

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:177239-2017:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2017/S 090-177239**

Bando di gara

Servizi

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

INPS — Direzione Centrale Acquisti e Appalti
Via Ciriaco De Mita 21
Roma
00144
Italia
Persona di contatto: Responsabile del procedimento
Tel.: +39 0659053140
E-mail: centraleacquistiinps@postacert.inps.gov.it
Fax: +39 0659054240
Codice NUTS: IT
Indirizzi Internet:
Indirizzo principale: www.inps.it

I.2) Appalto congiunto

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: www.inps.it
Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Altro tipo: ente pubblico non economico

I.5) Principali settori di attività

Altre attività: previdenza e assistenza pubblica

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 3 lotti, volta all'affidamento della Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-Equititalia.

II.1.2) Codice CPV principale

79511000

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Affidamento del Servizio di Contact Center INPS-Equititalia.

- II.1.5) **Valore totale stimato**
Valore, IVA esclusa: 182 890 791.29 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: sì
Le offerte vanno presentate per un solo lotto
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**
Fornitura di soluzioni e servizi di contact center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza.
Lotto n.: 1
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
79511000
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: IT
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
Fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale (CC) per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza dell'INPS di Equitalia articolato nelle seguenti componenti:
— erogazione di un Servizio Operatori con personale dedicato esclusivamente al Contact Center INPS-Equitalia (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.1 del relativo Capitolato);
— implementazione e gestione di un'Infrastruttura tecnologica a supporto del sopra indicato Servizio Operatori (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.2 del relativo Capitolato), composta da un'infrastruttura di base (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, presenti anche sull'attuale servizio di Contact Center), componenti di proprietà degli Enti (componenti che saranno affidate al fornitore per l'intera durata del contratto di Contact Center) e componenti tecnologiche dedicate all'erogazione di servizi innovativi (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, non presenti sull'attuale servizio di Contact Center).
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 151 391 685.69 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 24
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì
Descrizione dei rinnovi:
Come da art. 5, comma 2, del Disciplinare di gara e dell'art. 4, comma 2, degli Schemi di contratto.
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: sì
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: no
- II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**
- II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- II.2.14) **Informazioni complementari**

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-Equititalia.
Lotto n.: 2

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

72511000

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: IT

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

La fornitura di servizi di sviluppo applicativo e di servizi innovativi e tecnologici per l'evoluzione del servizio di Contact Center Multicanale INPS/Equititalia — erogato dal fornitore che risulterà aggiudicatario del Lotto 1 —, per l'intero periodo di validità del contratto (2 anni), articolati come segue:

— erogazione di un servizio di Sviluppo Software e personalizzazione/parametrizzazione della piattaforma applicativa, finalizzato alla progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione correttiva e adeguativa dei sistemi informativi componenti l'infrastruttura tecnologica del Contact Center (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.1 del relativo Capitolato);

— erogazione di un Supporto specialistico per la definizione, progettazione, valutazione di fattibilità (tecnica, organizzativa ed economica) ed attuazione di interventi finalizzati all'ottimizzazione del servizio di Contact Center erogato (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.2 del relativo Capitolato).

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) **Valore stimato**

Valore, IVA esclusa: 27 540 045.60 EUR

II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**

Durata in mesi: 24

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Descrizione dei rinnovi:

Come da art. 5, comma 2, del Disciplinare di gara e art. 4, comma 2, degli Schemi di contratto.

II.2.10) **Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: sì

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: no

II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**

II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) **Informazioni complementari**

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-Equititalia.
Lotto n.: 3

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

72221000

- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: IT
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
Fornitura di servizi continuativi di monitoraggio del servizio di Contact Center Multicanale INPS-Equititalia erogato dal Fornitore del Lotto 1 e dal Fornitore del Lotto 2 (si veda per il dettaglio il par. 2 del relativo Capitolato).
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 3 959 060.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 24
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì
Descrizione dei rinnovi:
Come da art. 5, comma 2, del Disciplinare di gara e art. 4, comma 2, degli Schemi di contratto.
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: sì
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: no
- II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**
- II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- II.2.14) **Informazioni complementari**

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

- III.1) **Condizioni di partecipazione**
- III.1.1) **Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**
Elenco e breve descrizione delle condizioni:
a) insussistenza cause di esclusione ex art.80 del D.Lgs. n. 50/2016 e altre interdizioni di legge;
b) iscrizione per attività inerenti all'oggetto di gara nel registro delle imprese o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE.
Il resto come da Disciplinare di gara.
- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**
Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:
— le dichiarazioni in originale di almeno 2 istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385 del 1.9.1993, rilasciate successivamente alla data di pubblicazione del Bando.
— Se il concorrente non è in grado, per giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di 3 (tre) anni, di presentare le referenze richieste, si applica il comma 5° dell'art. 86 del D.Lgs. 50/2016;
— un fatturato specifico relativo a servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento, riferito agli ultimi 3 esercizi finanziari, il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato alla data di pubblicazione del Bando. In particolare:

— aver realizzato negli ultimi 3 esercizi finanziari, cumulativamente, un fatturato specifico per la prestazione di servizi analoghi a quelli oggetto dell'affidamento, non inferiore a:

— Lotto 1: 41 000 000 EUR (quarantuno milioni di euro), IVA esclusa;

— Lotto 2: 7 500 000 EUR (sette milioni cinquecentomila euro), IVA esclusa;

— Lotto 3: 1 100 000 EUR (un milione centomila euro), IVA esclusa.

In caso di partecipazione in RTI come da Disciplinare di gara.

III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

— presentare un elenco relativo ai principali servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento nell'ambito del Lotto per cui si partecipa effettuati negli ultimi tre anni rispetto alla data di pubblicazione del Bando di Gara, con indicazione dei relativi importi, date e destinatari pubblici o privati;

— per il lotto 1, presentare, in originale o in copia conforme, apposita certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 nel settore "EA 35 — Servizi professionali d'impresa" avente ad oggetto l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management" in corso di validità, rilasciata da un Organismo di certificazione abilitato in base alla norma ISO 17021/2011, ovvero da un Ente di accreditamento aderente alla associazione europea per l'accREDITamento degli organismi di certificazione in corso di validità.

— per il lotto 2, presentare, in originale o in copia conforme, apposita certificazione di qualità EN ISO 9001/2008 per il settore EA33 in corso di validità, rilasciata da un Organismo di certificazione abilitato in base alla norma ISO 17021/2011, ovvero da un Ente di accreditamento aderente alla associazione europea per l'accREDITamento degli organismi di certificazione in corso di validità. Saranno riconosciuti ai fini di cui sopra i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri.

— Per il lotto 3, presentare, in originale o in copia conforme, apposita certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008, settore EA, in corso di validità, rilasciata, sulla base della norma ISO 45012, da un Organismo di certificazione, ovvero da un Ente di accreditamento aderente alla associazione europea per l'accREDITamento degli organismi di certificazione (EA — European cooperation for Accreditation). In particolare, è richiesto il possesso di almeno uno dei seguenti settori EA:

— EA-33: Tecnologia dell'Informazione;

— EA-35: Servizi professionali d'impresa, nello specifico per la "consulenza e servizi per le aziende".

— Saranno riconosciuti ai fini di cui sopra i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri.

— Altre informazioni come da disciplinare.

— In caso di partecipazione in RTI come da Disciplinare di gara.

III.1.5) **Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati**

III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**

III.2.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**

III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**

III.2.3) **Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto**

Sezione IV: Procedura

IV.1) **Descrizione**

IV.1.1) **Tipo di procedura**

Procedura aperta

IV.1.3) **Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**

- IV.1.4) **Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo**
- IV.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**
- IV.1.8) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**
L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no
- IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**
- IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**
- IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**
Data: 28/06/2017
Ora locale: 13:00
- IV.2.3) **Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**
- IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**
Italiano
- IV.2.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**
Durata in mesi: 8 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**
Data: 10/07/2017
Ora locale: 10:30
Luogo:
C/o INPS — Direzione centrale acquisti e appalti, Via Ciriaco De Mita 21 — Roma.

Sezione VI: Altre informazioni

- VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**
Si tratta di un appalto rinnovabile: no
- VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**
- VI.3) **Informazioni complementari:**
Il termine per la presentazione delle richieste di chiarimenti è fissato al 12.6.2017, ore 14:00.
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio
Via Flaminia 189
Roma
00196
Italia
- VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**
- VI.4.3) **Procedure di ricorso**
- VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**
- VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**
08/05/2017