

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:4301-2019:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Centro di raccolta delle chiamate
2019/S 003-004301**

Sistema di qualificazione – Servizi di pubblica utilità

Servizi

Legal Basis:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Ente aggiudicatore

- I.1) **Denominazione e indirizzi**
Poste Italiane S.p.A. — Corporate affairs — Governo dei rischi di gruppo — Qualificazione fornitori
Viale Asia 90
Roma
00144
Italia
E-mail: albocontactcenter@posteprocurement.it
Codice NUTS: IT
Indirizzi Internet:
Indirizzo principale: <http://www.poste.it>
Indirizzo del profilo di committente: <http://www.posteprocurement.it>
- I.2) **Appalto congiunto**
- I.3) **Comunicazione**
Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato
- I.6) **Principali settori di attività**
Servizi postali

Sezione II: Oggetto

- II.1) **Entità dell'appalto**
- II.1.1) **Denominazione:**
Albo fornitori di Poste Italiane – Comparto servizi di contact center. Sistema di qualificazione ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- II.1.2) **Codice CPV principale**
79512000
- II.1.3) **Tipo di appalto**
Servizi
- II.2) **Descrizione**
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
64216210
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: IT

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

Servizi di contact center. Soluzioni e servizi di contact center multicanale e multicanale per l'erogazione di servizi informativi nelle tipologie servizi inbound, outbound e offline, descritti nel documento «Albo fornitori del gruppo Poste Italiane S.p.A. — Regolamento del sistema di qualificazione comparto servizi di contact center».

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

II.2.8) **Durata del sistema di qualificazione**

Durata indeterminata

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

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) **Condizioni di partecipazione**

III.1.5) **Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati**

III.1.9) **Qualificazione per il sistema**

Condizioni che gli operatori economici devono soddisfare per la qualificazione:

Possesso dei requisiti generali e speciali previsti dal «Disciplinare albo fornitori di gruppo – Normativa generale» e dal «Regolamento del sistema di qualificazione comparto servizi di contact center» e relativi allegati.

Requisiti specifici:

a) fatturato specifico: fatturato specifico medio annuo dell'ultimo triennio consecutivo, con bilanci depositati, non inferiore a 3 500 000 EUR;

b) PDL: numero di postazioni di lavoro dell'ultimo anno del triennio preso a riferimento non inferiore a 150;

c) fornitura del servizio: possibilità che il servizio sia erogato in italiano;

d) certificazioni: possedere la certificazione UNI EN ISO sul settore EA33 e/o EA35 in particolare per la progettazione, erogazione e gestione dei servizi di assistenza via telefono e canali telematici (progettazione, realizzazione ed erogazione servizi di contact/call center). È necessario possedere almeno una tra le 2 certificazioni suddette. Tutta la documentazione è disponibile sul portale (www.posteprocurement.it).

III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**

III.2.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**

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.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**

IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**

IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**

IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**

Italiano

Sezione VI: Altre informazioni

VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**

VI.3) **Informazioni complementari:**

Il presente avviso istituisce, con effetto dal 15.1.2019, il nuovo sistema di qualificazione albo fornitori comparto servizi di contact center. Maggiori dettagli in ordine alle modalità operative inerenti al nuovo albo, di cui al presente avviso di istituzione, sono disponibili nell'apposito comunicato pubblicato sul sito (www.posteprocurement.it).

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**

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:**

03/01/2019