

Bando di gara

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) **Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: Lazio Innova s.p.a.

Indirizzo postale: Via Marco Aurelio 26/A

Città: Roma

Codice NUTS: ITI4 Lazio

Codice postale: 00184

Paese: Italia

E-mail: acquistiegare@pec.lazioinnova.it

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <http://www.lazioinnova.it/appalti-in-corso/>

I.3) **Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/bandi-e-strumenti-di-acquisto/bandi-di-gara-in-scadenza?t=Bandi>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

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**

Affari economici e finanziari

Sezione II: Oggetto

II.1) **Entità dell'appalto**

II.1.1) **Denominazione:**

PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE A OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

II.1.2) **Codice CPV principale**

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) **Tipo di appalto**

Servizi

II.1.4) **Breve descrizione:**

L'APPALTO HA AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

II.1.5) **Valore totale stimato**

Valore, IVA esclusa: 800 000.00 EUR

II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) **Descrizione**

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

79512000 Centro di raccolta delle chiamate

79311210 Servizi di indagini telefoniche

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: IT Italia

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

L'appalto è in parte a corpo e in parte a misura:

A. Servizi di Contact Center (a misura):

1. Front Office;

2. Back Office;

B. Soluzioni applicative di tipo CRM:

1. Fornitura e configurazione della piattaforma applicativa (a corpo);

2. Servizi di assistenza e manutenzione (a corpo);

3. Servizi di manutenzione evolutiva e sviluppo (a misura);

C. Servizi analoghi:

1. Servizi integrativi per il potenziamento del Contact Center;

2. Servizi di sviluppo software e integrazione applicativa;

3. Servizi professionali di analisi dei dati e Business Intelligence;

4. Licenze software e/o sottoscrizioni SaaS (Software as a Service).

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

I criteri indicati di seguito

Criterio di qualità - Nome: Offerta economica / Ponderazione: 70

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.6) **Valore stimato**

Valore, IVA esclusa: 800 000.00 EUR

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

Durata in mesi: 24

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Descrizione dei rinnovi:

Affidamento di servizi analoghi di cui all'articolo 76, comma 6, del Codice per una durata di n. 24 mesi, per un importo stimato complessivamente non superiore ad € 80.000,00, al netto di Iva.

La stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto alle medesime condizioni tecniche ed economiche ivi previste, per una durata pari a n. 24 mesi, fino ad un valore massimo di € 360.000,00.

II.2.10) **Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

Vedasi punto II.2.7

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.1.2) **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

Sezione IV: Procedura

IV.1) **Descrizione**

IV.1.1) **Tipo di procedura**

Procedura aperta

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: 22/01/2024

Ora locale: 12:00

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

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

Italiano

IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**

Data: 25/01/2024

Ora locale: 10:00

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**

Si tratta di un appalto rinnovabile: sì

Indicare il calendario previsto di pubblicazione dei prossimi avvisi:

Opzione di rinnovo del contratto: la stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto alle medesime condizioni tecniche ed economiche ivi previste, per una durata pari a n. 24 mesi, fino ad un valore massimo di € 360.000,00.

VI.3) **Informazioni complementari:**

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio

Città: roma

Paese: Italia

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