

Italy-Milan: Customer-care services

OJ S 238/2023 11/12/2023

Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: TRENORD S.R.L.

Postal address: PIAZZALE CADORNA 14

Town: MILANO

NUTS code: ITC4C Milano

Postal code: 20123

Country: Italy

E-mail: gare.trenord@legalmail.it

Telephone: +39 0285114250

Fax: +39 0285114621

Internet address(es):

Main address: <https://acquistionline.trenord.it>

Address of the buyer profile: <https://acquistionline.trenord.it>

I.6. Main activity

Railway services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servizio di Contact-center integrato multicanale. CIG: 9030490418

Reference number: Proc. 2165/2021

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'appalto ha per oggetto la fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center multicanale finalizzati a fornire informazioni e assistenza alla clientela, pre e post-vendita, ed effettuare la vendita di prodotti commercializzati da Trenord.

Maggiori informazioni relative alla descrizione dell'appalto sono indicate nella documentazione scaricabile dal sito Internet: <https://acquistionline.trenord.it>

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1 260 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITC4 Lombardia

Main site or place of performance: Regione Lombardia.

II.2.4. Description of the procurement

L'appalto ha per oggetto la fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center multicanale finalizzati a fornire informazioni e assistenza alla clientela, pre e post-vendita, ed effettuare la vendita di prodotti commercializzati da Trenord.

L'aggiudicazione avverrà, in esito ad una procedura aperta, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

Maggiori informazioni relative alla descrizione dell'appalto sono indicate nella documentazione scaricabile dal sito Internet: <https://acquistionline.trenord.it>.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Offerta Tecnica / Weighting: 70

Price - Weighting: 30

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Trenord potrà esercitare, anche parzialmente, un'opzione della durata massima di 12 mesi. La durata dell'appalto può inoltre essere prorogata per il tempo strettamente necessario all'individuazione di un nuovo contraente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

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

L'importo complessivo presunto dell'appalto è pari ad Euro 1.260.000,00 (euro unmilione duecentosessantamila/00) più I.V.A., con la seguente articolazione:

- € 840.000,00 (euro ottocentoquarantamila/00) per il servizio base di 24 mesi.

- € 420.000,00 (euro quattrecentoventimila/00) per eventuale opzione economica di 12 mesi.

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: [2022/S 057-150562](#)

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 periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Servizio di Contact-center integrato multicanale. CIG: 9030490418

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/03/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 8

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Numero Blu Servizi S.p.A.

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

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: 1 260 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 1 036 873,77 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

L'appalto è stato aggiudicato all'operatore economico Numero Blu Servizi S.p.A. avendo conseguito un punteggio totale pari a 87,51/100.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: T.A.R. LOMBARDIA

Town: MILANO

Country: Italy

VI.4.4.

Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: TAR MILANO

Town: MILANO

Country: Italy

VI.5. Date of dispatch of this notice

06/12/2023