

Italy-Rome: Telephone and data transmission services

OJ S 59/2017 24/03/2017

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: RAI — Radiotelevisione Italiana SpA

Postal address: Viale Mazzini 14

Town: Roma

NUTS code: ITE43 Roma

Postal code: 00195

Country: Italy

E-mail: portaleacquistirai@bravosolution.com**Internet address(es):**Main address: <http://www.rai.it>Address of the buyer profile: <http://www.portaleacquisti.rai.it>**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.portaleacquisti.rai.it>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <http://www.portaleacquisti.rai.it>

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

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: realizzazione e trasmissione programmi radiotelevisivi

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento, tramite stipula di un Accordo Quadro, del servizio di contact center.

Reference number: Gara n. 6698681

II.1.2. Main CPV code

64210000 Telephone and data transmission services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Accordo Quadro per servizi di contact center e ulteriori servizi connessi. L'importo complessivo è stato stimato in 5 353 634,40 EUR, IVA esclusa per una durata di 18 mesi ovvero, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo di ulteriori 6 mesi per un importo aggiuntivo di 1 751 514,8 EUR, IVA esclusa agli stessi patti e condizioni, in complessivi 7 105 149,2 EUR, IVA esclusa; gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza sono pari a zero. Gli importi rappresentano il tetto massimo di spesa non vincolanti per RAI, e non saranno soggetti a ribasso d'offerta. Ai sensi dell'art. 106, comma 11 D.Lgs. 50/2016 RAI ha facoltà di prorogare l'accordo quadro per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 7 105 149,20 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: IT Italia

Main site or place of performance: Intero territorio nazionale.

II.2.4. Description of the procurement

Vedi punto II.1.4).

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: 7 105 149,20 EUR

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

Duration in months: 18

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Facoltà di rinnovo per ulteriori 6 mesi agli stessi patti e condizioni iniziali, come meglio specificato nei documenti di gara. Il valore totale stimato dell'appalto indicato al punto II.2.6) è l'importo complessivo dell'appalto tenuto conto della facoltà di rinnovo per ulteriori 6 mesi, ed quindi è riferito all'ipotesi di durata di 24 mesi.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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

CIG: 70211471CC.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Minimum level(s) of standards possibly required:

Aver realizzato complessivamente, negli ultimi 3 esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente Bando, un fatturato specifico per l'esecuzione di servizi di contact center inbound per un importo pari ad almeno 3 000 000 EUR, IVA esclusa.

Tale requisito risulta motivato in quanto implica una organizzazione imprenditoriale di risorse, mezzi e professionalità necessari per l'erogazione dei servizi richiesti.

III.1.3. Technical and professional ability

Minimum level(s) of standards possibly required:

Avere eseguito positivamente negli ultimi 3 anni solari decorrenti dalla data di pubblicazione del presente bando almeno 2 contratti per servizi di contact center inbound e eventuali servizi connessi per un valore complessivo di almeno 1 600 000 EUR, IVA esclusa e un volume di contatti annuali con risposta dell'operatore (anche virtuale), per ciascun contratto, di almeno 1 000 000.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

L'impresa dovrà individuare la sede di lavoro nel rispetto delle prescrizioni previste a pag. 37 del capitolato tecnico al par. «Altri requisiti», al fine di rendere sostenibile ed efficace le attività di monitoraggio, controllo e formazione degli addetti al servizio.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

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

Date: 02/05/2017 Local time: 12:00

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)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 03/05/2017 Local time: 10:30

Place:

«Sala Commissioni» piano terra — Viale Mazzini 14 — 00195 Roma.

Information about authorised persons and opening procedure: Sarà consentita la partecipazione di un rappresentante per ogni Impresa offerente, come meglio specificato nel Disciplinare di Gara.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Determinazione di contrarre n. 69 del 17.3.2017. Responsabile unico del procedimento: Greta Venditti. L'intera procedura viene espletata in modalità telematica ai sensi del D.Lgs. 50/2016 sul Portale Acquisti <https://www.portaleacquisti.rai.it> (di seguito «Portale»). Sul Portale, nell'area dedicata alla presente procedura, è disponibile la documentazione ufficiale di gara. Informazioni e chiarimenti possono essere richiesti entro e non oltre il 18.4.2017 ore 12:00. Le risposte ai chiarimenti saranno pubblicate sul Portale. Sono ammessi a partecipare alla presente procedura di gara tutti gli operatori economici di cui all'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016 per i quali non sussistono:

- (i) i motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
 - (ii) le condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001;
 - (iii) le condizioni di cui all'art. 35 del D.L. n. 90/2014 convertito dalla L. n. 114/2014;
 - (iv) ulteriori divieti a contrarre con la PA, il tutto secondo quanto specificato negli atti di gara.
- La misura della sanzione pecuniaria di cui all'art. 83, c. 9 D.Lgs. 50/2016 è di 5 000 EUR (cinquemila euro). Il ricorso al subappalto è ammesso ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 nei limiti del 30 % dell'importo contrattuale. Non è richiesta l'indicazione della terna dei subappaltatori ai sensi dell'art. 105, comma 6, del D.Lgs. 50/2016. Sulla base di considerazioni tecnico/organizzative relative alle attività del contact center, quali l'ampia flessibilità nell'erogazione dei servizi richiesti, la necessità di un unico referente per i continui assestamenti dei servizi, l'interscambiabilità delle risorse, non è tecnicamente ed economicamente conveniente la suddivisione in lotti.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: TAR Lazio

Town: Roma

Country: Italy

Internet address: www.giustizia-amministrativa.it

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

- Ricorsi avverso il presente Bando di gara possono essere notificati alla stazione appaltante entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente Bando;
- ricorsi avverso il provvedimento che determina le eventuali esclusioni dalla procedura e le ammissioni ad essa all'esito della valutazione dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e

tecnico-professionali possono essere notificati alla stazione appaltante entro 30 giorni decorrenti dalla pubblicazione del provvedimento sul profilo del committente ai sensi dell'art. 29, c. 1 D.Lgs. 50/2016;

— ricorsi avverso le eventuali esclusioni afferenti a motivi diversi da quelli di cui al punto precedente possono essere notificati alla stazione appaltante entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esclusione dalla gara;

— ricorsi avverso il provvedimento di aggiudicazione possono essere notificati alla stazione appaltante entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: TAR Lazio

Town: Roma

Country: Italy

Internet address: www.giustizia-amministrativa.it

VI.5. Date of dispatch of this notice

21/03/2017