

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 nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario, 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 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 19 febbraio 2015 che ha definito il sistema delle deleghe per l'attività negoziale dell'Istituto;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante il codice dei contratti pubblici;

VISTA la delibera del Consiglio dell'IVASS n. 23/2018 del 15 marzo 2018 concernente l'esternalizzazione del servizio di *Contact Center* dell'Istituto rivolto ai consumatori del mercato assicurativo e agli intermediari iscritti al Registro Unico degli Intermediari (RUI), attraverso l'affidamento ad un fornitore selezionato tramite procedura ad evidenza pubblica di un contratto di durata triennale, con opzione di rinnovo per ulteriori due anni;

CONSIDERATO che il controvalore massimo del suddetto contratto può essere stimato in circa 4.410.900 di euro;

CONSIDERATO che la spesa troverà copertura sul capitolo 10310 (prestazione di altri servizi) dei bilanci degli esercizi corrispondenti al periodo di durata contrattuale;

DELIBERA

1. di avviare una procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016, adottando la determina a contrarre, i cui elementi essenziali sono di seguito indicati:

Oggetto dell'appalto

Servizio di *Contact Center* dell'IVASS rivolto ai consumatori e agli intermediari/operatori.

Durata dell'appalto

Il contratto avrà una durata complessiva di 36 mesi con opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi.

Valore dell'appalto

- euro 2.205.450 quale tetto a base di gara soggetto a ribasso, per il triennio contrattuale;
- euro 3.675.750 quale controvalore complessivo del contratto comprensivo dell'opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni;
- euro 4.410.900 quale valore massimo stimato dell'appalto, comprensivo dell'opzione relativa all'estensione contrattuale di cui all'art. 106, comma 12, del d. lgs. n. 50/2016.

Il costo della manodopera connesso con l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, determinato ai sensi di quanto previsto dall'art. 23, comma 16, del Codice è stimato in circa 1.825.200,00 euro per il triennio contrattuale.

Requisiti di partecipazione

- assenza di motivi di esclusione dalla partecipazione alle gare pubbliche di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
- iscrizione al registro delle imprese di cui all'art. 83, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016;
- iscrizione al 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 2015/2017, un fatturato minimo annuo, relativo all'erogazione di servizi di *contact center* oggetto dell'appalto, non inferiore a euro 2.000.000. La richiesta di tale fatturato minimo annuo è motivata dalla necessità di selezionare operatori economici dotati di capacità economico-finanziarie idonee a garantire un elevato ed adeguato livello dei servizi oggetto del contratto, in considerazione della complessità della fornitura che richiede una struttura aziendale sufficientemente solida dal punto di vista finanziario per far fronte alle attività richieste nel capitolato tecnico;

- aver conseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, un fatturato almeno pari a 2.000.000 di euro, con un numero massimo di due contratti (c.d. contratti di punta) aventi ad oggetto la gestione di servizi di *contact center inbound/outbound* svolti per conto di una pubblica amministrazione oppure di imprese o intermediari assicurativi;
- possesso della certificazione ISO 9001 o equivalente in corso di validità, rilasciata da Organismo accreditato;
- possesso della certificazione ISO 27001 o equivalente in corso di validità, rilasciata da Organismo accreditato.

Criterio di aggiudicazione

La gara sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del d. lgs. n. 50/2016, sulla base dei seguenti criteri:

prezzo dell'offerta: 30 punti;

qualità dell'offerta: 70 punti.

- Il punteggio massimo di 30 punti relativo al prezzo dell'offerta sarà attribuito sulla base del ribasso offerto sull'importo a base di gara. I 70 punti da assegnare per la qualità dell'offerta saranno dettagliati nel disciplinare di gara nei seguenti sub-criteri: modello organizzativo proposto per l'implementazione dei due *Contact Center*, organizzazione delle attività di start-up, esperienza professionale del team, utilizzo di canali interattivi di comunicazione alternativi al telefono, servizi aggiuntivi, CRM, sistema Knowledge base;
2. di individuare, in relazione alla presente procedura, quale Responsabile del procedimento la dott.ssa Isabella Bozzano; il Direttore dell'esecuzione del contratto verrà nominato in sede di stipula del contratto.

Per delegazione del Consiglio

Il Consigliere

firma 1