

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:422636-2018:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2018/S 187-422636**

Bando di gara

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.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <https://www.ivass.it/chisiamo/in-sintesi/gare/index.html>

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: 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.1.5) **Valore totale stimato**
Valore, IVA esclusa: 4 410 900.00 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- 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**
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: 4 410 900.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 36
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: no
- 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.2.12) **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) assenza di motivi di esclusione dalla partecipazione alle gare di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
b) iscrizione al Registro delle imprese di cui all'art. 83, c. 3, del D.Lgs. n. 50/2016;

c) iscrizione al registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'AGCOM n. 666/08/CONS ai sensi dell'art. 24 bis, comma 11, del D.L. 22.6.2012, n. 83 e s.m.i.;

d) l'insussistenza delle condizioni ostative alla partecipazione alle gare di cui all'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. n. 165/2001

III.1.2) Capacità economica e finanziaria

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Criteri di selezione indicati nei documenti 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

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione

Citare le corrispondenti disposizioni legislative, regolamentari o amministrative:

Iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'AGCOM n. 666/08/CONS ai sensi dell'art. 24 bis, comma 11, del D.L. 22.6.2012, n. 83 e s.m.i.

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: sì

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: 26/11/2018

Ora locale: 12:00

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: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte

Data: 28/11/2018

Ora locale: 12:00

Luogo:

IVASS — Settore Gare appalti e contratti, via del Quirinale 21, 00187 Roma.
Informazioni relative alle persone ammesse e alla procedura di apertura:
Indicate nel Disciplinare di gara.

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

Sarà accettata la fatturazione elettronica

VI.3) Informazioni complementari:

Eventuali informazioni o chiarimenti possono essere richiesti via PEC all'indirizzo gare.contratti@pec.ivass.it o via e-mail all'indirizzo ufficio.gare.contratti@ivass.it e devono pervenire entro le ore 12:00 del 26.10.2018.

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:

26/09/2018