

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:580224-2020:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Trento: Servizi di assistenza informatica e di supporto  
2020/S 235-580224**

**Bando di gara**

**Servizi**

**Base giuridica:**

Direttiva 2014/24/UE

**Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**

**I.1) Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: Provincia autonoma di Trento — Agenzia provinciale per gli appalti e contratti — Servizio appalti — Ufficio gare servizi e forniture

Indirizzo postale: via Dogana 8

Città: Trento

Codice NUTS: ITH20 Trento

Codice postale: 38122

Paese: Italia

Persona di contatto: Mirta Parnasso

E-mail: [serv.appalti@pec.provincia.tn.it](mailto:serv.appalti@pec.provincia.tn.it)

Tel.: +39 461496444

Fax: +39 461496422

**Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: [www.appalti.provincia.tn.it](http://www.appalti.provincia.tn.it)

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.appalti.provincia.tn.it>

**I.3) Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://www.appalti.provincia.tn.it>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <https://www.acquisitionline.pat.provincia.tn.it/nwbc>

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

**I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice**

Autorità regionale o locale

**I.5) Principali settori di attività**

Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

**Sezione II: Oggetto**

**II.1) Entità dell'appalto**

**II.1.1) Denominazione:**

Procedura aperta per l'affidamento in appalto di servizi di Customer Service Desk di Trentino Digitale SpA, suddiviso in due lotti di gara

**II.1.2) Codice CPV principale**

72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto

- II.1.3) **Tipo di appalto**  
Servizi
- II.1.4) **Breve descrizione:**  
Procedura aperta per l'affidamento in appalto, mediante il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di servizi di Customer Service Desk di Trentino Digitale SpA, suddiviso in due lotti di gara. Nello specifico: lotto 1: servizio di help desk, e lotto 2: servizio di contact center per la durata di 36 mesi e opzione di rinnovo per ulteriori 36 mesi e proroga tecnica per un tempo non superiore a sei mesi.
- II.1.5) **Valore totale stimato**  
Valore, IVA esclusa: 4 732 682.50 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**  
Questo appalto è suddiviso in lotti: sì  
Le offerte vanno presentate per numero massimo di lotti: 2  
Numero massimo di lotti che possono essere aggiudicati a un offerente: 2
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**  
Servizio di help desk  
Lotto n.: 1
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**  
72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**  
Codice NUTS: ITH20 Trento  
Luogo principale di esecuzione:  
Il luogo principale di esecuzione è la sede dell'impresa affidataria del servizio fatte salve esigenze di coordinamento presso la sede del committente che corrisponde al codice NUTS.
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**  
Servizio di help desk per la gestione di richieste di assistenza e di supporto trasmesse dagli utenti della pubblica amministrazione fruitori dei servizi erogati da Trentino Digitale.
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**  
I criteri indicati di seguito  
Criterio di qualità - Nome: valutazione discrezionale / Ponderazione: 85  
Prezzo - Ponderazione: 15
- II.2.6) **Valore stimato**  
Valore, IVA esclusa: 1 635 315.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**  
Durata in mesi: 36  
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì  
Descrizione dei rinnovi:  
Durata dell'appalto 36 mesi + opzione di rinnovo di 36 mesi + opzione di proroga tecnica di sei mesi.
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**  
Sono autorizzate varianti: sì
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**  
Opzioni: sì  
Descrizione delle opzioni:

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto alle medesime condizioni per una durata di 36 mesi per un importo complessivo pari a 1 635 315,00 EUR — e di ulteriori sei mesi di eventuale proroga tecnica per un importo complessivo di 272 552,50 EUR.

**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**

L contratto di appalto può essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 27, comma 2, lettera a) della L.P. n. 2/2016, per esigenze della committente disciplinate all'art. 8, comma 6 dello schema di contratto. Si rinvia allo stesso art. 8 per le clausole di modifica e revisione prezzi in sede di rinnovo.

**II.2) Descrizione**

**II.2.1) Denominazione:**

Servizio di contact center  
Lotto n.: 2

**II.2.2) Codici CPV supplementari**

72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto

**II.2.3) Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: ITH20 Trento  
Luogo principale di esecuzione:

Il luogo principale di esecuzione è la sede dell'impresa affidataria del servizio fatte salve esigenze di coordinamento presso la sede del committente che corrisponde al codice NUTS.

**II.2.4) Descrizione dell'appalto:**

Servizio di contact center per la gestione di richieste da parte di cittadini/operatori economici attinenti a specifiche informazioni che riguardano servizi erogati da alcune strutture della pubblica amministrazione.

**II.2.5) Criteri di aggiudicazione**

I criteri indicati di seguito  
Criterio di qualità - Nome: valutazione discrezionale / Ponderazione: 85  
Prezzo - Ponderazione: 15

**II.2.6) Valore stimato**

Valore, IVA esclusa: 549 000.00 EUR

**II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**

Durata in mesi: 36  
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì  
Descrizione dei rinnovi:  
Durata dell'appalto 36 mesi + opzione di rinnovo di 36 mesi + opzione di proroga tecnica di sei mesi.

**II.2.10) Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: sì

**II.2.11) Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: sì  
Descrizione delle opzioni:  
La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto alle medesime condizioni per una durata di 36 mesi per un importo complessivo pari a 549 000,00 EUR — e di ulteriori sei mesi di eventuale proroga tecnica per un importo complessivo di 91 500,00 EUR.

**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**

L contratto di appalto può essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 27, comma 2, lettera a) della L.P. n. 2/2016, per esigenze della committente disciplinate all'art. 8, comma 6 dello schema di contratto. Si rinvia allo stesso art. 8 per le clausole di modifica e revisione prezzi in sede di rinnovo.

**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 al registro degli operatori di comunicazione (ROC) previsto dalla legge del 31.7.1997, n. 249 e al relativo regolamento di cui alla delibera n. 666/08/CONS del 26.11.2008.

III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**

III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**

Applicazione della clausola sociale ex art. 32, comma 4 e seguenti della Legge Provinciale n. 2/2016 in ragione dell'impegno dichiarato dall'operatore economico nell'istanza di partecipazione.

**Sezione IV: Procedura**

IV.1) **Descrizione**

IV.1.1) **Tipo di procedura**

Procedura aperta

IV.1.3) **Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**

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.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

Data: 08/01/2021

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: 9 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**

Data: 11/01/2021

Ora locale: 09:30

Luogo:

La seduta non è pubblica e ogni concorrente ha facoltà di assistere alla seduta esclusivamente da remoto collegandosi al sistema tramite propria infrastruttura informatica. Nella sezione documentazione di gara sono reperibili le istruzioni operative per assistere alla seduta virtuale.

**Sezione VI: Altre informazioni**

VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.3) **Informazioni complementari:**

Trattandosi di servizi di call center trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 24 – bis, comma 10 del D.Lgs. del 22.6.2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge del 7.8.2012, n. 134 (misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center) come modificato dall'art. 1, comma 243 della legge di bilancio 2017 (legge dell'11.12.2016, n. 232). Alla luce delle disposizioni sopra citate «per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi a operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'art. 23, comma 16 del D.Lgs. n. 50/2016, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative».

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale regionale di giustizia amministrativa per il Trentino Alto Adige — Sede di Trento

Indirizzo postale: via Calepina 50

Città: Trento

Codice postale: 38122

Paese: Italia

E-mail: [trgatn-segrprotocolloamm@ga-cert.it](mailto:trgatn-segrprotocolloamm@ga-cert.it)

Tel.: +39 0461262828

Fax: +39 0461262550

Indirizzo Internet: [www.giustizia-amministrativa.it](http://www.giustizia-amministrativa.it)

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Ai sensi degli artt. 119 e 120 del D.Lgs. n. 104/2010 (cosiddetto codice del processo amministrativo), gli atti delle procedure di affidamento relativi a pubblici lavori, servizi o forniture sono impugnabili unicamente mediante ricorso al tribunale amministrativo regionale competente per territorio nel termine perentorio di 30 giorni, secondo quanto disposto dai citati articoli.

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

27/11/2020