

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:481670-2019:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2019/S 198-481670**

Avviso di aggiudicazione di appalto

Risultati della procedura di appalto

Servizi

Legal Basis:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

- I.1) **Denominazione e indirizzi**
IVASS — Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni
Via del Quirinale 21
Roma
00187
Italia
Persona di contatto: Settore gare appalti e contratti
Tel.: +39 06421331
E-mail: ufficio.gare.contratti@ivass.it
Fax: +39 0642133212
Codice NUTS: ITI43
Indirizzi Internet:
Indirizzo principale: <http://www.ivass.it/>
Indirizzo del profilo di committente: <http://www.ivass.it/>

- I.2) **Appalto congiunto**

- I.4) **Tipo di amministrazione aggiudicatrice**
Altro tipo: Autorità amministrativa indipendente

- I.5) **Principali settori di attività**
Affari economici e finanziari

Sezione II: Oggetto

- II.1) **Entità dell'appalto**
- II.1.1) **Denominazione:**
Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
- II.1.2) **Codice CPV principale**
79511000
- II.1.3) **Tipo di appalto**
Servizi
- II.1.4) **Breve descrizione:**

Eternalizzazione del servizio di contact center dell'IVASS rivolto ai consumatori del mercato assicurativo e agli intermediari assicurativi.

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.7) Valore totale dell'appalto (IVA esclusa)

Valore, IVA esclusa: 1 682 748.00 EUR

II.2) Descrizione

II.2.1) Denominazione:

II.2.2) Codici CPV supplementari

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: ITI43

Luogo principale di esecuzione:

Via del Quirinale 21, Roma.

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

Eternalizzazione del servizio di contact center dell'IVASS rivolto ai consumatori del mercato assicurativo e agli intermediari assicurativi.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

Criterio di qualità - Nome: Modello organizzativo proposto per l'implementazione dei 2 contact center / Ponderazione: 20

Criterio di qualità - Nome: Organizzazione delle attività di start-up / Ponderazione: 10

Criterio di qualità - Nome: Esperienza professionale del team / Ponderazione: 20

Criterio di qualità - Nome: Utilizzo di canali interattivi di comunicazione alternativi al telefono / Ponderazione: 5

Criterio di qualità - Nome: Servizi aggiuntivi / Ponderazione: 5

Criterio di qualità - Nome: CRM e Sistema knowledge base / Ponderazione: 10

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

È prevista l'opzione di rinnovo del contratto per ulteriori 24 mesi.

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 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.1.6) Informazioni sull'asta elettronica

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.1) Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura

Numero dell'avviso nella GU S: [2018/S 187-422636](#)

IV.2.8) **Informazioni relative alla chiusura del sistema dinamico di acquisizione**

IV.2.9) **Informazioni relative alla fine della validità dell'avviso di indizione di gara in forma di avviso di preinformazione**

Sezione V: Aggiudicazione di appalto

Denominazione:

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center.

Un contratto d'appalto/lotto è stato aggiudicato: sì

V.2) **Aggiudicazione di appalto**

V.2.1) **Data di conclusione del contratto d'appalto:**

01/10/2019

V.2.2) **Informazioni sulle offerte**

Numero di offerte pervenute: 8

L'appalto è stato aggiudicato a un raggruppamento di operatori economici: sì

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Mediatica S.p.A.

Via Marco e Marcelliano 45

Roma

00147

Italia

Codice NUTS: ITI43

Il contraente è una PMI: no

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Nethex care S.p.A.

Via Francesco Denza 20

Roma

00197

Italia

Codice NUTS: ITI43

Il contraente è una PMI: no

V.2.4) **Informazione sul valore del contratto d'appalto /lotto (IVA esclusa)**

Valore totale inizialmente stimato del contratto d'appalto/lotto: 4 410 900.00 EUR

Valore totale del contratto d'appalto/del lotto: 1 682 748.00 EUR

V.2.5) **Informazioni sui subappalti**

Sezione VI: Altre informazioni

VI.3) **Informazioni complementari:**

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**

Autorità nazionale anticorruzione — ANAC

Roma

Italia

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:**

09/10/2019