

ALBO FORNITORI DEL GRUPPO POSTE ITALIANE SPA

COMPARTO “SERVIZI DI CONTACT CENTER”

REGOLAMENTO DEL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE

SOMMARIO

1.	DISPOSIZIONI GENERALI	3
1.1	Premessa e ambito normativo di riferimento.....	3
1.2	Definizioni.....	3
2.	VIGENZA ED OPERATIVITÀ DEL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DELL'ALBO	4
3.	SOGGETTI E FORME GIURIDICHE AMMESSE	5
4.	DESCRIZIONI DELLE ATTIVITA'	5
5.	REQUISITI DI QUALIFICAZIONE.....	5
5.1	Requisiti Generali	5
5.2	Requisiti Specifici.....	5
5.2.1	Requisiti economico – finanziari.....	5
5.2.2	Requisiti di idoneità professionale	7
6.	DOCUMENTAZIONE COMPROVANTE IL POSSESSO DEI REQUISITI	7
7.	SCADENZA E RINNOVO.....	8
8.	CONTRIBUTO SPESE DI QUALIFICAZIONE	8
9.	CRITERI/MODALITA' DI INVITO	9
10.	FORO COMPETENTE	9
11.	DISPOSIZIONI FINALI	9
12.	ALLEGATI.....	9

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Premessa e ambito normativo di riferimento

Nell'ambito dell'Albo Fornitori del Gruppo Poste Italiane S.p.A. il presente Regolamento definisce le modalità di utilizzo e aggiornamento del Comparto “**Servizi di Contact Center**”.

La normativa di riferimento è costituita dal complesso delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, in quanto applicabili in relazione all'oggetto disciplinato dal presente Regolamento e dalla Normativa Interna richiamata dal Disciplinare Albo Fornitori di Gruppo - Normativa Generale.

Il presente Sistema di Qualificazione si applica per la selezione dei soggetti a cui affidare i Servizi di Contact Center.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si rimanda al “Disciplinare Albo Fornitori di Gruppo - Normativa Generale” (disponibile sul sito www.posteprocurement.it).

1.2 Definizioni

Ai sensi del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

- a) **Albo Fornitori del Gruppo Poste Italiane S.p.A. Comparto “Servizi di Contact Center”** (di seguito anche **Albo**): elenco degli Operatori Economici qualificati da Poste Italiane S.p.a. (di seguito, per brevità “**Poste**”) nel suddetto Comparto;
- b) **Disciplinare Albo Fornitori di Gruppo – Normativa Generale** (di seguito anche **Disciplinare**): disciplina generale che regola il sistema di qualificazione degli Operatori Economici nell'Albo Fornitori del Gruppo di Poste Italiane S.p.A. per Lavori, Servizi e Forniture;
- c) **Operatore Economico** (di seguito anche “**Operatore**” o “**Soggetto**”): impresa che ha presentato Istanza di Iscrizione per il Comparto;
- d) **Comparto Servizi di Contact Center** (di seguito anche **Comparto**): ambito merceologico per il quale l'Operatore richiede l'Iscrizione all'Albo. Il servizio comprende le attività Soluzioni e Servizi di Contact Center multicliente e multicanale per l'erogazione di servizi informativi nelle tipologie Servizi Inbound, Outbound e Backend/Backoffice (Offline) meglio descritte al successivo paragrafo 4;
- e) **Regolamento del Sistema di Qualificazione Comparto “Servizi di Contact Center”** (di seguito anche **Regolamento**): disciplina che, oltre a quanto prescritto in termini generali nel Disciplinare, regola il sistema e il procedimento di qualificazione del Comparto oggetto

del presente documento;

- f) **Questionario di Qualificazione:** modulo di raccolta dati tecnico/economico/organizzativi relativi al Comparto Servizi di Contact Center;
- g) **Prodotto:** tipologia di Servizio di Contact Center componente il Fatturato Specifico dichiarato dall'Operatore Economico per l'iscrizione; sono identificate tre tipologie: Finanziario/Assicurativo, Postale/Logistico e altre Industry, Telco e Digital;
- h) **Canale:** modalità di erogazione del Servizio di Contact Center, Inbound – Outbound – Backend/Backoffice (Offline);
- i) **Sistema e Procedimento di Qualificazione:** complesso degli elementi, degli atti e delle attività finalizzate alla individuazione, alla disciplina ed alla gestione di un elenco di Operatori idonei alle forniture/servizi oggetto della qualificazione di cui al presente Regolamento;
- j) **Gara da Albo:** procedura, ai sensi della normativa vigente, per l'affidamento di servizi, da indire attraverso l'inoltro di lettera di invito agli Operatori qualificati nel Comparto;
- k) **Portale PosteProcurement:** Portale per la gestione del processo di qualificazione, dalla gestione delle richieste di qualificazione al monitoraggio degli Operatori qualificati (di seguito anche "**Portale**");
- l) **Gestore della Piattaforma:** soggetto incaricato della gestione tecnica del Portale PosteProcurement;
- m) **Protocollo d'Intesa:** protocollo sottoscritto da Poste il 04/05/2017, quale committente di attività di Contact Center, per la definizione delle buone pratiche sociali e commerciali.

2. VIGENZA ED OPERATIVITÀ DEL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DELL'ALBO

La decorrenza del Comparto è indicata nel relativo avviso di pubblicazione sulla GUUE e nell'apposita sezione del Portale PosteProcurement.

Poste si riserva la facoltà di apportare modifiche al Sistema ed al Procedimento di Qualificazione, anche in considerazione di eventuali modifiche normative che dovessero intervenire.

Di eventuali variazioni sarà data idonea pubblicità e, in ogni caso, esse saranno debitamente comunicate a tutti gli Operatori iscritti nel Comparto.

3. SOGGETTI E FORME GIURIDICHE AMMESSE

Sono ammessi all'iscrizione al Comparto tutti i soggetti di cui all'articolo 4 "Soggetti Ammessi" del Disciplinare, in possesso dei requisiti di cui al paragrafo 5 del presente Regolamento e all'articolo 8 del Disciplinare.

4. DESCRIZIONI DELLE ATTIVITA'

Soluzioni e Servizi di Contact Center multisciente e multiscanale per l'erogazione di servizi informativi nelle tipologie Servizi Inbound, Outbound e Backend/Backoffice (Offline), quali, a titolo esemplificativo:

- **Servizi Inbound:** Servizi - Contatti e comunicazioni multiscanale (telefonia, internet, video) erogati al momento della ricezione delle chiamate in entrata (inbound) effettuate dagli utenti finali;
- **Servizi Outbound:** Servizi - Contatti e comunicazioni multiscanale (telefonia, internet, video, posta) in uscita (outbound) con gli utenti finali;
- **Servizi Backend/Backoffice (Offline):** Gestione di contatti di tipo multimediale (fax, e-mail, form web, lettera cartacea, sms, mms, web self-care, chat, ecc.) senza contatti telefonici diretti con i clienti.

5. REQUISITI DI QUALIFICAZIONE

5.1 Requisiti Generali

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.

5.2 Requisiti Specifici

Gli Operatori dovranno essere inoltre in possesso dei seguenti requisiti di ordine speciale:

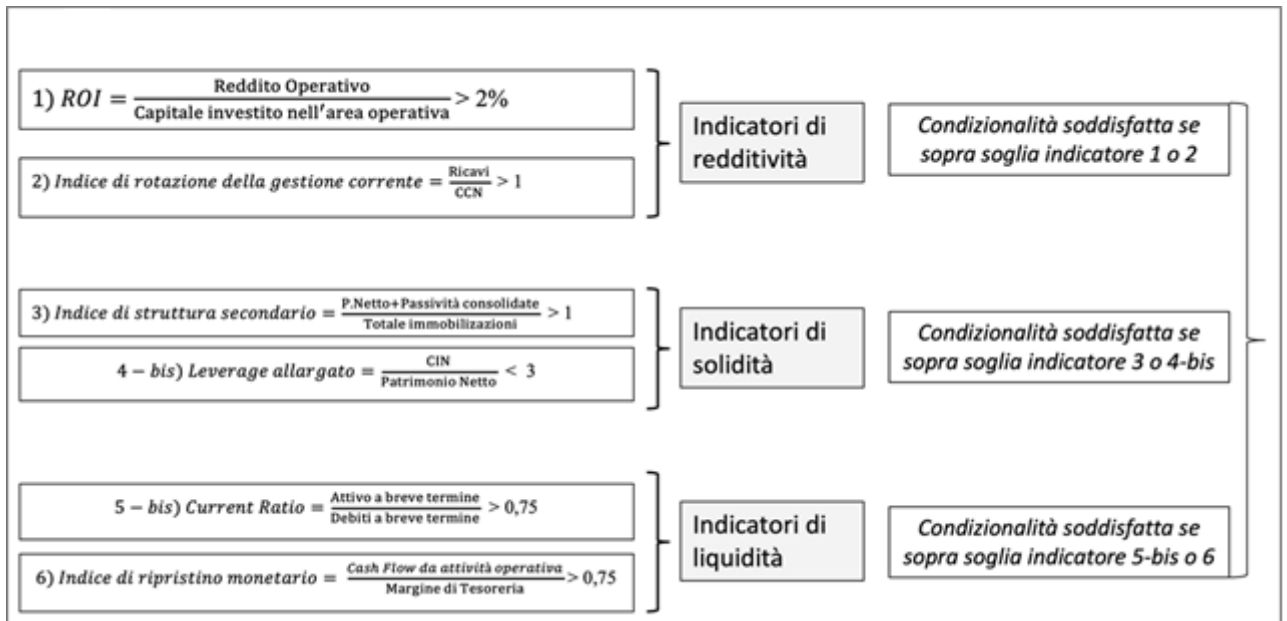
5.2.1 Requisiti economico – finanziari

- a) **Fatturato specifico** - inteso come fatturato, sviluppato su attività analoghe a quelle descritte al precedente paragrafo 4, realizzato come media annua dell'ultimo triennio antecedente alla data di presentazione Istanza, per il quale sono disponibili i bilanci d'esercizio regolarmente approvati e depositati, non inferiore a **€ 3.500.000/00** (tremilionicinquecentomila/00). I valori di Fatturato Specifico di ciascuno degli anni del triennio di riferimento devono essere riportati sul Questionario di qualificazione.

All'Operatore è richiesto di dettagliare, a titolo informativo, la distribuzione di detto fatturato

sulle tipologie di prodotto individuate (Finanziario/Assicurativo, Postale/Logistico e altre Industry, Telco e Digital) e sui Canali di erogazione del servizio individuati in Inbound, Outbound, Backend/Backoffice (Offline);

b) **Indici di Bilancio** - soddisfacimento di almeno due delle tre condizioni di redditività, solidità e liquidità espresse rispettivamente da tre coppie di indicatori che compongono il modello di seguito rappresentato:



La valutazione positiva dell'Operatore avviene al superamento di almeno due dei sei indici di bilancio, non appartenenti alla stessa coppia di indicatori.

Con riferimento ai precedenti punti del presente paragrafo si evidenzia che, ai fini della qualificazione, si farà riferimento ai dati dell'ultimo bilancio approvato e depositato relativo all'anno antecedente la data di presentazione dell'Istanza, ovvero, a quello di due anni prima solo nel caso non fossero scaduti i termini dell'approvazione e quindi del successivo deposito.

Poste si riserva di aggiornare, durante il periodo di vigenza dell'Albo, e per ciascun anno solare, sia il numero di indicatori positivi richiesti, sia il parametro di riferimento di ciascun indicatore, sulla base dell'andamento macro-economico generale e/o di settore.

Di ciò sarà data ampia comunicazione agli Operatori in apposita sezione del Portale PosteProcurement.

Per gli Operatori che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni si rimanda a quanto previsto all'articolo 9 del Disciplinare.

5.2.2 Requisiti di idoneità professionale

- a) **Postazioni di Lavoro** - numero di postazioni di lavoro dell'ultimo anno del triennio preso a riferimento non inferiore a 150;
- b) **Fornitura del Servizio** – il Servizio dovrà essere erogato in lingua italiana. L'Operatore dovrà indicare sul Questionario eventuali lingue straniere per l'erogazione del Servizio;
- c) **Certificazioni UNI EN ISO 9001:2015** (Certificazione dei sistemi di gestione per la qualità) in corso di validità, rilasciata da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008. Non verranno pertanto accettati i certificati rilasciati da soggetti accreditati da organismi appartenenti a Paesi extra UE. La certificazione deve essere conseguita 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);
- d) **Sedi Operative:** presa d'atto di quanto previsto dal "Protocollo di Intesa" sottoscritto da Poste il 04/05/2017 pubblicato sulla piattaforma Posteprocurement (<https://www.posteprocurement.it>), cui l'Operatore Economico si obbliga a conformarsi con la sottoscrizione dell'Istanza di Iscrizione all'Albo disponendo di almeno una sede operativa sul territorio nazionale, alla data di iscrizione in Albo.

6. DOCUMENTAZIONE COMPROVANTE IL POSSESSO DEI REQUISITI

A corredo dell'Istanza di Iscrizione, oltre alla documentazione indicata all'articolo 8 del Disciplinare, dovrà essere presentata la seguente documentazione:

- a) a comprova del Fatturato Specifico, di cui al precedente paragrafo 5.2.1. a), dovranno essere prodotte attestazioni del Cliente Finale e/o referral (si intende documento prodotto da un analista di parte terza quali ad esempio società di revisione contabile, Presidente collegio sindacale della società stessa, etc.) e/o white paper (si intende annuncio pubblicamente disponibile dal quale si evincano tutte le informazioni richieste) che attestino per ogni singola tipologia di prodotto (Finanziario/Assicurativo, Postale/Logistico e altre Industry, Telco e Digital) il valore per ogni anno del triennio in questione;
- b) questionario di qualificazione che riepiloga i requisiti tecnico/economici/organizzativi di cui al precedente paragrafo 5.2 con annesso "Allegato Referenze";
- c) copia dei bilanci dell'ultimo triennio, approvati e depositati, al momento della presentazione

dell'Istanza;

- d) copia della certificazione di Qualità posseduta di cui al precedente paragrafo 5.2.2 c);
- e) documentazione di cui all'articolo 11 del Disciplinare in caso di ricorso ad avvalimento;
- f) copia dell'avvenuto pagamento del contributo spese di qualificazione, di cui al successivo paragrafo 8.

Gli Operatori stabiliti in Stati diversi dall'Italia potranno dimostrare il possesso dei requisiti richiesti producendo documentazione equipollente conforme alle normative vigenti nei rispettivi Paesi.

In caso di Consorzi, la presentazione dell'Istanza e di tutta la documentazione a corredo - inclusa quella relativa alle consorziate – dovrà essere effettuata a cura del Consorzio.

La documentazione dovrà essere firmata digitalmente, secondo quanto previsto all'articolo 23 del Disciplinare.

Qualora le dichiarazioni o la documentazione a corredo risultino carenti o incomplete, l'Istanza di Iscrizione non verrà presa in esame sino al completamento di tutta la documentazione prevista.

L'Istanza di Iscrizione e la relativa documentazione fornita dagli Operatori hanno il solo scopo di manifestare la volontà di essere iscritti al Comparto, senza la costituzione di alcun vincolo in capo a Poste per l'assegnazione di qualsivoglia affidamento.

Poste si riserva comunque la facoltà di procedere per mezzo della pubblicazione di specifici Bandi di gara, o tramite gli altri procedimenti previsti ai sensi della normativa vigente.

7. SCADENZA E RINNOVO

La qualificazione ha durata triennale a decorrere dalla data del Provvedimento di Qualificazione. Per eventuale rinnovo, si rimanda a quanto previsto all'articolo 18 del Disciplinare.

8. CONTRIBUTO SPESE DI QUALIFICAZIONE

Ai fini della qualificazione è previsto un contributo di **€1.066,00** (millesessantasei/00) oltre IVA ad aliquota ordinaria; l'attestazione dell'avvenuto versamento dovrà essere prodotta contestualmente all'Istanza di Iscrizione.

Nel caso il Soggetto che richiede la qualificazione sia un Consorzio, la quota da versare sarà **€2.132,00** (duemilacentotrentadue/00) oltre IVA ad aliquota ordinaria.

Il versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente postale di cui si riportano gli estremi:

IBAN IT17 M 07601 03200 000099204224

intestato a: Poste Italiane SPA AC-A-CA Depositi Cauzionali Albo Fornitori
mediante bonifico specificando la seguente causale di versamento:

“Istanza di Iscrizione per il Comparto Servizi di Contact Center”.

9. CRITERI/MODALITA' DI INVITO

Gli Operatori Economici qualificati saranno invitati a partecipare ai procedimenti di gara nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza e proporzionalità, nonché selezionati in base alle dichiarazioni rese in sede di qualificazione, così come disposto nell'Allegato 1 al presente Regolamento.

10. FORO COMPETENTE

I diritti e le obbligazioni delle parti derivanti dall'applicazione del presente Regolamento sono regolati dalla legge italiana e il Foro di Roma ha competenza in via esclusiva a giudicare.

11. DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento si rimanda a quanto disposto nel Disciplinare significando che, in caso di discordanza relativamente ai Requisiti Specifici, prevale il presente Regolamento.

12. ALLEGATI

- Allegato 1 – Criteri/Modalità di invito
- Allegato 2 – Protocollo d'Intesa