

# 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](mailto: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](mailto: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**