

ESENDER_LOGIN:	ENOTICES
CUSTOMER_LOGIN:	mamoroso
NO_DOC_EXT:	2023-110166
SOFTWARE_VERSION:	13.2.0
ORGANISATION:	ENOTICES
COUNTRY:	EU
PHONE:	/
E_MAIL:	m.amoroso@kipointspa.it

LANGUAGE:	IT
CATEGORY:	ORIG
FORM:	F14
VERSION:	R2.0.9.S05
DATE_EXPECTED_PUBLICATION:	/

Rettifica

Avviso relativo a informazioni complementari o modifiche

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice/ente aggiudicatore

I.1) **Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: Poste Italiane S.p.A. — Corporate Affairs — Governo dei Rischi di Gruppo —

Qualificazione Fornitori

Indirizzo postale: Viale Asia 90

Città: Roma

Codice NUTS: IT Italia

Codice postale: 00144

Paese: Italia

E-mail: albocontactcenter@posteprocurement.it

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <http://www.poste.it>

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.posteprocurement.it>

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 Centro di raccolta delle chiamate

II.1.3) **Tipo di appalto**

Servizi

II.1.4) **Breve descrizione:**

Servizi di Contact Center. Soluzioni e Servizi di Contact Center multiclente e multicanale per l'erogazione di servizi informativi nelle tipologie Servizi Inbound, Outbound e Offline, descritti nel documento <<Albo Fornitori del Gruppo Poste Italiane Spa - Regolamento del Sistema di Qualificazione Comparto SERVIZI DI CONTACT CENTER

Sezione VI: Altre informazioni

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

06/07/2023

VI.6) **Riferimento dell'avviso originale**

Avviso originale spedito mediante eNotices:

Login TED eSender: ENOTICES

Login per clienti TED eSender: mamoroso

Numero di riferimento dell'avviso: 2019-001117

Numero dell'avviso nella GU S: 2019/S 003-004301

Data di spedizione dell'avviso originale: 03/01/2019

Sezione VII: Modifiche**VII.1) Informazioni da correggere o aggiungere****VII.1.1) Motivo della modifica**

Modifica delle informazioni originali fornite dall'amministrazione aggiudicatrice

VII.1.2) Testo da correggere nell'avviso originale

Numero della sezione: I.1

anziché:

Poste Italiane S.p.A. — Corporate affairs — Governo dei rischi di gruppo — Qualificazione fornitori. Viale Asia 90 Roma - 00144 - Italia

leggi:

Poste Italiane S.p.A. - CA/SSRCG/QF/Gestione Albo Fornitori di Gruppo. Viale Europa 175

Numero della sezione: II.1.1

anziché:

Albo fornitori di Poste Italiane – Comparto servizi di contact center. Sistema di qualificazione ai sensi del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii.

leggi:

Albo Fornitori di Gruppo - Comparto Servizi di Contact Center. Sistema di qualificazione del D.Lgs. 31 Marzo 2023, n. 36 e s.m.i.

Numero della sezione: III.1.9

anziché:

Possesso dei requisiti generali e speciali previsti dal «Disciplinare albo fornitori di gruppo – Normativagenerale» 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)

leggi:

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 € 3.500.000/00 (tremilionicinquecentomila/00).

b) Soddisfacimento delle condizioni di redditività, solidità e liquidità espresse rispettivamente dalle seguenti tre coppie di indicatori:

- ROI > 2% / Indice di rotazione della gestione corrente > 1
- Indice di struttura secondario >1 /Leverage allargato < 3
- Current Ratio > 0,75 / Indice di ripristino monetario > 0,75

La valutazione positiva dell'Operatore avviene al superamento di almeno tre dei sei indici di bilancio, di cui almeno uno per ciascuna coppia di indicatori;

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

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

e) certificazioni: possedere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 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

Numero della sezione: VI.3

anziché:

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)

leggi:

Il presente avviso istituisce, con effetto dalla data di pubblicazione dello stesso, l'integrazione/modifica del precedente pubblicato il 04.01.2019 relativo al sistema di qualificazione Albo Fornitori Comparto Servizi di Contact Center. Maggiori dettagli in ordine alle modalità operative inerenti all'Albo, di cui al presente avviso, sono disponibili sul sito www.posteprocurement.it

Numero della sezione: VI.4.1

anziché:

Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio. Via Flaminia 189 Roma - 00196 - Italia

leggi:

Tribunale Amministrativo competente per Territorio

VII.2) **Altre informazioni complementari:**