

Bando di gara

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Istituto Nazionale di Statistica (Istat)

Indirizzo postale: Via Cesare Balbo n. 16

Città: Roma

Codice NUTS: ITI43 Roma

Codice postale: 00184

Paese: Italia

Persona di contatto: RUP dott. Pasquale Papa tel. +39 0646734055 e-mail papa@istat.it

E-mail: affariamministrativi@postacert.istat.it

Tel.: +39 0646731

Fax: +39 0646731

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.istat.it

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: www.istat.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: www.acquistinretepa.it

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Organismo di diritto pubblico

I.5) Principali settori di attività

Altre attività: Ricerca statistica

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA RACCOLTA DATI DELLE RILEVAZIONI DELL'ISTAT PER N. 51 MESI (48 MESI+3 fase avvio) CIG:9218886165

II.1.2) Codice CPV principale

79311000 Servizi di indagine

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Procedura ristretta comunitaria, ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. n. 50 /2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'Istat. In particolare il servizio Inbound eroga assistenza di primo livello per richieste di natura diversa, tematiche e non tematiche agli utenti coinvolti nelle rilevazioni/indagini Istat. Il servizio è multicanale e gli utenti vi possono accedere tramite canale telefonico, web chat, e-mail, PEC. Il servizio Outbound supporta le rilevazioni con attività di promemoria e sollecito ai non rispondenti, attività di follow up, supporto alla compilazione di brevi questionari..

II.1.5) Valore totale stimato

Valore, IVA esclusa: 9 791 813.00 EUR

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) Descrizione**II.2.3) Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: ITI43 Roma

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

fornitura sono servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'Istat. In particolare il servizio Inbound eroga assistenza di primo livello per richieste di natura diversa, tematiche e non tematiche agli utenti coinvolti nelle rilevazioni/indagini Istat. Il servizio è multicanale e gli utenti vi possono accedere tramite canale telefonico, web chat, e-mail, PEC. Il servizio Outbound supporta le rilevazioni con attività di promemoria e sollecito ai non rispondenti, attività di follow up, supporto alla compilazione di brevi questionari.

La realizzazione dei servizi di Contact Center Inbound e Outbound in oggetto includerà le seguenti attività:

- Ricezione e gestione dei contatti telefonici in entrata per rispondere alle richieste di informazioni e assistenza degli utenti;
- Ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite caselle e-mail o PEC dell'Istat;
- Ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite web chat;
- Gestione di contatti telefonici in uscita per solleciti e promemoria, attività di follow up e assistenza alla compilazione;
- Invio di sms in uscita per attività di sollecito e promemoria.

Per l'erogazione delle suddette attività sono richiesti i seguenti servizi connessi e strumentali:

- Postazioni operatore a norma per la gestione delle attività Inbound e Outbound;
- Sistema di accesso e accoglienza automatico attivo 24 ore;
- Sistema di gestione delle richieste (trouble ticketing);
- Sistema di Base per la conoscenza;
- Implementazione di schede contatto customizzate per le attività outbound;
- Attività di formazione delle risorse;
- l'organizzazione di tutte le formazioni dell'Istat effettuate nell'ambito delle rilevazioni censuarie permanenti, anche quelle rivolte a utenti diversi dal personale del Contact Center;
- Sistema di monitoraggio del servizio real near time;
- Produzione e fornitura di reportistica e di file di microdati e altre reportistiche;
- Integrazione con altri fornitori e altri sistemi esterni;
- Integrazione tra servizi Inbound e Outbound;
- Fornitura su richiesta dei rispondenti, del materiale necessario per partecipare alle rilevazioni;
- Gestione delle emergenze.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 9 791 813.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 51

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: sì

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

Si precisa che trovano applicazione l'art. 106 co. 12 e 2 del D.lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto può essere prorogata:

- qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto;

- senza necessità di una nuova procedura se il valore della modifica è al di sotto di entrambi i seguenti valori:

a) soglie fissate dall'art.35 del Codice dei Contratti pubblici;

b) 10% del valore iniziale del contratto qualora la modifica non alteri la natura complessiva del contratto stesso.

In tali casi il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

II.2.12) Informazioni relative ai cataloghi elettronici

Le offerte devono essere presentate in forma di cataloghi elettronici o includere un catalogo elettronico

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

II.2.14) Informazioni complementari

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

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

È ammessa la partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45 del D.lgs. n. 50/2016 con le modalità di cui agli artt. 47 e 48 del D.lgs. n. 50/2016 alle seguenti condizioni:

a) i requisiti di ordine generale sono indicati al paragrafo 6 del Documento descrittivo

b) i requisiti di idoneità sono quelli indicati al paragrafo 7.1 del Documento descrittivo

III.1.2) Capacità economica e finanziaria

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto

III.2.3) Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto

Obbligo di indicare i nomi e le qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione del contratto d'appalto

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura ristretta

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

Data: 29/06/2022

Ora locale: 16:00

IV.2.3) Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare

Data: 13/07/2022

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

Italiano

IV.2.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

Durata in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

Sezione VI: Altre informazioni**VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità**

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica

Sarà accettata la fatturazione elettronica

Sarà utilizzato il pagamento elettronico

VI.3) Informazioni complementari:

Ciascun operatore elegge domicilio, anche ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. n. 50/2016, nell'area del Sistema in Application Service Provider (ASP) - messo a disposizione dell'ISTAT dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) - ad esso dedicata e all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato nella domanda di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 51 del D.lgs. n. 50/2016, la presente gara non viene divisa in Lotti funzionali per le ragioni espresse nel Documento descrittivo.

Come meglio chiarito nella Lettera di invito, agli operatori sarà chiesto di produrre:

i) garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 93 del D.lgs. n. 50/2016, la cui quantificazione è indicata nella documentazione di gara;

ii) (solo dopo l'aggiudicazione) garanzia definitiva ai fini della stipulazione del contratto, ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016.

La gara sarà aggiudicata sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo.

E' consentito il subappalto nei limiti e con le modalità di cui all'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016 e della documentazione di gara.

La presente gara si svolgerà tramite Sistema informatico in ASP sul quale dovranno essere inserite le "offerte".

L'Istat si riserva di:

a) non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice;

b) aggiudicare la gara anche in presenza di una sola offerta valida.

VI.4) Procedure di ricorso**VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale amministrativo del Lazio - Sezione di Roma

Indirizzo postale: Via Flaminia n. 189

Città: Roma

Codice postale: 00196

Paese: Italia

Tel.: +39 06328721

Fax: +39 0632872310

VI.4.3) Procedure di ricorso

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Avverso il presente bando è proponibile ricorso avanti il TAR Lazio - Roma entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del bando medesimo nella GURI.

VI.5) Data di spedizione del presente avviso:

30/05/2022