

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](mailto: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](mailto:gare.contratti@pec.ivass.it) o via e-mail all'indirizzo [ufficio.gare.contratti@ivass.it](mailto: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