

BANDO DI GARA
Servizio di Front Office
CIG B5351011DD
Procedura Ristretta
Settori Speciali

SEZIONE I: ENTE AGGIUDICATORE

I.1) Denominazione e indirizzi: AGSM AIM S.p.a. – Direzione Acquisti – Lungadige Galtarossa 8 – 37133 Verona – tel. 0444/397145 - pec: acquisti@pec.agsmaim.it - indirizzo internet <http://www.agsmaim.it>.

I.3) Comunicazione: i documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <https://agsmaim.bravosolution.com>.

SEZIONE II: OGGETTO

II.1.1) Denominazione: Servizio di Front Office

II.1.2) Codice cpv 79900000.

II.1.3) Tipo di appalto: servizio.

II.1.4) Breve descrizione: Il servizio di Front Office consiste nella gestione, per conto del Committente, degli sportelli aperti al pubblico in alcuni siti individuati nel territorio nazionale. Il servizio include la gestione delle richieste dei Clienti, dalle operazioni contrattuali e commerciali e delle richieste di informazioni riguardanti i prodotti offerti dal Committente stesso e da altre società affiliate, nonché la ricezione e risoluzione di eventuali reclami. Il servizio include anche attività di post-vendita, assistenza post-contatto e alcune operazioni di back office strettamente connesse alle procedure iniziate tramite lo sportello, proseguendo fino al completamento soddisfacente di ogni pratica, sia in relazione ai clienti, sia alle istruzioni operative di AGSM AIM Energia, nonché alle normative ARERA.

II.1.5) Valore totale stimato: **L'importo complessivo a base d'asta, calcolato ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 36/2023, è pari a € 3.300.000,00 + IVA su base triennale.** L'importo annuale a scalare è di € 1.100.000,00 + IVA all'anno, per un periodo contrattuale di 2 anni + 1 anni di rinnovo opzionale a discrezione di AGSM AIM Energia, sulla base del risultato ottenuto.

II.2.3) Luogo di esecuzione: Verona - Vicenza.

II.2.5) Criterio di aggiudicazione: criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

II.2.7) Durata in giorni: 1095 giorni naturali.

SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o ne registro commerciale:

- l'insussistenza delle condizioni di cui all'art. 94 e seguenti del D.Lgs 36/2023;
- Iscrizione nel Registro della C.C.I.A.A. per attività attinenti con la fornitura oggetto di gara.

III.1.2) Capacità economico finanziaria

Possesso di un fatturato specifico medio annuo, per servizi analoghi all'oggetto dell'appalto, non inferiore a € 1.500.000,00, per ciascuno dei tre anni o ultimi tre esercizi finanziari disponibili (2021 – 2022 – 2023). Per servizio analogo si intende aver svolto attività di Front

Office o di Customer Service per Aziende operanti nel settore energetico (I dati dovranno essere indicati da indicare nel modello DGUE). In caso di raggruppamento, tale requisito deve essere posseduto dal mandatario in misura maggioritaria.

A comprova del requisito dovrà essere fornito un elenco con l'indicazione puntuale delle seguenti informazioni: committente, descrizione delle attività svolte precisando il settore energetico di appartenenza, data di avvio del servizio, durata, importo.

III.1.3) Capacità professionale e tecnica:

Il concorrente o i concorrenti riuniti dovranno dichiarare i seguenti requisiti, e presentare copia delle relative certificazioni:

d1 Relativamente al Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, possesso di una certificazione in conformità alla **ISO 27001** da un Ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro Ente di accreditamento firmatario degli Accordi EA/IAF di Mutuo Riconoscimento nello schema specifico; in caso di raggruppamento, questo requisito deve essere interamente posseduto dal mandatario;

d2 Possesso di una certificazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa **UNI EN ISO 9001** rilasciato da un Ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro Ente di accreditamento firmatario degli Accordi EA/IAF di Mutuo Riconoscimento nello schema specifico.

A comprova dei punti d1 e d2 dovrà essere presentata copia della certificazione in corso di validità;

d3 possedere idonea struttura organizzativa con disponibilità in organico di ruoli professionali e risorse adeguate o, in **alternativa**, di impegnarsi a reperire, entro la data di attivazione del servizio, il personale necessario con le medesime caratteristiche richieste in relazione alle specificità delle prestazioni contrattuali oggetto di affidamento;

d4 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.

Segnatamente:

- Il personale che svolge il servizio di front end dovrà essere, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro, dipendente diretto o in somministrazione della Società aggiudicataria, che si obbliga a osservare tutte le disposizioni di legge e ottemperare a tutti gli obblighi previsti dai contratti collettivi di lavoro e da tutta la normativa vigente, in particolare, in materia previdenziale, fiscale, di igiene e di sicurezza sul lavoro.

- Il personale deve inoltre avere:
- livello d'istruzione minimo corrispondente al diploma quinquennale di scuola media superiore;
- Familiarità con i principali strumenti informatici (pacchetto Office);
- capacità di poter utilizzare i più diffusi software gestionali utilizzati nel settore energetico adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (che abbia partecipato ad almeno un corso di formazione);
- ottima conoscenza della lingua italiana e buona conoscenza della lingua inglese;
- capacità di ascolto, negoziazione e comunicazione efficace;
- capacità di identificare le necessità dei clienti;
- propensione alla vendita di prodotti e servizi;
- Il personale dovrà essere qualificato e formato per il contatto con il pubblico;
- conoscenza delle normative vigenti nei settori di competenza ai sensi dell'art. 21 del presente capitolato;
- Il gruppo di personale dedicato al servizio dovrà avere al suo interno almeno un referente operativo/supervisore, sempre presente negli sportelli di Verona e Vicenza, per soddisfare eventuali esigenze particolari degli operatori o della clientela e un team leader che si interfacerà con AGSM AIM per tutte le questioni di natura organizzativa e operativa.

Il possesso dei requisiti compresi **da d1. a d4.** dovrà essere dichiarato mediante la compilazione del modello "**dichiarazione integrativa**". Inoltre, dovranno essere fornite copie delle certificazioni richieste.

Tutti i requisiti di partecipazione dovranno essere dichiarati compilando il modello DGUE.

III.1.6) Cauzioni e garanzie richieste: secondo quanto indicato nella documentazione di gara che sarà inviata alle imprese invitate.

SEZIONE IV: PROCEDURA

IV.1.1) Tipo di procedura: ristretta, ai sensi dell'art.156 del D.lgs. 36/2023.

IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle domande: 20/02/2025 data h 12:00**

IV.2.4) Lingua offerte: italiano.

IV.2.6) Periodo minimo durata offerta: sei mesi.

IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte: seduta telematica pubblica in videoconferenza attraverso la piattaforma Microsoft Teams. La data della seduta sarà comunicata ai concorrenti utilizzando la Messaggistica del Portale di gara.

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.3) Informazioni complementari: la presente procedura è gestita integralmente con modalità telematica, pertanto, verranno ammesse solo le domande presentate attraverso l'utilizzo del

Portale Acquisti di AGSM AIM al quale le ditte interessate dovranno registrarsi al fine di partecipare alla gara.

La Ditta che intende partecipare presentando la propria domanda, dovrà collegarsi al link <https://agsm.aim.bravosolution.com> e registrarsi, quindi ricercare nell'Area Negoziazioni il link Bandi e Avvisi Pubblicati, accedervi, selezionare l'oggetto del presente bando, ricercare la sezione Lotti Pubblicati, cliccare l'icona "partecipa" e successivamente il tasto "esprimi interesse".

Eventuali quesiti sul contenuto del bando, da inviarsi tramite l'area messaggistica **della Rfi_206** entro **il giorno 14/02/2025**, saranno pubblicati con le relative risposte nell'area Allegati.

Non saranno valide domande presentate in forma cartacea, o a mezzo PEC o qualsivoglia altra modalità di presentazione.

Il sistema non permetterà l'invio di domande dopo la scadenza dei termini di presentazione indicati nel bando di gara e nel portale stesso.

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR VENETO – Venezia – Italia

IL DIRETTORE ACQUISTI
AGSM AIM
(Dott. Riccardo Collodel)

RICCARDO
COLLODEL
16.01.2025
13:50:50
GMT+02:00

