

## **AVVISO DI MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER TELEFONICO, PER ATTIVITÀ DI PRONTO INTERVENTO**

**Aemme Linea Distribuzione S.r.l.**, deve provvedere ad individuare una Ditta a cui affidare il Servizio di Contact Center telefonico, per attività di pronto intervento H24 relativamente alla distribuzione del gas metano per gli impianti gestiti.

### **STAZIONE APPALTANTE:**

#### **Aemme Linea Distribuzione S.r.l.**

Indirizzo sede operativa: Via per Busto Arsizio, 53 – 20025 Legnano (MI)

Telefono 0331/884817

Fax: 0331/594287

**e-mail:** [info@aemmelineadistribuzione.it](mailto:info@aemmelineadistribuzione.it) - **PEC:** [info@pec.aemmelineadistribuzione.it](mailto:info@pec.aemmelineadistribuzione.it)

### **OGGETTO DELL'AVVISO:**

L'oggetto del presente avviso è finalizzato a selezionare un Operatore economico per l'affidamento del Servizio di Contact Center telefonico, per attività di pronto intervento H24 relativamente alla distribuzione del gas metano per gli impianti gestiti dalla Stazione Appaltante (15 comuni della provincia di Milano).

### **REQUISITI e PRESTAZIONI RICHIESTI:**

Le prestazioni che si richiedono alla Ditta sono:

Il Servizio di Pronto Intervento telefonico si svilupperà in un sistema di Contact Center che dovrà integrare il call center e il sistema informativo per la gestione completa delle attività di pronto intervento, garantendo il completo rispetto delle disposizioni impartite dalla Delibera ARG/gas 574/13 e s.m.i. dell'AEEGSI.

Di seguito vengono elencate le principali caratteristiche del sistema di ricezione e gestione delle chiamate, come anche previste nella suddetta Deliberazione dell'AEEGSI:

- raccolta dei contatti H24 per 365 giorni l'anno;
- presenza costante di operatori qualificati e costantemente formati nella gestione del Pronto Intervento gas;
- mantenimento del numero Verde di Aemme Linea Distribuzione attualmente in vigore;
- registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dall'istante di ingresso della chiamata (deve essere registrata obbligatoriamente anche la fase di attesa prima di parlare con un operatore);
- autonomia degli apparati di Call Center di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, completo di invio messaggio di avviso interruzione;
- back up dei numeri verdi tramite rete intelligente dell'operatore telefonico (in caso di malfunzionamento o indisponibilità del numero nero su cui è attestato il numero

- verde, si richiede il reinstradamento automatico della chiamata su almeno un secondo numero nero);
- elaborazione della richiesta di pronto intervento da parte degli operatori per l'immediata individuazione del tipo di situazione segnalata corrispondente inderogabilmente alle diciture indicate nella Delibera ARG/gas 574/13 e s.m.i.;
  - classificazione specifica della chiamata pronto intervento gas su sistema informativo;
  - assegnazione dell'intervento al personale reperibile;
  - gestione dei turni di reperibilità e/o lavoro tramite il sistema informativo;
  - gestione specifica dei riscontri di chiusura per la generazione del report (Tabella M);
  - completa tracciabilità via web della richiesta di pronto intervento, dal contatto con il cliente, all'assegnazione al personale di Aemme Linea Distribuzione, fino alla registrazione dell'avvenuta esecuzione dell'intervento; l'agenda del personale reperibile a cui viene assegnata la chiamata è visionabile in tempo reale via web (tramite ogni supporto informatico che abbia accesso ad Internet)
  - reportistica dedicata contenente tutte le chiamate in entrata, con estrapolazione dell'indicatore "Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi" richiesto dall'AEEGSI, nonché di numero ticket creati, reportistica contenente i "campi dell'elenco pronto intervento" come riportati in "Tabella M" della Delibera AEEGSI ARG/gas 574/13 e s.m.i.

**Sono ammessi alla partecipazione alla procedura i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:**

L'attività di Contact Center dovrà garantire la piena conformità sancita dalla Delibera AEEG ARG/gas 574/13 e s.m.i.;

Dovranno inoltre essere in possesso della certificazione ISO 9001:2008.

**IMPORTO ANNUALE STIMATO DEL SERVIZIO:** € 30.400,00 oltre IVA, compresi gli oneri per la sicurezza (per 3 anni € 91.200,00 oltre IVA a base di gara)

**DURATA DELL'APPALTO:** 36 mesi dalla data dell'aggiudicazione definitiva

**PROCEDURA DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE:**

I soggetti che avranno manifestato interesse ed in possesso dei requisiti tassativi di cui al punto precedente, saranno inviati ad una procedura effettuata ai sensi dell'art. 125 comma 1 del D.Lgs. 163/2006, con il criterio dell'offerta al prezzo più basso, così come previsto dall'art. 82 del D.Lgs. 163/2006. I corrispettivi previsti per le prestazioni richieste saranno in parte "c.d. a corpo" ed in parte "c.d. a misura".

**MODALITA' DI PARTECIPAZIONE:**

I soggetti interessati ad essere invitati alla procedura dovranno far pervenire la propria manifestazione di interesse, sul modello all'uopo predisposto ("allegato A" parte integrante del presente avviso), stante l'urgenza, entro il termine perentorio del giorno 13/08/2015, esclusivamente a mezzo PEC della Stazione Appaltante – Aemme Linea Distribuzione S.r.l. all'indirizzo di seguito indicato: [info@pec.aemmelinedistribuzione.it](mailto:info@pec.aemmelinedistribuzione.it)

Trascorso il termine fissato per la scadenza della presentazione della richiesta d'invito non sarà riconosciuta valida alcuna altra istanza.

**AVVERTENZE:**

Il presente avviso, finalizzato ad una indagine di mercato, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo la Società, che sarà libera di non procedere agli inviti alla procedura negoziata o di avviare altre procedure.

**TRATTAMENTO DATI:**

Nella procedura di gara sono rispettati i principi di riservatezza delle informazioni fornite, ai sensi del D.Lgs n. 196/2003, compatibilmente con le funzioni della stazione appaltante, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti i pubblici appalti e le disposizioni riguardanti il diritto di accesso ai documenti ed alle informazioni.

**RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:**

Ing. Sergio Ferretti  
e-mail: [info@aemmelinedistribuzione.it](mailto:info@aemmelinedistribuzione.it)

Legnano, 16 luglio 2015

**ALLEGATI:**

Sono allegati al presente Avviso pubblico, a formarne parte integrante, i seguenti documenti:

**“Allegato A” – Istanza manifestazione interesse e dichiarazione possesso requisiti.**