

ESENDER_LOGIN:	ENOTICES
CUSTOMER_LOGIN:	mamoroso
NO_DOC_EXT:	2023-179112
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](mailto: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:**

07/11/2023

##### 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: III.1.9

anziché:

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](http://www.posteprocurement.it))

leggi:

Ai fini della qualificazione del presente Comparto, gli Operatori dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale previsti dalla normativa vigente e dal Disciplinare disponibile sul portale [www.posteprocurement.it](http://www.posteprocurement.it).

Gli Operatori dovranno essere inoltre in possesso dei requisiti di ordine speciale previsti dal «Regolamento del sistema di qualificazione per il comparto Servizi di Contact Center» disponibile sul portale [www.posteprocurement.it](http://www.posteprocurement.it) al link: [https://www.posteprocurement.it/esop/tlp-host/public/poste/web/albo\\_fornitori/categorie/contact\\_center\\_2019.jst](https://www.posteprocurement.it/esop/tlp-host/public/poste/web/albo_fornitori/categorie/contact_center_2019.jst)

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](http://www.posteprocurement.it))

leggi:

Il presente avviso istituisce, con effetto dalla data di pubblicazione dello stesso, l'integrazione/modifica del precedente pubblicato il 11.07.2023 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](http://www.posteprocurement.it)

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