

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:55361-2022:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Trento: Servizi di assistenza informatica e di supporto  
2022/S 022-055361**

**Avviso di aggiudicazione di appalto**

**Risultati della procedura di appalto**

**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: Sandra Sguario

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.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 suddivisa 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 di Servizi di Customer Service Desk di Trentino Digitale SPA, suddivisa in due lotti. 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 6 mesi.

La Provincia Autonoma di Trento - APAC - Servizio Appalti ha svolto la procedura di gara su delega di Trentino Digitale S.p.A. con sede in Trento.

II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: sì

II.1.7) **Valore totale dell'appalto (IVA esclusa)**

Valore, IVA esclusa: 4 732 682.50 EUR

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

SERVIZIO DI HELP DESK - € 3.543.182,50 - CIG 850035178C

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**

Criterio di qualità - Nome: OFFERTA TECNICA fino a punti / Ponderazione: 85

Prezzo - Ponderazione: prezzo fino a punti 15

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 ad Euro 1.635.315,00.- e di ulteriori 6 mesi di eventuale proroga tecnica per un importo complessivo di Euro 272.552,50

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**

Imprese offerenti:

1 SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL-Milano

2 R.T.I. GPI SPA-Trento - CONSORZIO LAVORO AMBIENTE SOC. COOP.-Trento

3 AT ETRURIA CONTACT S.R.L.-Alzano Lombardo (BG)

4 LASER ROMA SRL-Roma

5 R.T.I. SEATT - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-Rende (CS) - RED GROUP ITALIA SRL-Roma

6 HD SOLUTION SRL-Roma

7 R.T.I. SO.SEL. SPA-Modena - KOINE' SRL-Maerne di Martellago (VE)

8 CONIT-Trento

II.2) **Descrizione**

- II.2.1) **Denominazione:**  
SERVIZIO DI CONTACT CENTER - € 1.189.500,00 - CIG 8500355AD8  
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**  
Criterio di qualità - Nome: OFFERTA TECNICA fino a punti / Ponderazione: 85  
Prezzo - Ponderazione: prezzo fino a punti 15
- 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 ad Euro 549.000,00.- e di ulteriori 6 mesi di eventuale proroga tecnica per un importo complessivo di Euro 91.500,00
- 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**  
Imprese offerenti:  
1 SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL-Milano  
2 RTI GPI SPA-Trento - CONSORZIO LAVORO AMBIENTE SOC. COOP.-Trento  
3 AT ETRURIA CONTACT S.R.L.-Alzano Lombardo (BG)  
4 LASER ROMA SRL-Roma  
5 RTI SEATT - SOC.COOP.SOCIALE-Rende (CS) - RED GROUP ITALIA SRL-Roma  
6 HD SOLUTION SRL-Roma  
7 RTI SO.SEL SPA.-Modena - KOINE' SRL-Maerne di Martellago (VE)  
8 CONIT-Trento  
9 CREDIT 2 CASH SPA-Roma

#### **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.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**

Numero dell'avviso nella GU S: [2020/S 235-580224](#)

IV.2.8) **Informazioni relative alla chiusura del sistema dinamico di acquisizione**

IV.2.9) **Informazioni relative alla fine della validità dell'avviso di indizione di gara in forma di avviso di preinformazione**

**Sezione V: Aggiudicazione di appalto**

**Lotto n.: 1**

**Denominazione:**

SERVIZIO DI HELP DESK

Un contratto d'appalto/lotto è stato aggiudicato: sì

V.2) **Aggiudicazione di appalto**

V.2.1) **Data di conclusione del contratto d'appalto:**

18/11/2021

V.2.2) **Informazioni sulle offerte**

Numero di offerte pervenute: 8

L'appalto è stato aggiudicato a un raggruppamento di operatori economici: sì

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Denominazione ufficiale: GPI S.p.A.

Indirizzo postale: via Ragazzi del '99, 13

Città: Trento

Codice NUTS: ITH20 Trento

Paese: Italia

Il contraente è una PMI: no

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Denominazione ufficiale: Consorzio Lavoro Ambiente Società Cooperativa

Indirizzo postale: via al Maso Visintainer, 10

Città: Trento

Codice NUTS: ITH20 Trento

Paese: Italia

Il contraente è una PMI: no

V.2.4) **Informazione sul valore del contratto d'appalto /lotto (IVA esclusa)**

Valore totale del contratto d'appalto/del lotto: 3 202 426.50 EUR

V.2.5) **Informazioni sui subappalti**

È probabile che il contratto d'appalto venga subappaltato

**Sezione V: Aggiudicazione di appalto**

**Contratto d'appalto n.: 2**

**Lotto n.: 2**

**Denominazione:**

SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Un contratto d'appalto/lotto è stato aggiudicato: sì

V.2) **Aggiudicazione di appalto**

V.2.1) **Data di conclusione del contratto d'appalto:**

18/11/2021

V.2.2) **Informazioni sulle offerte**

Numero di offerte pervenute: 9

L'appalto è stato aggiudicato a un raggruppamento di operatori economici: no

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Denominazione ufficiale: Consorzio Stabile Innovazione Tecnologica – CONIT

Indirizzo postale: Via Brennero, 182

Città: Trento

Codice NUTS: ITH20 Trento

Paese: Italia

Il contraente è una PMI: no

V.2.4) **Informazione sul valore del contratto d'appalto /lotto (IVA esclusa)**

Valore totale del contratto d'appalto/del lotto: 893 100.00 EUR

V.2.5) **Informazioni sui subappalti**

**Sezione VI: Altre informazioni**

VI.3) **Informazioni complementari:**

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

27/01/2022