

Italy-Rome: Survey services

OJ S 107/2022 03/06/2022

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

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Istituto Nazionale di Statistica (Istat)

Postal address: Via Cesare Balbo n. 16

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

Postal code: 00184

Country: Italy

Contact person: RUP dott. Pasquale Papa tel. +39 0646734055 e-mail papa@istat.itE-mail: affariamministrativi@postacert.istat.it

Telephone: +39 0646731

Fax: +39 0646731

Internet address(es):Main address: www.istat.it**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.istat.it

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: www.acquistinretepa.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: Ricerca statistica

Section II: Object

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

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. Main CPV code

79311000 Survey services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

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. Estimated total value

Value excluding VAT: 9 791 813,00 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: ITI43 Roma

II.2.4. Description of the procurement

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. 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: 9 791 813,00 EUR

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

Duration in months: 51

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

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. Information about electronic catalogues

Tenders must be presented in the form of electronic catalogues or include an electronic catalogue

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:

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. 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.2. Conditions related to the contract

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Restricted procedure

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

Date: 29/06/2022 Local time: 16:00

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

Date: 13/07/2022

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.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

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. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunale amministrativo del Lazio - Sezione di Roma

Postal address: Via Flaminia n. 189

Town: Roma

Postal code: 00196

Country: Italy

Telephone: +39 06328721

Fax: +39 0632872310

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

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. Date of dispatch of this notice

30/05/2022