

89015-2026 - Result

Italy – Call centre – Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento dei servizi di front office, back office, contact center e CUP presso il poliambulatorio dell'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP), per la du

OJ S 26/2026 06/02/2026

Contract or concession award notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: INMP

Email: inmp@pec.inmp.it

Legal type of the buyer: Public undertaking, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento dei servizi di front office, back office, contact center e CUP presso il poliambulatorio dell'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP), per la du

Description: Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento dei servizi di front office, back office, contact center e CUP presso il poliambulatorio dell'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP), per la durata di n. 36 mesi.

Procedure identifier: d02860a1-4afc-46f4-a18a-49bdebc4ef5f

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Town: ROMA (RM)

Country subdivision (NUTS): Roma (IT143)

Country: Italy

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 2 199 242,93 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento dei servizi di front office, back office, contact center e CUP presso il poliambulatorio dell'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP), per la du

Description: Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento dei servizi di front office, back office, contact center e CUP presso il poliambulatorio dell'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP), per la durata di n. 36 mesi.

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Opzione 1: eventuale proroga tecnica per 24 mesi Opzione 2: Acc. to Fondo art. 9, co. 5 D.Lgs. n. 36/2023 (Equilibrio contrattuale artt. 60 e 120 del Codice) max 15% Opzione 3: Attivazione del c.d. quinto d'obbligo

5.1.2. Place of performance

Town: ROMA (RM)

Country subdivision (NUTS): Roma (IT143)

Country: Italy

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 2 199 242,93 EUR

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: 10 - Possesso di certificazioni ISO 45001:2018 o equivalente

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 1

Criterion:

Type: Quality

Description: 11 - Possesso della Certificazione UNI Pdr 125/2022 - parità di genere, in corso di validità

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 1

Criterion:

Type: Price

Description: Offerta Economica

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 30

Criterion:

Type: Quality

Description: 6 - Corsi di formazione ed aggiornamento erogati al personale rispetto ai servizi oggetto dell'appalto

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: 1 - Esperienza nella gestione di software CUP

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: 2- Adeguatezza soluzione software CUP

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: 3 - Esperienza dell'azienda in servizi di front office e back office

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: 4 - Adeguatezza dei servizi di front office e back office

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: 5 - Esperienza dell'azienda in attività di customer satisfaction

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: 7 - Proposte di integrazione e miglioramento servizi (es. proposte organizzative, procedurali o di impiego di soluzioni tecnologiche volte a favorire l'evoluzione del servizio, funzionalità e innovatività per la gestione degli accessi da parte degli utenti: multicanalità, sistemi eliminacode intelligenti, ecc.)

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: 12 - Tempistica per garantire l'adeguatezza delle sostituzioni

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 7

Criterion:

Type: Quality

Description: 8 - Possesso di certificazioni di qualità UNI 11697, in corso di validità

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: 9 - Possesso di certificazioni di responsabilità sociale ed etica SA 8000:2008 o equivalente

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 1

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: TAR del Lazio

Information about review deadlines: Si veda il disciplinare di gara

Organisation providing additional information about the procurement procedure: INMP

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 996 953,25 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners**Winner:**

Official name: GPI S.p.A.

Tender:

Tender identifier: 2

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: 996 953,25 EUR

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: G00231/25

Date on which the winner was chosen: 05/12/2025

Date of the conclusion of the contract: 12/01/2026

6.1.4. Statistical information**Received tenders or requests to participate:**

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 2

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: INMP

Registration number: 09694011009

Postal address: Via di San Gallicano n. 25

Town: ROMA (RM)

Postcode: 00100

Country subdivision (NUTS): Roma (IT43)
Country: Italy
Email: inmp@pec.inmp.it
Telephone: +390658558201
Fax: +390658558401
Internet address: <https://www.inmp.it>
Buyer profile: <https://inmp-appalti.maggiolicloud.it/PortaleAppalti/it>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: TAR del Lazio
Registration number: 80195990587
Postal address: Via Flaminia n. 189
Town: ROMA (RM)
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Roma (IT43)
Country: Italy
Email: tarm-segrprotocolloamm@ga-cert.it
Telephone: +3906328721
Fax: +390632872315
Internet address: <https://www.giustizia-amministrativa.it>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: GPI S.p.A.
Registration number: 01944260221
Postal address: Via Ragazzi del novantanove n. 13
Town: TRENTO (TN)
Postcode: 38123
Country subdivision (NUTS): Trento (ITH20)
Country: Italy
Email: gpi@pec.gpi.it
Telephone: 0461381515
Fax: 0461381599

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0001

Notice information

Notice identifier/version: f28727bf-8c29-4ed6-baf5-61e5859524ab - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 05/02/2026 09:42:17 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Italian

Notice publication number: 89015-2026

OJ S issue number: 26/2026

Publication date: 06/02/2026