

**Italia – Servizi di operatore telefonico – Servizio di Contact Center**

OJ S 138/2024 17/07/2024

Bando di gara o di 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](mailto: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

Identificativo interno: 151741/24bis

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

**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

Informazioni supplementari .

**2.1.3. Valore**

Valore stimato al netto dell'IVA: 1 264 601,00 EUR

**2.1.4. Informazioni generali**

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

**2.1.6. Motivi di esclusione**

Fallimento

---

**5. Lotto****5.1. Lotto: LOT-0001**

Titolo: Servizio di contact center

Descrizione: Servizio di contact center

Identificativo interno: 151741/24bis

#### **5.1.1. Finalità**

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

#### **5.1.2. Luogo di esecuzione**

Indirizzo postale: Roma

Località: Roma

Codice postale: 00187

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (ITI43)

Paese: Italia

Informazioni supplementari: .

#### **5.1.3. Durata stimata**

Data di inizio: 01/01/2025

Durata: 24 Mesi

#### **5.1.5. Valore**

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

#### **5.1.6. Informazioni generali**

Partecipazione riservata: La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

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

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI)

#### **5.1.9. Criteri di selezione**

Criterio:

Tipo: Altro

Descrizione: Criteri indicati nel Disciplinare di gara

#### **5.1.10. Criteri di aggiudicazione**

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: offerta tecnica

Ponderazione (punti, esatta): 70

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: offerta economica

Ponderazione (punti, esatta): 30

#### **5.1.11. Documenti di gara**

Indirizzo dei documenti di gara: [https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo\\_ivass](https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ivass)

#### **5.1.12. Condizioni di appalto**

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: [https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo\\_ivass](https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ivass)

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 05/09/2024 12:00:00 (UTC+2)

Termine entro il quale l'offerta deve rimanere valida: 180 Giorni

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

#### 5.1.15. Tecniche

Accordo quadro: Nessun accordo quadro

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

#### 5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

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

## 8. Organizzazioni

---

### 8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Numero di registrazione: 97730600588

Indirizzo postale: VIA DEL QUIRINALE, 21

Località: ROMA

Codice postale: 00187

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

E-mail: [ufficio.gare.contratti@ivass.it](mailto:ufficio.gare.contratti@ivass.it)

Telefono: +3906431331

**Ruoli di questa organizzazione:**

Committente

### 8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Tribunale amministrativo regionale (TAR) del Lazio

Numero di registrazione: 80195990587

Indirizzo postale: Roma

Località: Roma

Codice postale: 00196

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

E-mail: [tarrm-segrprotocolloamm@ga-cert.it](mailto:tarrm-segrprotocolloamm@ga-cert.it)

Telefono: +39 06328721

**Ruoli di questa organizzazione:**

Organizzazione competente per i ricorsi

## 11. Informazioni sull'avviso

---

### 11.1. Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: b5b2b1b6-2a5a-4166-8b41-3861656f848c - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 15/07/2024 16:16:40 (UTC)

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

## **11.2. Informazioni sulla pubblicazione**

Numero di pubblicazione dell'avviso: 427191-2024

Numero dell'edizione della GU S: 138/2024

Data di pubblicazione: 17/07/2024