

Italia – Servizi di operatore telefonico – Servizio di Contact Center

OJ S 73/2025 14/04/2025

Avviso di aggiudicazione di un appalto o di una concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

E-mail: ufficio.gare.contratti@ivass.it

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Servizio di Contact Center

Descrizione: Servizio di Contact Center

Identificativo della procedura: 4e6dda4f-9bea-4371-ab74-b177c7c3a745

Avviso o bando precedente: 427191-2024

Tipo di procedura: Aperta

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: ROMA

Codice postale: 00187

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 1 264 600,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

VEDERE DISCIPLINARE

Diritto transfrontaliero applicabile: NON APPLICABILE

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Descrizione: SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Identificativo interno: LOTTO UNICO

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

5.1.6. Informazioni generali

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: QUALITA

Descrizione del metodo da utilizzare se la ponderazione non può essere espressa da criteri:
VEDERE DISCIPLINARE

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro: Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione: Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunale amministrativo regionale (TAR) del Lazio

Informazioni sui termini per il riesame: 10 GIORNI

Organizzazione dal cui bilancio è finanziato l'appalto: IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Organizzazione che esegue il pagamento: IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

6. Risultati

Valore di tutti i contratti assegnati in questo avviso: 1 199 420,00 EUR

6.1. Risultati: identificativo del lotto: LOT-0001

Status del processo di selezione: È stato selezionato almeno un vincitore.

6.1.2. Informazioni sui vincitori

Vincitore:

Responsabile della parte offerente: Mediatica Digital S.p.A.

Nome ufficiale: Nethex Care S.p.A.

Offerta:

Identificativo dell'offerta: OFFERTA RTI MEDIATICA NETHEX

Identificativo del lotto o gruppo di lotti: LOT-0001

Valore dell'offerta: 1 199 420,00 EUR

Classificazione nell'elenco dei vincitori: 1

Concessione: valore:

L'offerta è una variante: no

Subappalto: No

Informazioni sull'appalto:

Identificativo dell'appalto: B277E739BD

Data di conclusione dell'appalto: 18/12/2024

6.1.4. Informazioni statistiche:

Offerte o domande di partecipazione ricevute:
Offerte e domande ricevute: tipo: Offerte presentate per via elettronica
Numero di offerte o domande di partecipazione ricevute: 2

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
Numero di registrazione: 97730600588
Località: ROMA
Codice postale: 00187
Suddivisione del paese (NUTS): Roma (ITI43)
Paese: Italia
E-mail: ufficio.gare.contratti@ivass.it
Telefono: 003906421331

Ruoli di questa organizzazione:

Committente
Organizzazione dal cui bilancio è finanziato l'appalto
Organizzazione che esegue il pagamento

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunale amministrativo regionale (TAR) del Lazio
Numero di registrazione: 80195990587
Località: ROMA
Codice postale: 00196
Suddivisione del paese (NUTS): Roma (ITI43)
Paese: Italia
E-mail: tarrm-segrprotocolloamm@ga-cert.it
Telefono: +39 06328721

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Mediatica Digital S.p.A.
Numero di registrazione: 05489340728
Località: ROMA
Codice postale: 00147
Suddivisione del paese (NUTS): Roma (ITI43)
Paese: Italia
E-mail: mediaticadigital@pec.it
Telefono: +39 06546411

Ruoli di questa organizzazione:

Offerente
Capofila

Vincitore di questi lotti: LOT-0001

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Nethex Care S.p.A.
Numero di registrazione: 01791510660
Località: ROMA

Codice postale: 00197

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

E-mail: nethexcare@legalmail.it

Telefono: +39 06 87932500

Ruoli di questa organizzazione:

Offerente

Vincitore di questi lotti: LOT-0001

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 29634383-7c94-4f4d-b0e3-9723f6eebbf9 - 01

Tipo di formulario: Risultati

Tipo di avviso: Avviso di aggiudicazione di un appalto o di una concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 29

Data di trasmissione dell'avviso: 11/04/2025 14:52:59 (UTC)

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 239281-2025

Numero dell'edizione della GU S: 73/2025

Data di pubblicazione: 14/04/2025