, alla riparametrazione dei punteggi relativi ai criteri di valutazione ed alla determinazione del punteggio delle offerte tecniche (Allegato A composto da 6 pagine ed Allegato B composto da 4 pagine).

I lavori di seduta riserva terminano alle ore 10.51 .

Del che è redatto il presente verbale che, letto e confermato, viene sottoscritto come segue:

La commissione giudicatrice

Il segretario verbalizzante

CONTACT CENTER

ALBERTO A

PARTECIPANTI

#	Partita IVA	Ragione Sociale
A	05620220961	05620220961 TIEMPO NORD SRL
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi
C	01921760680	DS SERVICE SRL
D	03154360279	KOINE' SRL
E	03467031211	Mediacom S.r.l.
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF
G	01694990662	TECNOCALL SRL

COMMISSIONE

#	Ruolo	Nome
1		
2		
3		



OMIPI

1 di 6

[Handwritten signature]

PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata - 10 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
A	05620220961	05620220961 <i>TEMPIO NORD</i>	1	1	1	1	1	10
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	1	1	1	1	10
C	01921760680	DS SERVICE SRL	0	0.5	0	0.166666666666667	0.166666666666667	1.666
D	03154360279	KOINE' SRL	1	1	1	1	1	10
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	0.9	1	0.9	0.933333333333333	0.933333333333333	9.333
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	0.8	0.5	0.8	0.7	0.7	7
G	01694990662	TECNOCALL SRL	0.7	1	0.7	0.8	0.8	8

PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti)

Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali - 10 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
A	05620220961	05620220961 <i>TEMPIO NORD</i>	1	1	1	1	1	10
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	1	1	1	1	10

2 d-6



Yun
Ally

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
C	01921760680	DS SERVICE SRL	0	0.5	0	0.16666666666667	0.16666666666667	1.666
D	03154360279	KOINE' SRL	1	1	1	1	1	10
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	1	1	1	1	1	10
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	0	0.2	0	0.06666666666667	0.06666666666667	0.666
G	01694990662	TECNOCALL SRL	1	1	1	1	1	10

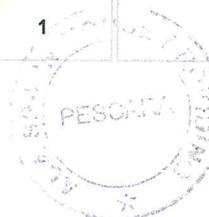
PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti)

Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico - 10 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione-
A	05620220961	05620220961 TEMPIO NORD	1	1	1	1	1	10
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	1	1	1	1	10
C	01921760680	DS SERVICE SRL	0	1	0	0.33333333333333	0.33333333333333	3.333
D	03154360279	KOINE' SRL	1	1	1	1	1	10
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	1	1	1	1	1	10
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	1	1	1	1	1	10
G	01694990662	TECNOCALL SRL	1	1	1	1	1	10

PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti)

3 di 6



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta - 20 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
A	05620220961	05620220961 TEMPIO NORD	1	0.75	1	0.91666666666667	1	20
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	0.75	1	0.91666666666667	1	20
C	01921760680	DS SERVICE SRL	0.5	0.75	0.5	0.58333333333333	0.63636363636364	12.727
D	03154360279	KOINE' SRL	1	0.75	1	0.91666666666667	1	20
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	1	0.75	1	0.91666666666667	1	20
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	0.5	0.75	0.5	0.58333333333333	0.63636363636364	12.727
G	01694990662	TECNOCALL SRL	1	0.75	1	0.91666666666667	1	20

PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti)

Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto - 5 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
A	05620220961	05620220961 TEMPIO NORD	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	3

4 di 6



Signature

Signature

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	0.8	1	0.9333333333333333	0.9333333333333333	4.666
C	01921760680	DS SERVICE SRL	1	0.8	1	0.9333333333333333	0.9333333333333333	4.666
D	03154360279	KOINE' SRL	1	0.8	1	0.9333333333333333	0.9333333333333333	4.666
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	1	0.8	1	0.9333333333333333	0.9333333333333333	4.666
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	0.6	0.2	0.6	0.4666666666666667	0.4666666666666667	2.333
G	01694990662	TECNOCALL SRL	1	1	1	1	1	5

PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti)

Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa.

Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM).

L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi - 15 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
A	05620220961	05620220961 <i>TENPIO NORDI</i>	1	0.8	1	0.9333333333333333	0.9333333333333333	14
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	1	1	1	1	15
C	01921760680	DS SERVICE SRL	1	0.6	1	0.8666666666666667	0.8666666666666667	13
D	03154360279	KOINE' SRL	1	1	1	1	1	15
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	1	1	1	1	1	15

5 di 6



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	1	0.8	1	0.933333333333333	0.933333333333333	14
G	01694990662	TECNOCALL SRL	1	1	1	1	1	15

PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti)

Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi - 5 max

#	Partita IVA	Ragione Sociale	1	2	3	Media		Valutazione
A	05620220961	05620220961 <i>TEMPIO NORD</i>	1	1	1	1	1	5
B	01535090474	Consorzio Leonardo Servizi	1	1	1	1	1	5
C	01921760680	DS SERVICE SRL	0	0.6	0	0.2	0.2	1
D	03154360279	KOINE' SRL	1	1	1	1	1	5
E	03467031211	Mediacom S.r.l.	1	1	1	1	1	5
F	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF	0	0.4	0	0.133333333333333	0.133333333333333	0.666
G	01694990662	TECNOCALL SRL	1	1	1	1	1	5



6 di 6

[Handwritten signature]

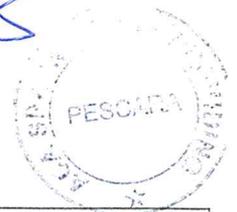
[Handwritten signature]

CONTACT CENTER

CIG: 9384206BC3

1 - 05620220961 - 05620220961

ALLEGATO B
1 di 4
TEMPO NORMA



#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	10 / 10
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	10 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	10 / 10
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	20 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	3 / 5
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	14 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	5 / 5
Totale		72 / 75

2 - 01535090474 - Consorzio Leonardo Servizi

#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	10 / 10
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	10 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	10 / 10
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	20 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	4.666 / 5

#	Criterio	Punteggio
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	15 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	5 / 5
Totale		74.666 / 75

3 - 01921760680 - DS SERVICE SRL

#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	1.666 / 10
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	1.666 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	3.333 / 10
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	12.727 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	4.666 / 5
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	13 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	1 / 5
Totale		38.058 / 75

4 - 03154360279 - KOINE' SRL

#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	10 / 10
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	10 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	10 / 10








#	Criterio	Punteggio
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	20 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	4.666 / 5
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	15 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	5 / 5
Totale		74.666 / 75

5 - 03467031211 - Mediacom S.r.l.

#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	9.333 / 10
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	10 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	10 / 10
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	20 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	4.666 / 5
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	15 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	5 / 5
Totale		73.999 / 75

6 - 03752581201 - CONSORZIO STABILE CMF

#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	7 / 10








#	Criterio	Punteggio
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	0.666 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	10 / 10
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	12.727 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	2.333 / 5
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H2O fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H2O fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	14 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	0.666 / 5
Totale		47.392 / 75

7 - 01694990662 - TECNOCALL SRL

#	Criterio	Punteggio
1	PT.A1. Verranno attribuiti 5 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas. Inoltre verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi) fino ad un massimo di 5 punti anni di esperienza documentata	8 / 10
2	PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti) Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	10 / 10
3	PT.A3. – Esperienza e Competenza (10 punti) Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico	10 / 10
4	PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti) L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	20 / 20
5	PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti) Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	5 / 5
6	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H2O fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H2O fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	15 / 15
7	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti) Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	5 / 5
Totale		73 / 75

genu *4 di 4* *Alf* *du*





A.C.A. Spa in house providing

VERBALE DI GARA N. 1 IN DATA 18.10.2022

==00oo00==

OGGETTO: PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER – CIG9384206BC3

L'anno 2022, il giorno 18 del mese di ottobre, alle ore 09.30, presso gli uffici di A.C.A. Spa in house providing, siti in Pescara alla Via Maestri del Lavori d'Italia 81, si è riunita, in seduta riservata, la commissione giudicatrice, nominata con determina n. 452 in data 12.10.2022, per l'individuazione dell'aggiudicatario dell'appalto in epigrafe.

La Commissione è così composta:

PRESIDENTE: Dott. Massimiliano Violante
COMMISSARIO: Geom. Lelio Ferrari
COMMISSARIO: Sig. Giovanni Di Girolamo

La funzione di segretario verbalizzante viene svolta dal Dott. Benino Di Monte, individuato con il medesimo provvedimento di nomina della commissione giudicatrice sopra indicato.

La procedura di gara si svolge interamente per via telematica a mezzo di apposita piattaforma informatica di gestione delle gare, attivata da A.C.A. Spa in house providing.

PRELIMINARMENTE SI DA ATTO CHE:

Con Determina n. 397 in data 01.09.2022 è stata indetta gara mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016 per l'affidamento di cui in oggetto dell'importo complessivo di € 1.075.000,00 oltre IVA nella misura di legge;

RILEVATO CHE:

i termini di gara venivano così fissati:

- Termine ultimo di ricezione offerte - Domenica - 25 Settembre 2022 - ore 20:00;
- Inizio operazioni di gara - Lunedì - 03 Ottobre 2022 - ore 09:00;

TUTTO CIO PREMESSO:

Il Presidente della commissione giudicatrice, per il tramite del segretario verbalizzante, collegato al sistema informatico della piattaforma telematica a mezzo di credenziali fornite dal gestore della piattaforma medesima, constata e fa constatare che, entro la scadenza dei termini stabiliti, risultano pervenuti ed acquisiti al sistema complessivamente n. 7 plichi virtuali da parte dei seguenti operatori economici:

#	Protocollo	Codice Fiscale	Ragione Sociale	
1	274214	13/09/2022 14:12	05620220961	TIEMPO NORD SRL
2	274991	16/09/2022 10:22	01535090474	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI
3	275992	21/09/2022 20:09	01921760680	DS SERVICE SRL
4	276192	22/09/2022 22:55	03154360279	KOINE' SRL
5	276330	23/09/2022 14:36	03467031211	MEDIACOM S.R.L.
6	276361	23/09/2022 17:04	03752581201	CONSORZIO STABILE CMF
7	276363	23/09/2022 17:23	01694990662	TECNOCALL SRL

Sempre il Presidente procede, per il tramite del segretario verbalizzante, all'apertura delle buste virtuali pervenute contenenti la documentazione tecnica di ogni singolo concorrente, come da registro a seguire:

- TIEMPO NORD SRL – ALLEGATO A pagina 1 di 7 (n. 11 files)
- CONSORZIO LEOANRDO SERVIZI – ALLEGATO A pagina 2 di 7 (9 files)
- DS SERVICE SRL – ALLEGATO A pagina 3 di 7 (23 files)
- KOINE' SRL – ALLEGATO A pagina 4 di 7 (11 files)
- MEDIACOM SRL – ALLEGATO A pagina 5 di 7 (7 files)
- CONSORZIO STABILE CMF – ALLEGATO A pagina 6 di 7 (2 files)
- TECNO CALL SRL – ALLEGATO A pagina 7 di 7 (7 files)

I lavori di seduta riserva terminano alle ore 10.15 .

Del che è redatto il presente verbale che, letto e confermato, viene sottoscritto come segue:

La commissione giudicatrice

Il segretario verbalizzante

M. Violante

**PROCEDURA DI GARA CONTACT – CENTER
CIG 9384206BC3**

ALLEGATO A

CONCORRENTE TIEMPO NORD SRL





05620220961 (1).zip - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visione Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Autoestraente

05620220961 (1).zip - archivio ZIP, dimensione originale compressa di 6.185.219 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
Disco fisale					
- CV Operatori Teletempo - ANONIMI.pdf.p7m	4.140.192	4.136.904	Documento Adob...	22/09/2022 15:15	BE933A3A
1_Project Manager - CV_Rampoldi Monica.pdf.p7m	27.858	22.765	Documento Adob...	21/12/2020 11:40	81DC4ABC
1_Referente Commerciale - CV - Alessandro Magri.pdf.p7m	79.153	69.909	Documento Adob...	22/09/2022 15:15	80B9EECF
2_Executive Manager - CV Forino Elisabetta.pdf.p7m	85.473	80.065	Documento Adob...	21/12/2020 11:41	422D1292
3_Manager IT - CV Antonio Mauri.PDF.p7m	629.311	597.248	Documento Adob...	21/12/2020 11:41	CE998F68
4_Supervisore - CV Del Priore Katia.pdf.p7m	158.850	142.197	Documento Adob...	21/12/2020 11:41	56294B38
4_Supervisore - CV Uggeri Paola_nov.pdf.p7m	144.351	105.840	Documento Adob...	21/12/2020 11:41	725A2935
5_Team Leader - CV Albertini Marco.pdf.p7m	86.825	77.208	Documento Adob...	21/12/2020 11:42	6C5F152D
6_Team Leader - CV Racca Elena.pdf.p7m	232.671	202.727	Documento Adob...	21/12/2020 11:42	3320180E
7_Team Leader - CV Stipanovich Ivan.pdf.p7m	156.544	139.533	Documento Adob...	21/12/2020 11:42	D4A377EE
22.09.19 - Offerta Tecnica - ACA.pdf.p7m	459.991	397.135	Documento Adob...	22/09/2022 15:18	5AEED88B

Totale: 6.185.219 bytes in 11 file

10:00 18/10/2022

CONCORRENTE CONSORZIO LEONARDO SERVIZI

01535090474 (1).zip - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visiona Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Autoestraente

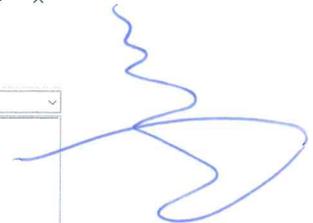
01535090474 (1).zip - archivio ZIP, dimensione non-compresa di 8.637.146 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
Disco locale					
CLSL_Dichiarazione segreti tecnici.pdf.p7m	261.957	236.664	Documento Adob...	23/09/2022 15:59	887F0F1E
PT.A1. ESPERIENZA DI SERVIZIO.pdf.p7m	360.938	350.436	Documento Adob...	23/09/2022 15:59	E8D907F4
PT.A2. UTENZE ATTIVE.pdf.p7m	1.042.026	1.027.819	Documento Adob...	23/09/2022 15:59	792C0FAF
PT.A3. CERTIFICAZIONE.pdf.p7m	1.164.679	1.138.903	Documento Adob...	23/09/2022 15:58	F15C45FD
PT.B1. VALUTAZIONE DEL TEAM.pdf.p7m	2.058.861	1.890.179	Documento Adob...	23/09/2022 15:58	E9C73868
PT.B2. TEMPI ATTIVAZIONE SERVIZIO.pdf.p7m	1.013.330	1.000.585	Documento Adob...	23/09/2022 15:58	D0902700
PT.C1. CONOSCENZA DEL PROGRAMMA NET@H2O.pdf.p7m	1.017.384	1.004.589	Documento Adob...	23/09/2022 15:58	67566862
PT.C2. CONOSCENZA DI ULTERIORI SISTEMI.pdf.p7m	1.015.626	1.002.909	Documento Adob...	23/09/2022 15:58	E4E6C3D0
Relazione Tecnica.pdf.p7m	702.345	667.980	Documento Adob...	23/09/2022 15:58	E703A454

Totale: 8.637.146 bytes in 9 file

Scrivi qui per eseguire la ricerca

18/10/2022 10:01





CONCORRENTE DS SERVICE SRL

01921760680 (12).zip - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visiona Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Autoestraente

01921760680 (12).zip\BUSTA B OFFERTA TECNICA - archivio ZIP, dimensione non-compressa di 19.486.710 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
...			Disco locale		
20220923 OffertaTecnica.pdf.p7m	2.196.166	1.619.263	Documento Adob...	23/09/2022 18:39	070ACFD8
AII.1 Contratto ACA 2019 ITAMBIENTE.pdf.p7m	3.751.914	3.507.943	Documento Adob...	23/09/2022 17:06	97E4E5FB
AII.3 Certificazione di qualità UNI 9001_2015.pdf.p7m	766.951	654.774	Documento Adob...	23/09/2022 17:02	94ECE08B
AII.5 Attestazione utilizzo NET@H2O.pdf.p7m	311.317	200.151	Documento Adob...	23/09/2022 16:52	6548A5A6
AII.6 Dichiarazione di utilizzo software di Tiketing.pdf.p7m	607.515	351.109	Documento Adob...	23/09/2022 16:51	A6D19D3C
AII.2 Contratto ACA 2020 RISCOTEC.pdf.p7m	7.312.825	5.449.969	Documento Adob...	23/09/2022 16:56	0F902BF5
AII.CV Risorse (N 1).pdf.p7m	403.129	364.558	Documento Adob...	23/09/2022 16:24	916AA2D2
AII.CV Risorse (N 2).pdf.p7m	229.638	201.858	Documento Adob...	24/09/2022 19:42	2B987233
AII.CV Risorse (N 3).pdf.p7m	394.129	364.441	Documento Adob...	24/09/2022 19:45	39261A4B
AII.CV Risorse (N 4).pdf.p7m	325.044	283.409	Documento Adob...	23/09/2022 16:26	DC97D5A1
AII.CV Risorse (N 5).pdf.p7m	509.569	444.762	Documento Adob...	23/09/2022 16:27	62C1824F
AII.CV Risorse (N 6).pdf.p7m	235.736	202.206	Documento Adob...	23/09/2022 16:29	B54F8427
AII.CV Risorse (N 7).pdf.p7m	171.603	147.504	Documento Adob...	23/09/2022 16:29	DDE466D3
AII.CV Risorse (N 8).pdf.p7m	125.332	101.280	Documento Adob...	23/09/2022 16:32	63B9BC38
AII.CV Risorse (N 9).pdf.p7m	283.274	253.944	Documento Adob...	23/09/2022 16:33	362D6E9A
AII.CV Risorse (N 10).pdf.p7m	308.728	268.008	Documento Adob...	23/09/2022 16:34	EB268BE1
AII.CV Risorse (N 11).pdf.p7m	158.331	137.927	Documento Adob...	23/09/2022 16:35	16831ED6
AII.CV Risorse (N 12).pdf.p7m	221.666	201.352	Documento Adob...	23/09/2022 16:36	A38F61CB
AII.CV Risorse (N 13).pdf.p7m	214.876	180.911	Documento Adob...	23/09/2022 16:36	11B137A2
AII.CV Risorse (N 14).pdf.p7m	195.519	172.333	Documento Adob...	23/09/2022 16:36	3DD0F7C1
AII.CV Risorse (N 15).pdf.p7m	367.919	306.880	Documento Adob...	23/09/2022 16:40	C4DE2B5A
AII.CV Risorse (N 16).pdf.p7m	216.904	188.859	Documento Adob...	23/09/2022 16:40	6CEB9988
AII.CV Risorse (N 17).pdf.p7m	178.625	153.776	Documento Adob...	23/09/2022 19:45	03CFD8B1

Totale: 19.486.710 bytes in 23 file

Seleziona tutti Ctrl+A
 Aggiungi file e/o cartelle all'archivio Alt+A
 Estrai in una cartella specifica Alt+E
 Verifica i file archiviati Alt+T
 Visualizza il file selezionato Alt+V
 Elimina file e/o cartelle selezionate Canc
 Ripara un archivio danneggiato Alt+R
 Estrai direttamente senza chiedere conferma Alt+W
 Informazioni relative al/agli oggetto/i selezionato/i Alt+I
 Imposta Parola chiave predefinita Ctrl+P
 Aggiungi ai preferiti... Ctrl+F
 Crea una nuova cartella
 Rinomina F2
 Visualizza come >
 Ordina per >
 Dispositivi >

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CONCORRENTE KOINE' SRL

03154360279.zip - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visione Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Autoestraente

03154360279.zip - archivio ZIP, dimensione non-compresa di 11.807.920 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
Disco locale					
PT_A1_Attestazione Servizio_AcegasApsAmga.pdf.p7m	338.188	327.663	Documento Adob...	22/09/2022 22:24	F1B4E3F7
PT_A1_Attestazione Servizio_EstEnergy.pdf.p7m	396.238	344.403	Documento Adob...	22/09/2022 22:25	9D8C8BAB
PT_A2_ABC -attestato regolare esecuzione.pdf.p7m	306.090	280.310	Documento Adob...	22/09/2022 22:24	540158F8
PT_A2_AII01_Dichiarazione_SERV IDRICO_K.PDF.p7m	177.947	132.796	Documento Adob...	22/09/2022 22:24	954A285F
PT_A2_Attestazione Servizio_AcegasApsAmga.pdf - Copia.p7m	338.188	327.663	Documento Adob...	22/09/2022 22:24	F1B4E3F7
PT_A2_Dichiarazione_SERV IDRICO_K.pdf.p7m	434.203	418.595	Documento Adob...	22/09/2022 16:52	2981A9DC
PT_A3_Dichiarazione_ISO_Certificato.pdf.p7m	641.770	622.440	Documento Adob...	21/09/2022 10:20	20FA6AFA
PT_A3_Dichiarazione18295 K.pdf.p7m	597.936	572.794	Documento Adob...	22/09/2022 23:15	448628F5
PT_B1_Dichiarazione_CV_.pdf.p7m	6.186.032	5.938.271	Documento Adob...	22/09/2022 23:33	90C2E7F6
PT_C1_Dich Net.pdf.p7m	443.670	427.795	Documento Adob...	22/09/2022 22:11	5599367A
PT_C2_Dich Sist Ticketing.pdf.p7m	511.184	495.114	Documento Adob...	22/09/2022 22:11	96943AC0
Relazione Tecnica ACA SpA.PDF.p7m	1.436.474	1.344.328	Documento Adob...	22/09/2022 22:21	71FABE0A

Hai selezionato 338.188 bytes in 1 file

Totale: 11.807.920 bytes in 12 file

Scrive qui per eseguire la ricerca

10:06 18/10/2022

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

4



[Handwritten signature]

CONCORRENTE MEDIACOM SRL

03467031211.rar - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visiona Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Proteggi Autoestraente

03467031211.rar - archivio RAR 5.0, dimensione non-compressa di 6.913.468 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
Disco locale					
A.C.A. S.p.A. - Relazione tecnica.pdf.p7m	1.403.585	1.319.324	Documento Adeb...	23/09/2022 14:07	D7E3E48D
A1_ABC_2016-2021.pdf.p7m	52.156	46.431	Documento Adeb...	22/09/2022 11:18	484CA32B
A1_2_Acqualatina_Sil_luglio_2022.pdf.p7m	226.802	215.871	Documento Adeb...	22/09/2022 12:41	8A96B13C
A1_AMAP_2019-20-21-APRILE 22.pdf.p7m	371.869	328.805	Documento Adeb...	22/09/2022 11:18	FETE5844
A3_Mediacom_Srl_Certificato_18925_2020.pdf.p7m	196.732	193.561	Documento Adeb...	22/09/2022 11:01	CC3D6624
B1_CURRICULA.pdf.p7m	3.962.262	3.785.957	Documento Adeb...	23/09/2022 13:52	9A60EFP5
C_DICHIARAZIONE.pdf.p7m	700.062	649.312	Documento Adeb...	22/09/2022 10:43	37ED125F

Hai selezionato 1.403.585 bytes in 1 file

Totale: 6.913.468 bytes in 7 file

10:07
18/10/2022




CONSORZIO STABILE CMF

03752581201.zip - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visiona Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Autoestraente

03752581201.zip\Offerta Tecnica - CMF - archivio ZIP, dimensione non-compresa di 1.528.187 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
..			Disco locale		
Attestazione VALLE UMBRA SERVIZI.pdf	243.928	200.923	Documento Adob...	23/09/2022 15:13	932110A6
Offerta Tecnica ACA - CMF.pdf.p/m	1.284.259	1.144.811	Documento Adob...	23/09/2022 16:56	ECD82DDC

Totale: 1.528.187 bytes in 2 file

Scrive qui per eseguire la ricerca

10:09 18/10/2022

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]

CONCORRENTE TECNCO CALL SRL

D1694990662 (1).zip - WinRAR (copia di valutazione)

File Comandi Utilità Preferiti Opzioni ?

Archivia Estrai in Verifica Visiona Elimina Trova Assistente Info Anti Virus Commenta Autoestraente

D1694990662 (1).zip - archivio ZIP, dimensione non-compresa di 5.784.967 bytes

Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo	Modificato il	CRC32
Disco locale					
...					
All.CV.pdf.p7m	3.224.945	3.110.814	Documento Adob...	23/09/2022 17:13	359854C6
All.DichiarazioneTicketing.pdf.p7m	300.590	292.056	Documento Adob...	23/09/2022 17:18	D3E3F461
All.ISO18295.pdf.p7m	284.139	283.129	Documento Adob...	23/09/2022 17:03	A65A7C7F
All.Referenza Enel.pdf.p7m	307.748	223.819	Documento Adob...	23/09/2022 17:00	07B9B927
All.Referenza Net@H2O.pdf.p7m	362.252	349.225	Documento Adob...	23/09/2022 17:16	27D52A81
All.Utenze Idriche.pdf.p7m	292.383	284.199	Documento Adob...	23/09/2022 17:03	B81A2D05
Relazione tecnica Tecnocall Srl.pdf.p7m	1.012.910	959.548	Documento Adob...	23/09/2022 17:20	862D920C

Hai selezionato 3.224.945 bytes in 1 file

Totale: 5.784.967 bytes in 7 file

10:11 18/10/2022

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]