

Italy-Rome: Telephone operator services

OJ S 32/2020 14/02/2020

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Trenitalia S.p.A. – Direzione acquisti

Postal address: Piazza della Croce Rossa 1

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

Postal code: 00161

Country: Italy

E-mail: staff_marketing@cert.trenitalia.it

Internet address(es):

Main address: www.acquistionline.trenitalia.it/

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.acquistionline.trenitalia.it

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: www.acquistionline.trenitalia.it

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Railway services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Gara a procedura negoziata, interamente gestita con sistemi telematici, per l'affidamento dei servizi di contact center per Trenitalia S.p.A.

II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'oggetto della presente gara è la fornitura di soluzioni e servizi di contact center multicanale finalizzati ad effettuare la vendita di biglietti e fornire informazioni e assistenza pre e post-vendita.

Sono oggetto dell'appalto il «servizio operatori» e l'implementazione e gestione della piattaforma di contatto a supporto del servizio di contact center.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 27 500 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79311210 Telephone survey services, 79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: IT Italia

II.2.4. Description of the procurement

L'oggetto della presente gara è la fornitura di soluzioni e servizi di contact center multicanale finalizzati ad effettuare la vendita di biglietti e fornire informazioni e assistenza pre e post-vendita.

Sono oggetto dell'appalto il «servizio operatori» e l'implementazione e gestione della piattaforma di contatto a supporto del servizio di contact center.

Le soluzioni messe a disposizione dal fornitore dovranno abilitare la realizzazione del nuovo modello di servizio, in linea con gli obiettivi strategici di efficienza, qualità e innovazione e attraverso un'evoluzione della relazione cliente-operatore con introduzione di strumenti di automazione e piattaforme di contatto evolute, in grado di gestire relazioni personalizzate con diversi cluster di clientela e di differenziare il servizio anche su base geografica, specificamente regionale.

Nell'ambito dei «servizi operatore», il fornitore dovrà gestire almeno i seguenti servizi:

- servizio chiamate inbound (servizio in linea erogato dagli operatori del contact center per la gestione dei contatti telefonici in entrata),
- servizio chiamate outbound (servizio in linea erogato dagli operatori del contact center per la gestione dei contatti telefonici in uscita: traffico outbound ordinario, legato alla gestione dei ricontatti con il cliente a fini di risoluzione richieste inbound/caring e traffico outbound a fini promozionali, per la promozione di specifiche campagne per il cliente finale),
- servizio call me back (richiamata da parte degli operatori del contact center a seguito di prenotazione da parte del cliente)/servizio call me now (richiamata immediata da parte degli operatori del contact center),
- servizio chat (servizio chat con operatore attivabile attraverso apposita icona sulla pagina di assistenza online del sito Trenitalia),
- servizio back office (il servizio di back office comprende la lavorazione di pratiche off-line, ad esempio assistenza agli acquisti, assistenza programma loyalty, richiesta recupero fatture e punti, reclami...),
- servizio social (gestione dei messaggi provenienti dai canali social Facebook, Twitter e Instagram...).

In concomitanza con la gestione della piattaforma di contatto si richiede la predisposizione e l'implementazione di soluzioni digitali e innovative («progetto evolutivo»), che saranno realizzate attraverso l'utilizzo o l'evoluzione della propria piattaforma di contatto, che garantiscano la realizzazione del nuovo modello di servizio, con tempi di attivazione non superiori a 15 mesi a decorrere dalla data di consegna del servizio.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 27 500 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Proroga per un massimo di 24 mesi.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

L'operatore economico — nonché l'eventuale impresa ausiliaria — deve essere in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016.

Alla domanda di partecipazione va acclusa una dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. del 28.12.2000, n. 445, redatta in conformità con il modello di dichiarazione allegato (DGUE) ovvero, per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione equivalente secondo la legislazione dello stato di appartenenza, con la quale il legale rappresentante del concorrente, assumendone piena responsabilità:

a) dichiara il possesso dei suddetti requisiti di ordine generale, in conformità con il modello di dichiarazione allegato (DGUE), che potrà essere reperito sul profilo di committente: www.acquistionline.trenitalia.it, unitamente al bando di gara;

b) (ove il concorrente non allegi il certificato di iscrizione al registro delle imprese in corso di validità) indica: denominazione dell'impresa; forma giuridica; oggetto sociale; sede; data, durata e numero di iscrizione al registro delle imprese; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC); ubicazione delle unità produttive;

c) (per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D.Lgs. n. 50/2016) indica i consorziati per i quali il consorzio concorre.

La dichiarazione di tutti i suesposti punti dovrà esser redatta, pena l'irricevibilità, in lingua italiana, ovvero nella lingua dello stato membro in cui abbia sede il soggetto partecipante, in tal caso con annessa traduzione in lingua italiana certificata «conforme al testo straniero» dalla competente rappresentanza diplomatica o consolare ovvero da un traduttore ufficiale.

Ogni dichiarazione deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente.

Nel caso di operatori economici di cui all'art. 45, comma 2, lettere d), e), f) e g), del D.Lgs. n. 50/2016, la medesima dichiarazione deve essere prodotta da ciascun concorrente che costituisce o che costituirà l'associazione, il consorzio o il GEIE.

Nel caso di consorzi di cui a detto art. 45, comma 2, lettere b) e c), la dichiarazione deve essere prodotta dal consorzio e da ciascuno dei consorziati per conto dei quali il consorzio partecipa alla gara.

Le dichiarazioni possono essere sottoscritte digitalmente anche da procuratori dei legali rappresentanti e in tal caso va trasmessa la relativa procura.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.4. Objective rules and criteria for participation

List and brief description of rules and criteria:

1) ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. n. 50/2016, la gara sarà espletata con il supporto di strumenti elettronici;

2) ai fini della partecipazione è obbligatoria l'abilitazione al portale;

7) è obbligatorio il possesso da parte del legale rappresentante di un certificato di firma digitale in corso di validità generato da dispositivo per la creazione di una firma sicura ex art. 38, comma 2 del D.P.R. n. 445/2000 e art. 65 del D.Lgs. n. 82/2005;

14) nel caso in cui Trenitalia riscontri la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni rese dal concorrente, provvederà ad attivare la procedura di soccorso istruttorio ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016. Nel caso in cui il concorrente non provveda ad integrare e/o regolarizzare la documentazione risultata carente entro il termine indicato in sede di soccorso istruttorio, Trenitalia provvederà ad escluderlo dalla gara e a segnalare il fatto all'ANAC.

Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni.

III.1.6. Deposits and guarantees required

a) cauzione provvisoria, da costituirsi all'atto della presentazione dell'offerta, da parte di tutti i concorrenti, con validità per almeno 180 giorni dalla scadenza del termine di presentazione dell'offerta, nella misura di: 550 000,00 EUR;

b) cauzione definitiva nella misura del 10 % dell'importo complessivo netto di aggiudicazione del contratto, da costituirsi da parte del solo soggetto aggiudicatario (in caso di aggiudicazione ad un RTI da parte della mandataria in nome e per conto di tutti i soggetti raggruppati) da prestarsi prima della stipula del contratto.

In caso di raggruppamento non ancora costituito, devono essere intestata a tutti i soggetti che costituiranno l'RTI.

Si rinvia al bando integrale per le modalità di costituzione e ulteriori informazioni.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Sono ammessi a partecipare alla gara tutti i soggetti indicati agli articoli 45 e 48, del D.Lgs. n. 50/2016.

Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni e precisazioni.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

In materia di subappalto si rinvia al bando integrale.

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016, gli operatori economici partecipanti si obbligano, in caso di aggiudicazione, ad assumere prioritariamente e con passaggio diretto gli stessi addetti che operavano alle dipendenze dell'appaltatore e dell'eventuale subappaltatore uscente, a condizione che siano armonizzabili e coerenti con l'organizzazione di impresa prescelta dall'imprenditore subentrante e in relazione al perimetro e/o ai volumi dei servizi/lavorazioni oggetto di appalto.

Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni e precisazioni.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 11/03/2020 Local time: 13:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Italian

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Ex art. 89, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016, l'avvalimento non è ammesso per il possesso della certificazione ISO 9001:2015 — settore IAF/EA 33 e/o 35 rilasciata secondo la Norma ISO/IEC 17021:2015.

4) Trenitalia effettuerà la verifica dell'effettiva sussistenza dei requisiti di cui al precedente paragrafo III.1) nei confronti del miglior offerente. In caso di esito negativo Trenitalia procederà alla sua esclusione dalla gara, all'incameramento della cauzione provvisoria, alla segnalazione all'ANAC e all'aggiudicazione in favore del primo dei concorrenti che seguono nella graduatoria, sottoposto a verifiche con esito positivo;

- 5) Trenitalia si riserva di effettuare la verifica dell'effettiva sussistenza dei requisiti di cui al precedente paragrafo III.1) anche nei confronti di altri offerenti; in caso di esito negativo, Trenitalia procederà alla loro esclusione dalla gara, all'incameramento della cauzione provvisoria e alla segnalazione all'ANAC;
- 6) Trenitalia si riserva di procedere, prima dell'aggiudicazione, alla verifica ed eventuale esclusione delle offerte anormalmente basse ex art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016;
- 7) Trenitalia si riserva d'interrompere o annullare in qualsiasi momento la gara in base a valutazioni di propria esclusiva competenza senza che i concorrenti possano vantare diritti o aspettative di sorta;
- 8) Trenitalia si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
- 9) Trenitalia si riserva, in caso di risoluzione del contratto per inadempimento dell'affidatario, o di suo fallimento, di interpellare il secondo classificato al fine di stipulare un nuovo contratto per il proseguimento delle prestazioni, alle medesime condizioni già proposte in sede di offerta; quanto sopra fino ad esaurimento della graduatoria delle offerte validamente formulate;
- 10) Trenitalia si riserva di escludere i concorrenti per i quali, secondo propria motivata valutazione, non sussista adeguata affidabilità professionale in quanto risultino essere incorsi nell'ultimo triennio:
- i) nella risoluzione per inadempimento di contratti di appalto di lavori, servizi e forniture affidati da stazioni appaltanti di Trenitalia o di altre società del gruppo FSI;
 - ii) nella mancata presa in consegna, per proprio fatto e colpa, di lavori, forniture o servizi affidati da Trenitalia o da altra società del gruppo FSI;
 - iii) nella dichiarata non collaudabilità di lavori, servizi e forniture oggetto di un contratto stipulato con Trenitalia o altra società del gruppo FSI;
 - iv) nella violazione, nel corso dell'esecuzione di precedenti contratti o in occasione della partecipazione a precedenti procedure di gara, di una qualsiasi delle norme contenute nel codice etico del gruppo FSI, accertata con qualsiasi mezzo di prova da parte di Trenitalia;
- 11) Trenitalia si riserva di escludere le offerte presentate da RTI costituiti da due o più operatori economici che singolarmente possiedono i requisiti finanziari e tecnici per la partecipazione se da un'analisi della struttura e delle dinamiche del mercato interessato o da qualsiasi altro elemento, rilevi una precisa volontà anticoncorrenziale delle imprese coinvolte;
- 13) il presente bando è pubblicato in GUUE, GURI, sul sito del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti: www.serviziocontrattipubblici.it, su: www.acquistionline.trenitalia.it e sulle testate giornalistiche: La Repubblica e Corriere della Sera;
- 15) ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, comma 2, lett. a), e comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 231/2002 come modificato dal D.Lgs. n. 192/2012, i termini di pagamento dei corrispettivi sono fissati in 60 giorni dal ricevimento della fattura;
- 16) il contratto che regolerà l'appalto oggetto della presente procedura non conterrà la clausola compromissoria;
- 17) il responsabile del procedimento della presente procedura di gara è il responsabile della struttura acquisti industriali, di staff e marketing della direzione acquisti di Trenitalia.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunale amministrativo regionale competente per territorio
Town: Tribunale amministrativo regionale competente per territorio
Country: Italy

VI.5. Date of dispatch of this notice

11/02/2020

