

Italy-Rome: Telephone operator services

OJ S 206/2018 25/10/2018

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

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Postal address: Via Isonzo 21 b

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

Postal code: 00198

Country: Italy

Contact person: Nicola Sansalone

E-mail: agc@agcom.it

Telephone: +39 0669644154

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

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: autorità amministrativa indipendente di garanzie nel settore delle comunicazioni

Section II: Object

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

Gara comunitaria a procedura aperta per la selezione di un organismo specializzato per l'attivazione e la gestione del proprio contact center per 3 anni

II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La procedura di gara aperta in ambito comunitario, autorizzata con delibera 607/16/CONS del 6.12.2016 e indetta con determina n. 2/17/SAG, è relativa all'affidamento ad un organismo specializzato per un triennio del servizio finalizzato all'attivazione e alla gestione del Contact Center dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – CIG 69802257E3.

II.1.6.

Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 421 403,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITF33 Napoli

Main site or place of performance: Torre Francesco Isola B5 Centro Direzionale, 80143 Napoli

II.2.4. Description of the procurement

La procedura di gara aperta in ambito comunitario, autorizzata con delibera 607/16/CONS del 6.12.2016 e indetta con determina n. 2/17/SAG, è relativa all'affidamento ad un organismo specializzato per un triennio del servizio finalizzato all'attivazione e alla gestione del Contact Center dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – CIG 69802257E3.

L'aggiudicatario deve fornire tutti i servizi e gli strumenti necessari all'attivazione, gestione ed erogazione dei servizi di risposta con operatore nonché di assistenza e manutenzione del Contact Center. Quest'ultimo è dedicato ad accogliere le segnalazioni e le richieste di informazioni dei cittadini, l'operatore dovrà gestire le medesime, fornendo risposte ai quesiti posti e dare indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili, nonché smistare le richieste non assolvibili al primo livello al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito back office costituito da personale Agcom.

II.2.5. Award criteria

Price

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 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

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2017/S 039-071954](#)

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

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

05/07/2018

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: HD Solution S.r.l.

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

Country: Italy

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 421 403,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: TAR del Lazio

Postal address: Via Flaminia 189

Town: Roma

Postal code: 00196

Country: Italy

Telephone: +39 063228721

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Autorità Nazionale Anticorruzione — Ufficio Affari giuridici — Settore Precontenzioso

Postal address: Via di Ripetta 246

Town: Roma

Postal code: 00186

Country: Italy

VI.5. Date of dispatch of this notice

24/10/2018