

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:589304-2020:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Milano: Centro di raccolta delle chiamate
2020/S 238-589304**

Bando di gara – Servizi di pubblica utilità

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Azienda Trasporti Milanesi SpA

Indirizzo postale: Foro Buonaparte 61

Città: Milano

Codice NUTS: ITC4C Milano

Codice postale: 20121

Paese: Italia

E-mail: responsabileacquisti@atm.it

Tel.: +39 02480311

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <http://www.atm.it>

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: www.atm.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso altro indirizzo:

Denominazione ufficiale: Azienda Trasporti Milanesi SpA

Indirizzo postale: viale Stelvio 2

Città: Milano

Codice NUTS: ITC4C Milano

Codice postale: 20159

Paese: Italia

E-mail: elena.canzi@atm.it

Tel.: +39 0248038312

Fax: +39 026887778

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <http://www.atm.it>

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <https://acquisti.atm.it>

I.6) Principali settori di attività

Servizi di ferrovia urbana, tram, filobus o bus

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Servizio di Contact Center — CIG 85295929FB

Numero di riferimento: 3600000089

- II.1.2) **Codice CPV principale**
79512000 Centro di raccolta delle chiamate
- II.1.3) **Tipo di appalto**
Servizi
- II.1.4) **Breve descrizione:**
Servizio di Contact Center multicanale integrato.
- II.1.5) **Valore totale stimato**
Valore, IVA esclusa: 4 498 025.00 EUR
- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.2) **Descrizione**
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: ITC4C Milano
Luogo principale di esecuzione:
Milano.
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
Servizio di Contact Center multicanale integrato.
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 4 498 025.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 30
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: no
- 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**

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:
Come indicato nel documento «Disciplinare di gara» reperibile all'indirizzo Internet www.atm.it.
- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.4) **Norme e criteri oggettivi di partecipazione**
Elenco e breve descrizione delle norme e dei criteri:

Come indicato nel documento «Disciplinare di gara» reperibile all'indirizzo Internet www.atm.it.

III.1.6) **Cauzioni e garanzie richieste:**

Come indicato nel documento «Disciplinare di gara» reperibile all'indirizzo Internet www.atm.it.

III.1.7) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**

Autofinanziamento.

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: 20/01/2021

Ora locale: 13:00

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

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

Data: 22/01/2021

Ora locale: 09:30

Luogo:

ATM SpA — viale Stelvio 2, 20159, Milano.

Informazioni relative alle persone ammesse e alla procedura di apertura:

Come indicato nel documento «Disciplinare di gara» reperibile all'indirizzo Internet www.atm.it.

Sezione VI: Altre informazioni

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

Si tratta di un appalto rinnovabile: no

VI.3) **Informazioni complementari:**

Il presente avviso si intende valido per tutte le società del gruppo ATM, comprese le partecipate. Si segnala che eventuali chiarimenti sul bando di gara saranno pubblicati esclusivamente sul sito Internet www.atm.it.

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

Denominazione ufficiale: TAR per la Lombardia — ufficio Accettazione ricorsi

Indirizzo postale: via Corridoni 39

Città: Milano

Codice postale: 20122

Paese: Italia

VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**

Denominazione ufficiale: TAR per la Lombardia

Città: Milano

Paese: Italia

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

30 giorni decorrenti dall'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione di cui all'art. 76 del D.Lgs. 50/2016 o, per le clausole di gara immediatamente lesive, dalla pubblicazione dell'avviso sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana, ai sensi del D.Lgs. 104/2010.

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

02/12/2020