

Italy-Rome: Telephone operator services**OJ S 89/2020 07/05/2020****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Acquirente Unico SpA

Postal address: via Guidubaldo del Monte 45

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

Postal code: 00197

Country: Italy

Contact person: avv. Maria Giuseppina Carella

E-mail: mariagiuseppina.carella@acquirenteunico.it

Telephone: +39 0680134412

Fax: +39 0680134194

Internet address(es):Main address: <http://www.acquirenteunico.it>Address of the buyer profile: <http://www.acquirenteunico.it>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: energia elettrica e scorte nazionali petrolifere

Section II: Object

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

Servizio di gestione delle chiamate inbound del call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente presso Acquirente Unico SpA e fornitura di una piattaforma tecnologica integrata

II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'appalto ha come oggetto:

— il servizio di gestione presso il fornitore delle chiamate inbound del call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente, fino ad un massimo di 3 000 chiamate giornaliere più un eventuale 25 %,

- la fornitura di una piattaforma tecnologica integrata, da fornire in modalità ASP (Application service providing) presso la sede del call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente di Acquirente Unico SpA, per l'erogazione di servizi di contact center fino a un massimo di 15 postazioni interne del committente,
- l'erogazione del servizio di postazione operatore in modalità ASP, inclusa la fornitura dell'apparato telefonico e delle cuffie fino a un massimo di 15 postazioni interne del committente,
- l'erogazione presso AU del servizio di postazione di supervisione e monitoraggio per sei unità.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 6 615 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITI43 Roma

Main site or place of performance: Roma

II.2.4. Description of the procurement

L'appalto ha come oggetto il servizio di gestione presso il fornitore delle chiamate inbound del call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente, fino ad un massimo di 3 000 chiamate giornaliere, più un eventuale 25 %; la fornitura di una piattaforma tecnologica integrata, da fornire in modalità ASP (Application service providing) presso la sede del call center dello sportello per il consumatore energia e Ambiente di Acquirente Unico SpA, per l'erogazione di servizi di contact center fino a un massimo di 15 postazioni interne del committente.

L'erogazione del servizio di postazione operatore in modalità ASP, inclusa la fornitura dell'apparato telefonico e delle cuffie fino a un massimo di 15 postazioni interne del committente; l'erogazione presso AU del servizio di postazione di supervisione e monitoraggio per sei unità.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: qualità dell'offerta tecnica / Weighting: 70

Price - Weighting: 30

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Acquirente Unico potrà richiedere a suo insindacabile giudizio le seguenti opzioni:

- 1) la gestione di ulteriori chiamate fino ad un massimo di 3 070 chiamate al giorno (totale chiamate al giorno 6 820). Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio;
- 2) il rinnovo della fornitura base per successivi tre anni. Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio;
- 3) attività di back office come descritta al capitolato tecnico di gara. Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio;
- 4) attività di outbound come descritta al capitolato tecnico di gara. Tale servizio è opzionale e potrà essere richiesto da Acquirente Unico a suo insindacabile giudizio.

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

Si precisa che trova applicazione l'art. 106 comma 11 del D.Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi patti e condizioni o più favorevoli.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Restricted procedure Accelerated procedure Justification:

Necessità di provvedere alla selezione di un nuovo operatore economico in tempi brevi in quanto il precedente contratto era scaduto ed era stato prorogato in attesa dell'espletamento della presente procedura.

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2018/S 096-220466](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: AU/A1876/2018

Title:

Servizio di gestione delle chiamate inbound del call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente presso Acquirente Unico SpA e fornitura di una piattaforma tecnologica integrata, in modalità ASP (Application service providing) sempre presso la sede del call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente.

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

09/04/2020

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Comdata SpA

Postal address: via Sebastiano Caboto 1

Town: Corsico (MI)

NUTS code: ITC4C Milano

Postal code: 20094

Country: Italy

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 6 615 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 6 615 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

La documentazione relativa alla procedura è pubblicata sul sito: www.acquirenteunico.it

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunale amministrativo regionale per il Lazio

Postal address: via Flaminia 189

Town: Roma

Postal code: 00197

Country: Italy

Telephone: +39 06328721

VI.5. Date of dispatch of this notice

04/05/2020