



GARA PER L'AFFIDAMENTO, TRAMITE PROCEDURA DI GARA ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5.

VERBALE ESITO MANIFESTAZIONE DI INTERESSE – PRIMA FASE

In data 02 aprile 2020 è stato pubblicato sul sito aziendale l'AVVISO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO COME DA REGOLAMENTO ADOTTATO AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5 – PROCEDURA 10/2020.

Le manifestazioni d'interesse all'affidamento del servizio in oggetto dovevano essere presentate all'indirizzo di PEC gare@pec.alfasii.it di ALFA S.r.l. entro le ore 12:00 del giorno 30 aprile 2020. Entro il suddetto termine sono pervenute n.2 manifestazioni di interesse da parte dei seguenti operatori economici:

Denominazione	Indirizzo	CAP	Città
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	VIALE MILANO N. 75	21013	GALLARATE (VA)
SO.SEL SPA	Via Bellinzona n. 37/F	41124	Modena (MO)

In data 4 maggio 2020 alle ore 9,30 il Responsabile del Procedimento Dott.ssa Giuseppina Lanza, con la collaborazione del Resp. Acquisti Sig. Fabio Marcora, procede a verificare il possesso dei requisiti di ordine speciale e le dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di ordine generale del seguente operatore candidato con le seguenti risultanze:

Denominazione	
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	<p>Necessaria integrazione: sulla base degli atti pervenuti, non risulta evidenza della compilazione nel DGUE nella parte III: Motivi di esclusione alla lettera C: Motivi legati a insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali, non risultano compilate le risposte dovute in merito alle situazioni di cui all'art. 80 comma 5 lett. b) del Codice: b) liquidazione coatta – c) concordato preventivo e d) è ammesso a concordato con continuità aziendale. Si chiede quindi di integrare i suddetti punti con la compilazione degli stessi.</p> <p>Non risulta altresì evidenza nel DGUE alla parte IV : criteri di selezione, lettera A: Idoneità al punto 1 si chiede quindi indicare dettagliatamente il numero e la data di iscrizione alla CCIA di competenza.</p>



Relativamente all'altra candidata SO.SEL SPA, non si ravvisa la necessità di richiesta di integrazione documentale, pertanto il suddetto operatore economico viene ammesso.

Letto, confermato e sottoscritto

Giuseppina Lanza

Fabio Marcora



GARA PER L'AFFIDAMENTO, TRAMITE PROCEDURA DI GARA ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5

VERBALE ESITO MANIFESTAZIONE DI INTERESSE – SECONDA FASE

PREMESSO

- che in data 4 maggio 2020 il Responsabile del Procedimento Dott.ssa Giuseppina Lanza, coadiuvata dal Resp. Acquisti Sig. Fabio Marcora, ha proceduto a verificare le istanze degli operatori economici pervenute;
- che per uno solo di essi, MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L., si era palesata la necessità di integrare la documentazione al fine di consentire la piena verifica dei requisiti previsti dall'avviso di manifestazione di interesse;
- che, a tal fine, con lettera prot.17347/2020 del 5 maggio 2020 MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L., la suddetta Impresa è stata invitata ad integrare la documentazione entro le ore 12:00 del 11 maggio 2020;
- che il suddetto operatore economico, entro il suddetto termine, ha provveduto ad inviare della documentazione integrativa.

TUTTO CIO' PREMESSO

Nonostante il termine per l'invio dei documenti integrativi fosse il 11 maggio 2020, in data 06 maggio 2020, la Società MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L. provvedeva all'invio della documentazione richiesta, pertanto nella suddetta data il Responsabile del Procedimento Dott.ssa Giuseppina Lanza, con la collaborazione del Resp. Acquisti Sig. Fabio Marcora, procede ad analizzare la documentazione integrativa prodotta dall'Impresa. Alla luce delle integrazioni l'operatore economico viene ammesso.

Letto, confermato e sottoscritto

Giuseppina Lanza

Fabio Marcora



GARA PER L'AFFIDAMENTO, TRAMITE PROCEDURA DI GARA ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5.

VERBALE PRIMA SEDUTA

In data 4/6/2020 alle ore 14.40 presso la sede ALFA S.r.l di Via Bottini 5 a Gallarate (VA) si è riunito il Presidente del seggio di gara Dott.ssa Giuseppina Lanza coadiuvata dal Resp. Acquisti Fabio Marcora, unitamente alla Commissione giudicatrice nominata con lettera prot. 22197 del 03 giugno 2020 e costituita da:

- Stefano Inglese Presidente della Commissione
- Alessandro Raimondi Componente.

La Dott.sa Giuseppina Lanza svolge anche la funzione di componente della Commissione giudicatrice.

Non è presente alcun rappresentante degli operatori offerenti.

PREMESSO

- che la Società ALFA S.r.l., con lettera d'invito prot.17977 del 07 maggio 2020, stabiliva, tra l'altro, di procedere all'affidamento del servizio in oggetto, mediante procedura negoziata, sulla base del confronto di preventivi secondo quanto previsto dal Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti nei settori speciali sotto soglia comunitaria;
- che le offerte, secondo le prescrizioni dalla lettera d'invito dovevano pervenire, tramite piattaforma SINTEL, con le modalità previste nella suddetta, entro e non oltre le 12,00 del giorno 28/05/2020;
- che gli operatori economici invitati, a seguito di manifestazione di interesse, sono i seguenti:

Denominazione	Indirizzo	CAP	Città
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	VIALE MILANO N. 75	21013	GALLARATE (VA)
SO.SEL SPA	Via Bellinzona n. 37/F	41124	Modena (MO)

- che in data 29/05/2020 si è provveduto a segnalare, tramite piattaforma SINTEL, a tutti i concorrenti che le operazioni di gara sarebbero avvenute nella data;

TUTTO CIO' PREMESSO

il Presidente del seggio di gara

DÀ ATTO



- che entro il termine fissato nella lettera d'invito sono state caricate n.2 offerte da parte dei seguenti operatori economici:

Denominazione	Indirizzo	CAP	Città
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	VIALE MILANO N. 75	21013	GALLARATE (VA)
SO.SEL SPA	Via Bellinzona n. 37/F	41124	Modena (MO)

PROCEDE

- a verificare la regolarità delle buste amministrative, accertandone la validità della firma elettronica;
- ad esaminare le buste amministrative contenenti la documentazione amministrativa di ciascun soggetto offerente verificandone la completezza, l'adeguatezza, in relazione ai requisiti necessari per la partecipazione alla procedura di gara, e la correttezza della garanzia provvisoria e delle diverse dichiarazioni e documentazioni presentate.

Il Presidente del seggio ammette tutti gli operatori economici.

Il Presidente del seggio, unitamente alla Commissione giudicatrice, procede all'apertura della busta tecnica e verifica la completezza del contenuto rispetto ai criteri tecnici indicati nella lettera d'invito.

La documentazione relativa alle offerte tecniche viene quindi messa ma disposizione di tutti i componenti della Commissione Giudicatrice.

La seduta pubblica si chiude alle ore 14.55

Letto, confermato e sottoscritto

Il seggio di gara

Giuseppina Lanza

Fabio Marcora

La Commissione Giudicatrice

Stefano Inglese

Giuseppina Lanza

Alessandro Raimondi



GARA PER L’AFFIDAMENTO, TRAMITE PROCEDURA DI GARA ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5.

VERBALE SECONDA SEDUTA

In data 11/06/2020 alle ore 10,00 la Commissione giudicatrice, nominata con lettera prot. 22197 del 03 giugno 2020 e costituita da:

- Stefano Inglese Presidente della Commissione
- Alessandro Raimondi Componente
- Giuseppina Lanza Componente

Si è riunita per procedere alla valutazione tecnica delle offerte relative alla procedura in oggetto.

PREMESSO

- che in data 4/6/2020 alle ore 14.40 presso la sede ALFA S.r.l di Via Bottini 5 a Gallarate (VA) si è riunito il Presidente del seggio di gara Dott.ssa Giuseppina Lanza coadiuvata dal Resp. Acquisti Fabio Marcora, unitamente alla Commissione giudicatrice nominata con lettera prot. 22197 del 03 giugno 2020 e costituita da:
 - o Stefano Inglese Presidente della Commissione
 - o Alessandro Raimondi Componente.
 - o Giuseppina Lanza Componente
- che nella medesima seduta sono stati ammessi i concorrenti:

Denominazione	Indirizzo	CAP	Città
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	VIALE MILANO N. 75	21013	GALLARATE (VA)
SO.SEL SPA	Via Bellinzona n. 37/F	41124	Modena (MO)

- che la procedura di gara prevede l’aggiudicazione sulla base dell’offerta economicamente più vantaggiosa secondo il criterio qualità prezzo;
- che i criteri di valutazione delle offerte tecniche sono stati inseriti nel documento “Criteri di valutazione”;

TUTTO CIO’ PREMESSO

La Commissione Giudicatrice procede ad analizzare il contenuto delle offerte tecniche.



Criteria di valutazione dell'Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica, cui sono attribuiti complessivamente 70 punti su 100, sarà valutata secondo i seguenti criteri:

- A. Qualità della prestazione: 38 punti
- B. Qualità dei sistemi: 27 punti
- C. Certificazioni: max 5 punti

Per la definizione dei sub-criteri si rimanda alle seguenti tabelle:

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
A1	Servizio Inbound: gestione delle chiamate telefoniche provenienti dal numero verde clienti e dal numero verde pronto intervento	9

MSC s.r.l.

Descritte adeguatamente le modalità di gestione delle chiamate, sia quelle derivanti da numero verde sia quelle provenienti da numero pronto intervento.

Valutazione media commissione: 0,93
Punteggio: 8,40

SOSEL s.p.a.

Servizio non descritto in modo dettagliato all'interno della relazione; le modalità operative vengono riportate all'interno della descrizione complessiva

Valutazione media commissione: 0,57
Punteggio: 5,10

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
A2	Organizzazione della struttura con specifico riferimento al servizio oggetto della procedura e del personale dedicato, ivi compresi i percorsi formativi svolti e programmati	5

MSC s.r.l.

Descrizione adeguata della struttura destinata al servizio e delle competenze degli addetti dedicati alla commessa

Valutazione media commissione: 0,90
Punteggio: 4,50



SOSEL s.p.a.

Descrizione adeguata della struttura destinata al servizio e delle competenze degli addetti, manca un esplicito riferimento alla struttura dedicata.

Valutazione media commissione: 0,83

Punteggio: 4,17

Aspetti oggetto di valutazione		Criterio di valutazione	Punteggio massimo
A3		Referenti del servizio: risorse che verranno messe a disposizione per lo svolgimento del servizio ed esperienza maturata nell'ambito dell'attività specifica con eventuale riferimento ad attività erogate in favore di aziende operanti nel servizio idrico	9

MSC s.r.l.

Indicata esperienza referenti (con riferimenti nominativi)

Valutazione media commissione: 0,90

Punteggio: 8,10

SOSEL s.p.a.

Elencata in maniera diffusa l'esperienza dei responsabili (senza indicazione nominativa)

Valutazione media commissione: 0,90

Punteggio: 8,10

Aspetti oggetto di valutazione		Criterio di valutazione	Punteggio massimo
A4		Esperienza specifica del personale: Avere alle proprie dipendenze almeno 8 operatori con esperienza di almeno 1 anno con clienti gestori del servizio idrico	5

MSC s.r.l.

Indicata esperienza di almeno un anno per tutti gli addetti individuati per la commessa (12 + 4 addetti)

Valutazione media commissione: 1

Punteggio: 5

SOSEL s.p.a.

Nella relazione viene indicata "esperienza pluriennale" degli operatori, senza dichiararne il numero.



Valutazione media commissione: 0
Punteggio: 0

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
A5	Autocontrolli: funzionalità ed efficacia del sistema di controllo per la verifica degli standard del capitolato e dell'offerta tecnica	5

MSC s.r.l.
Definito il sistema di autocontrolli
Valutazione media commissione: 0,9
Punteggio: 4,5

SOSEL s.p.a.
All'interno della relazione non vengono esplicitati espressamente i controlli eseguiti per garantire l'adeguatezza della prestazione

Valutazione media commissione: 0,27
Punteggio: 1,33

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
A6	Reportistica in grado di monitorare gli SLA indicati da ARERA	5

MSC s.r.l.
Adeguate descrizione della reportistica prodotta
Valutazione media commissione: 1
Punteggio: 5

SOSEL s.p.a.
Viene citato solo l'elenco dei report prodotti (LS, TMA, tasso abbandono, Customer Satisfaction index)

Valutazione media commissione: 0,6
Punteggio: 3,00

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
--------------------------------	-------------------------	-------------------



B1		Sede: possesso di una sede nel territorio italiano	3
----	--	--	---

MSC s.r.l.

La sede è in territorio italiano.

Valutazione media commissione: 1

Punteggio: 3,00

SOSEL s.p.a.

La sede è in territorio italiano.

Valutazione media commissione: 1

Punteggio: 3,00

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
B2	Infrastruttura tecnologica: descrizione dell'infrastruttura, adeguata all'accessibilità telefonica, alla velocità di risposta, alla corretta gestione della chiamata, rispetto del Service Level Agreement (SLA)	10

MSC s.r.l.

L'infrastruttura e la ridondanza dei sistemi utilizzati per la connettività sono descritte in maniera adeguata

Valutazione media commissione: 0,90

Punteggio: 9,00

SOSEL s.p.a.

La descrizione delle infrastrutture è estremamente succinta

Valutazione media commissione: 0,50

Punteggio: 5,00

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
B3	Centrale telefonica: centrale telefonica, rete locale, connettività internet ad alta velocità	6

MSC s.r.l.

La ridondanza dei sistemi utilizzati per la connettività è descritta in maniera adeguata

Valutazione media commissione: 1,00

Punteggio: 6,00

SOSEL s.p.a.



La descrizione della connettività è abbastanza stringata ma sufficientemente esauriente

Valutazione media commissione: 0,77

Punteggio: 4,6

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
B4	Sicurezza del sistema: sistema UPS e gruppo di continuità per garantire la continuità elettrica del Call Center	8

MSC s.r.l.

Garanzia tramite servizio in cloud e UPS presenza di gruppo di continuità in sede

Valutazione media commissione: 1,00

Punteggio: 6,00

SOSEL s.p.a.

Descrizione estremamente succinta

Valutazione media commissione: 0,77

Punteggio: 4,6

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
C1	Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001	3

MSC s.r.l.

Dichiarazione circa la presenza di certificazione UNI EN ISO 9001

Valutazione media commissione: 1,00

Punteggio: 3,00

SOSEL s.p.a.

Dichiarazione circa la presenza di certificazione UNI EN ISO 9001

Valutazione media commissione: 1,00

Punteggio: 3,00

Aspetti oggetto di valutazione	Criterio di valutazione	Punteggio massimo
C2	Certificazione di qualità UNI ISO 27001	2

MSC s.r.l.

Dichiarazione circa la presenza di certificazione UNI EN ISO 9001



Valutazione media commissione: 1,00
Punteggio: 2,00

SOSEL s.p.a.

Non viene dichiarata la presenza di tale certificazione all'interno della relazione

Valutazione media commissione: 0
Punteggio: 0

Tabella riassuntiva punteggi offerta tecnica

	Punteggio max	Tema	MSC voto in decimi	SOSEL voto in decimi	MSC Punteggio complessivo	SOSEL Punteggio complessivo
A1	9	Servizio Inbound	0,933333	0,566667	8,40	5,10
A2	5	Organizzazione della struttura	0,9	0,833333	4,50	4,17
A3	9	Referenti del servizio	0,9	0,9	8,10	8,10
A4	5	Esperienza specifica del personale	1	0	5,00	0,00
A5	5	Autocontrolli	0,9	0,266667	4,50	1,33
A6	5	Reportistica	1	0,6	5,00	3,00
B1	3	Sede	1	1	3,00	3,00
B2	10	Infrastruttura tecnologica	0,9	0,5	9,00	5,00
B3	6	Centrale telefonica	1	0,766667	6,00	4,60
B4	8	Sicurezza del sistema	0,9	0,6	7,20	4,80
C1	3	ISO 9001	1	1	3,00	3,00
C2	2	ISO 27001	1	0	2,00	0,00
TOTALE	70				65,70	42,10

PUNTEGGI OFFERTA TECNICA

MSC s.r.l. 65,70 punti
 SOSEL s.p.a. 42,10 punti



Denominazione	Punteggio offerta tecnica
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	65,70
SO.SEL SPA	42,10

La seduta si chiude alle ore 16,30

La Commissione Giudicatrice

Stefano Inglese

Giuseppina Lanza

Alessandro Raimondi



GARA PER L’AFFIDAMENTO, TRAMITE PROCEDURA DI GARA ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5.

VERBALE TERZA SEDUTA

In data 15/06/2020 alle ore 11,20 presso la sede ALFA S.r.l di Via Bottini 5 a Gallarate (VA) si è riunito il Presidente del seggio di gara Dott.ssa Giuseppina Lanza coadiuvata dal Resp. Acquisti Fabio Marcora.

Non è presente alcun rappresentante degli operatori offerenti.

PREMESSO

- che la Commissione giudicatrice ha effettuato la valutazione tecnica delle offerte assegnando i seguenti punteggi:

Denominazione	Punteggio offerta tecnica
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	65,70
SO.SEL SPA	42,10

TUTTO CIO’PREMESSO

Il Presidente del seggio procede

- all’apertura della busta economica caricata sulla piattaforma SINTEL da parte dei concorrenti palesando i seguenti risultati:

Denominazione	Offerta economica Euro
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	373.000,00
SO.SEL SPA	385.140,00

Sulla base della formula indicata nell’allegato Criteri di valutazione preventivi ai concorrenti vengono assegnati, per l’offerta economica i seguenti punteggi

Denominazione	Punteggio Offerta economica
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L.	30
SO.SEL SPA	29,05



I punteggi totali assegnati risultano pertanto i seguenti:

Denominazione	Totale punteggio
MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.	95,70
SO.SEL SPA	71,15

Il Presidente del seggio dichiara che la prima classificata risulta MULTIUTILITY SOVRACOMUNALE S.R.L. con l'importo pari ad Euro 373.000,00, con indicazione degli oneri della sicurezza pari ad € 1.200,00 e i costi propri della manodopera pari ad € 279.750,00.

La seduta si chiude alle ore 11,30.

Letto, confermato e sottoscritto

Giuseppina Lanza

Fabio Marcora