

ITALIA: SERVIZI DI OPERATORE TELEFONICO SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE IMPRESE A FORTE CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASSISTENTE VIRTUALE

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

1 Committente

1.1 Committente

Nome ufficiale: CSEA - Cassa per i servizi energetici ambientali

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Protezione dell'ambiente

2 Procedura

2.1 Procedura

Titolo: SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE IMPRESE A FORTE CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASSISTENTE VIRTUALE

Descrizione: SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE IMPRESE A FORTE CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASSISTENTE VIRTUALE

Identificativo della procedura: 6ddd673d-6ea0-4c5f-9522-f6622f485d59

Tipo di procedura: Aperta

Giustificazione della procedura accelerata:

Caratteristiche principali della procedura:

2.1.1 Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.3 Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 500 000 Euro

2.1.4 Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.5 Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Numero massimo di lotti per i quali un offerente può presentare offerte: 1

Condizioni contrattuali:

Numero massimo di lotti per i quali può essere aggiudicato un appalto a un offerente: 1

2.1.6 Motivi di esclusione

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: si faccia riferimento al Disciplinare di gara

5 Lotto

5.1 Identificativo tecnico del lotto: LOT-0001

Titolo: SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE IMPRESE A FORTE CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASSISTENTE VIRTUALE

Descrizione: SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE IMPRESE A FORTE CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASSISTENTE VIRTUALE

Identificativo interno: 1

5.1.1 Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Proroga tecnica, opzione di proroga e quinto d'obbligo

5.1.2 Luogo di esecuzione

Località: Roma

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

Informazioni supplementari: ROMA (RM)

5.1.3 Durata stimata

Data di inizio: 01/02/2025

Durata: 36 Mese

5.1.4 Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5 Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 500 000 Euro

5.1.6 Informazioni generali

Partecipazione riservata: La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9 Criteri di selezione

Criterio:

Tipo: Capacità economica e finanziaria

Descrizione: si faccia riferimento al Disciplinare di gara

Uso del criterio: Applicato

Criterio:

Tipo: Capacità tecniche e professionali

Descrizione: si faccia riferimento al Disciplinare di gara

Uso del criterio: Applicato

5.1.10 Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome:

Descrizione: 1.Qualità delle soluzioni proposte

Ponderazione (percentuale, esatta): 65

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome:

Descrizione: Tempistiche di avvio del servizio: diminuzione delle tempistiche di avvio del servizio

Ponderazione (percentuale, esatta): 5

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome:

Descrizione: Esperienze in servizi analoghi: Si valuterà il grado di riutilizzo e valore aggiunto derivante da esperienze su servizi analoghi

Ponderazione (percentuale, esatta): 10

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome:

Descrizione: Prezzo

Ponderazione (percentuale, esatta): 20

Descrizione del metodo da utilizzare se la ponderazione non può essere espressa da criteri:

Giustificazione della mancata indicazione della ponderazione dei criteri di aggiudicazione:

5.1.11 Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://appalti.csea.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00080>

5.1.12 Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Non consentita

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 05/08/2024 12:00 +02:00

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 08/08/2024 11:00 +02:00

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15 Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16 Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunale Amministrativo Regionale Lazio - Roma

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto: CSEA - Cassa per i servizi energetici ambientali

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: CSEA - Cassa per i servizi energetici ambientali

8.1 ORG-0001

Nome ufficiale: CSEA - Cassa per i servizi energetici ambientali

Numero di registrazione: 80198650584

Indirizzo postale: Piazza Augusto Imperatore, 32

Località: Roma

Codice postale: 186

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

Referente: Alessandra Le Pera

E-mail: info@pec.csea.it

Telefono: 06 321 0131

Indirizzo internet: <https://www.csea.it/amministrazione-trasparente/>

Profilo del committente: <https://www.csea.it/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1 ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale Lazio - Roma

Numero di registrazione: 80195990587

Indirizzo postale: Via Flaminia, 189

Località: Roma

Codice postale: 00196

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

Referente: TAR Lazio

E-mail: tarm-segrprotocolloamm@ga-cert.it

Telefono: 06 328721

Indirizzo internet: <https://www.giustizia-amministrativa.it/>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

11 Informazioni sull'avviso

11.1 Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 394fcb4c-3206-46fb-a9e6-7dd12d3334a4 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Data di trasmissione dell'avviso: 28/06/2024 13:13 +02:00

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

11.2 Informazioni sulla pubblicazione