

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:541503-2018:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Torino: Servizi di operatore telefonico
2018/S 237-541503**

Bando di gara

Servizi

Legal Basis:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

Società Riscossioni S.p.A. — siglabile Soris S.p.A.

Via Vigone 80

Torino

10139

Italia

Persona di contatto: Dott. Stefano Di Bartolo

Tel.: +39 1101132748

E-mail: appalti@pec.soris.torino.it

Fax: +39 1101132719

Codice NUTS: ITC11

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.soris.torino.it

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.soris.torino.it/cms/societa-trasparente/345-bandi-di-gara-e-contratti/atti-delle-amministrazioni-aggiudicatrici-e-degli-enti-aggiudicatari/avvisi-e-bandi>

I.2) Appalto congiunto

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://www.soris.torino.it/cms/societa-trasparente/345-bandi-di-gara-e-contratti/atti-delle-amministrazioni-aggiudicatrici-e-degli-enti-aggiudicatari/avvisi-e-bandi>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Organismo di diritto pubblico

I.5) Principali settori di attività

Altre attività: Riscossione Entrate locali

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Servizi di Contact Center

II.1.2) Codice CPV principale

79511000

- II.1.3) **Tipo di appalto**
Servizi
- II.1.4) **Breve descrizione:**
Servizio di contatto contribuenti entrate locali
- II.1.5) **Valore totale stimato**
Valore, IVA esclusa: 2 106 000.00 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
79512000
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: ITC11
Luogo principale di esecuzione:
Torino
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
Fornitura del servizio di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extra tributarie ed entrate patrimoniali.
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 2 106 000.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 60
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: sì
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: sì
Descrizione delle opzioni:
Prosecuzione per ulteriori 2 anni dopo il primo triennio
- II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**
- II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**
L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no
- II.2.14) **Informazioni complementari**
La Soris S.p.A. si riserva di procedere ad aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. In tal caso, peraltro, si riserva anche la facoltà di non procedere all'aggiudicazione. Resta salva, in ogni caso la facoltà di cui all'art. 95, co. 12 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i.

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) **Condizioni di partecipazione**

- III.1.1) **Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**
Elenco e breve descrizione delle condizioni:
Iscrizione CCIAA — Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera AGCOM n. 666/08/CONS del 26.11.2008
- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**
Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:
Fatturato globale ultimi 3 anni
Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:
>= 4 000 000,00 EUR
- III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**
Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:
Servizi analoghi a quelli oggetto di gara
Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:
>= 2 000 000,00 EUR
- III.1.5) **Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati**
- III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**
- III.2.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**
- III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**
Sede operativa in Territorio Città Metropolitana Torino
- III.2.3) **Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto**
Obbligo di indicare i nomi e le qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione del contratto d'appalto

Sezione IV: Procedura

- IV.1) **Descrizione**
- IV.1.1) **Tipo di procedura**
Procedura aperta
Procedura accelerata
Motivazione:
Necessità di garantire servizio innovativo in vista di incremento delle attività gestite nel 2019
- IV.1.3) **Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**
- IV.1.4) **Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo**
- IV.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**
- IV.1.8) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**
L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì
- IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**
- IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**
- IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**
Data: 14/01/2019
Ora locale: 12:00
- IV.2.3) **Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

- IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**
Italiano
- IV.2.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**
Durata in mesi: 06 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**
Data: 15/01/2019
Ora locale: 12:00

Sezione VI: Altre informazioni

- VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**
Si tratta di un appalto rinnovabile: no
- VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**
Sarà accettata la fatturazione elettronica
- VI.3) **Informazioni complementari:**
Contenuti della relazione tecnica: art. 5 capitolato Speciale
Documentazione da presentare: art. 5 Capitolato speciale
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte
Via Confienza 10
Torino
10121
Italia
Tel.: +39 0115576462
E-mail: urp.to@giustizia-amministrativa.it
Fax: +39 0115576462
- VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**
Autorità Nazionale Anticorruzione
Roma
00187
Italia
Tel.: +39 6367231
E-mail: protocollo@pec.anticorruzione.it
Fax: +39 636723274
Indirizzo Internet: <http://www.anticorruzione.it/>
- VI.4.3) **Procedure di ricorso**
Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:
D.Lgs. n. 104/2010 art. 29
- VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**
- VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**
05/12/2018