

## DELIBERA A CONTRARRE

### IL CONSIGLIO

VISTA la legge 7 agosto 2012, n. 135, recante disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini, ed in particolare l'art. 13 recante l'istituzione dell'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni – IVASS;  
VISTO in particolare l'art. 13, comma 3, della legge 7 agosto 2012, n. 135 che stabilisce che l'Istituto operi su principi di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile;  
VISTO il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante il Codice dei contratti pubblici;  
VISTO il Titolo V del Regolamento per l'amministrazione e la contabilità dell'IVASS recante norme concernenti l'attività contrattuale;  
VISTA la delibera del Consiglio dell'IVASS del 5 ottobre 2022 che ha definito il sistema delle deleghe per l'attività negoziale dell'Istituto;  
CONSIDERATO che il 30 settembre p.v. è in scadenza il contratto avente ad oggetto la gestione del *Contact Center* dell'IVASS e che è necessario avviare una procedura di affidamento per garantire la continuità del servizio;  
RITENUTO opportuno, al fine di assicurare un corretto bilanciamento tra le esigenze gestionali ed economiche dell'Istituto e le condizioni presenti sul mercato per le attività di *Contact Center*, prevedere una durata del contratto di 24 mesi con opzione di rinnovo fino a un massimo di ulteriori 24 mesi;  
CONSIDERATO che la spesa troverà copertura nel bilancio degli esercizi corrispondenti al periodo di durata contrattuale, nel capitolo 10310 (prestazione di altri servizi)

### DELIBERA

1. di dare avvio ad una procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. n. 36/2023, del servizio di *Contact Center* rivolto ai consumatori, agli intermediari/operatori assicurativi e agli utenti del Preventivatore Pubblico (*Preventivass*); nel periodo contrattuale potrà essere avviato, su richiesta dell'IVASS, il *Contact Center* a supporto delle attività della Segreteria dell'Arbitro Assicurativo;
2. di fissare la durata dell'appalto in 24 mesi dalla data di avvio del servizio, con facoltà dell'Istituto di richiedere la prosecuzione del servizio per un periodo massimo di ulteriori 24 mesi;
3. di stimare il valore dell'appalto, per la durata di due anni, in euro 1.674.200 oltre IVA (di cui euro 409.600 oltre IVA in caso di attivazione delle attività a supporto dell'Arbitro Assicurativo);
4. di stimare il valore globale dell'appalto, comprensivo della opzione ex art. 120, comma 9, del d.lgs. 36/2023, in euro 3.970.080 oltre IVA così suddiviso:

Valore complessivo appalto

Descrizione	Importo complessivo	Di cui Importo opzione AAS
Importo per la durata di 24 mesi	1.674.200	409.600
Importo per l'eventuale rinnovo del contratto per ulteriori 24 mesi	1.634.200	409.600
Importo massimo per variazioni in aumento ex art. 120, comma 9, d.lgs. 36/2023	661.680	163.840
<b>Valore globale stimato</b>	<b>3.970.080</b>	983.040

5. di prevedere i seguenti requisiti di partecipazione:
- possesso dei requisiti di ordine generale previsti dal d. lgs. n. 36/2023;
  - iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara;
  - iscrizione nel Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 ai sensi dell'art. 24-bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i.;
  - aver realizzato, nel triennio 2021/2023, un fatturato minimo annuo, relativo all'erogazione di servizi di *Contact Center (inbound/outbound)* non inferiore a euro 2.000.000 (due milioni) oltre IVA;
  - aver eseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di *Contact Center (inbound/outbound)* svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi;
6. di aggiudicare la gara con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 108 del d. lgs. n. 36/2023, sulla base dei seguenti criteri:
- prezzo dell'offerta: 30 punti;
  - qualità dell'offerta: 70 punti.
- I 30 punti del prezzo saranno attribuiti sulla base del ribasso offerto dai concorrenti sull'importo a base di gara. I 70 punti per la qualità dell'offerta saranno articolati nel disciplinare di gara nei seguenti 6 sub-criteri: Modello organizzativo, Attività di start-up, Esperienza professionale del team, Certificazioni possedute, Servizi aggiuntivi, CRM e Sistema Knowledge Base;
7. di individuare, in relazione alla presente procedura, quale Responsabile unico del progetto (RUP) la dott.ssa Isabella Bozzano;
8. di procedere con la proroga tecnica ex art. 106, comma 11, del d.lgs. n. 50/2016, del contratto in corso stipulato con il RTI Mediatica SpA (mandataria) e Nethex care S.p.A. (mandante), per il tempo strettamente necessario al subentro del nuovo fornitore, fino ad un massimo di 6 mesi dal 1° ottobre 2024.

Per delegazione del Consiglio  
Il Consigliere

firma 1