



Ufficio Richiedente: DAG

DA: DLC

A: DG/DAF

Oggetto: Avvio della Gara Europea a procedura aperta per l'affidamento del 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

Si propone la seguente determinazione n°53 del 28/06/2024:

Titolo Proposto per la gara	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
Oggetto	Servizi
Motivazione del servizio	<p>Al fine di fornire assistenza, in via esclusiva, alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale che intendono accedere ai meccanismi di agevolazione di cui all'art. 3 del D.L. 29 settembre 2023, n. 131, convertito con legge 27 novembre 2023, n. 169, e ai D.M. 21 dicembre 2017 e D.M. 21 dicembre 2021, la CSEA ha ritenuto di avvalersi di un servizio di Call Center avanzato in <i>outsourcing</i> (di seguito, Contact Center).</p> <p>In considerazione dell'approssimarsi della scadenza del contratto avente ad oggetto il Servizio di Contact Center Energivori (Elettrivori e Gasivori: CIG 9183303D5C), prevista per il 31 gennaio 2025, è necessario avviare una procedura di selezione per individuare il nuovo affidatario del servizio in oggetto.</p> <p>La finalità è di migliorare la qualità del servizio di supporto alle imprese, diminuendo i tempi di risposta ed efficientando la fase interlocutoria tra l'Ente e le aziende: il Contact Center, infatti, è un servizio di assistenza multicanale che utilizza sistemi di comunicazione che ottimizzano l'integrazione di soluzioni d'intervento umano e di intelligenza artificiale, nello specifico attraverso e l'utilizzo del servizio telefonico dotato di presidio umano e l'utilizzo di una piattaforma informatica che gestisce l'assistente virtuale evoluto.</p> <p>Il valore complessivo stimato per lo svolgimento del servizio è pari a € 500.000,00 (euro cinquecentomila/00), oltre IVA, per 36 mesi.</p> <p>Per l'acquisizione del servizio in oggetto, la CSEA ha preventivamente effettuato una ricognizione delle Convenzioni Consip attualmente disponibili, dalla quale risulta che il Lotto 3 "Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni della Regione Lazio" è scaduto il 15/06/2021 e non è, ad oggi disponibile, per amministrazioni con sede nel Lazio, un eventuale lotto accessorio a cui poter attingere.</p>

	<p>Pertanto, vista l'impossibilità di poter utilizzare tale strumento Consip, in considerazione della tipologia del servizio nonché del relativo importo stimato per l'acquisizione del servizio in oggetto, il "Programma triennale degli acquisti di beni e servizi della CSEA per il triennio 2024-2026", approvato dal Comitato di gestione con delibera n. 72/2024/DAF del 25.03.2024, prevede lo svolgimento di una gara a procedura aperta di rilevanza comunitaria, ai sensi dell'art. 71, del D. Lgs. n. 36/2023.</p> <p>Inoltre, con riferimento alle caratteristiche dei servizi medesimi si ritiene di prevedere come criterio di valutazione quello economicamente più vantaggioso, ai sensi dell'art. 50, comma 4, e art. 108 del D. Lgs. n. 36/2023, individuato sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo sulla base dei seguenti criteri:</p> <p>1) Caratteristiche tecnico qualitative (max 80/100 punti); 2) Prezzo (max 20/100 punti).</p>
Importo a base d'asta	€ 500.000,00 (euro cinquecentomila/00), oltre IVA e oneri di legge
Richiesta Impegno di spesa	Impegno di spesa n. 3000162372
Durata Contratto	36 mesi
Opzione	SI
Importo opzione	Fino a concorrenza del valore complessivo stimato per lo svolgimento del servizio pari ad euro 500.000,00
Criterio di aggiudicazione	Offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 50, comma 4, e art. 108 del D. Lgs. n. 36/2023
CIG	B24898EDCC
CPV	79511000-9
Ufficio proponente	DAG
Conformità budget	<i>Direttore DAF</i> <i>(firmato digitalmente)</i>
Obbligo MePA/Consip	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
RUP	Dott.ssa Carmela Brillante <i>(firmato digitalmente)</i>
Procedura di scelta del contraente	
<i>Selezionare tra:</i>	
<input type="checkbox"/> Affidamento diretto art. 50, comma 1, lett. b)	<input type="checkbox"/> Affidamento art. 50, comma 1 lett. e)
<input checked="" type="checkbox"/> Procedura Aperta ex art. 71	<input type="checkbox"/> Altro
Utilizzo piattaforma MePA/CONSIP	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No

<p><i>Requisiti di ordine generale e di idoneità professionale</i></p>	<p>(art. 100, comma 3, del Codice dei contratti pubblici):</p> <ul style="list-style-type: none"> - iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara; - iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione, così come previsto dall'Allegato A alla delibera n. 666/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), come successivamente modificata e integrata con particolare riferimento alla delibera n. 1/17/CONS; - assenza, in capo all'operatore economico, dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del Codice dei contratti pubblici.
<p><i>Requisiti di capacità economica e finanziaria</i></p>	<p>(art. 100, commi 1, lett. b) e comma 11, del Codice dei contratti pubblici):</p> <ul style="list-style-type: none"> - fatturato globale maturato nel triennio precedente almeno pari a € 500.000,00 IVA esclusa.
<p><i>Requisiti di capacità tecniche e professionali</i></p>	<p>(art. 100, commi 1, lett. c) e comma 11, del Codice dei contratti pubblici):</p> <ul style="list-style-type: none"> - esecuzione negli ultimi tre anni di almeno 3 servizi analoghi a quello oggetto del presente appalto, con buon esito e senza risoluzione anticipata per fatto imputabile al concorrente, presso enti pubblici e privati.
<p><i>Direttore generale</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Firma DG</i> <i>(firmato digitalmente)</i></p>