

Direzione Acquisti

**Procedura negoziata per Servizio di Contact Center esternalizzato per Clienti Privati e Federazioni per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS) del CONI con sede a Roma**

**CIG 73203629D1**

**R.A. 094/17/PN**

#### **IL DIRIGENTE**

**VISTO** l'art. 8, commi 2 e 11, del D.L. 8 luglio 2002, n° 138 convertito dalla legge 8 agosto 2002, n° 178;

**VISTO** lo Statuto della Coni Servizi S.p.A. approvato in data 22 luglio 2010;

**VISTI** i poteri conferiti al Direttore Acquisti mediante delega dell'Amministratore Delegato del 24 gennaio 2014;

**VISTO** quanto disposto dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. (d'ora in poi anche solo "D.Lgs. 50/2016"), nonché ai sensi di quanto previsto dal proprio "Regolamento interno per l'acquisizione in economia di lavori, servizi e forniture e per l'acquisizione di lavori per importi fino a 1.000.000,00 di Euro" adottato con deliberazione del 8 Luglio 2015;

**VISTA** la delibera del Consiglio di Amministrazione del 22 dicembre 2016 con cui sono state assegnate ai singoli uffici le risorse finanziarie per l'attuazione dei programmi di attività per l'anno 2017;

**CONSIDERATA** la necessità rappresentata dall'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport di affidare la prestazione in oggetto;

**ACCERTATA** la necessaria copertura finanziaria;

#### **DISPONE:**

l'espletamento di una procedura negoziata, ai sensi di quanto disposto dall'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento del Servizio di Contact Center esternalizzato per Clienti Privati e Federazioni per l'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (IMSS) del CONI.

I dettagli della procedura sono i seguenti:

L'appalto ha ad oggetto le seguenti attività:

##### **1) Attività Inbound**

Servizio di prenotazioni delle prestazioni medico-sanitarie dei pazienti privati dell'Istituto di Medicina e Scienza dello Sport (d'ora in poi definito solo IMSS) negli orari 08:30-18.30 non stop dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività nazionale e di chiusura ufficiale dell'IMSS;

##### **2) Attività outbound**

Attività di call-back sugli appuntamenti da fissare a seguito di registrazione messaggio degli utenti su segreteria telefonica e/o su appuntamenti già fissati;

##### **3) Assistenza traffico telefonico inbound e outbound relativo a Federazioni CONI**, in arrivo sullo stesso numero telefonico e da gestire attraverso tutti i canali previsti per i clienti privati dei servizi sanitari.

L'importo posto a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali è pari ad € 204.000,00 (duecentoquattromila/00) al netto dell'IVA, ottenuto moltiplicando il canone mensile (€ 8.500,00) per la durata contrattuale (24 mesi).

Nel corso dell'esecuzione del contratto Coni Servizi si riserva la facoltà di chiedere e l'Impresa aggiudicataria ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

Il contratto decorre dalla data della stipula ed ha validità 24 (ventiquattro) mesi.

La procedura sarà affidata con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, sulla base dei seguenti criteri:

- Offerta tecnica: 70 punti
- Offerta economica: 30 punti.

La gara, sarà espletata con il supporto di strumenti elettronici, ai sensi degli artt. 40, 52 e 58 del D.Lgs. 50/2016, all'interno del Portale fornitori Coni Servizi.

Le Imprese da invitare alla procedura in oggetto saranno individuate, in conformità a quanto previsto dal richiamato D.Lgs. 50/2016 e dal "Regolamento interno per l'acquisizione in economia di lavori, servizi e forniture e per l'acquisizione di lavori per importi fino a 1.000.000,00 di Euro", utilizzando l'Elenco fornitori Coni Servizi, all'interno della seguente categoria merceologica principale:

- SER34 SERVIZI DI CONTACT CENTER

e classe di importo:

- III° Classe di importo.

I requisiti richiesti per la partecipazione sono i seguenti:

- iscrizione nel Registro delle Imprese per attività inerenti l'oggetto dell'appalto, in conformità con quanto previsto dall'art. 83, comma 3, del D.Lgs. 50/2016;
- non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, ovvero di ogni altra situazione che determini l'esclusione dalle gare di appalto e/o l'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione;
- requisiti di ordine generale e di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale richiesti per l'iscrizione all'Elenco fornitori per la categoria merceologica principale e classe di importo sopra indicate.

Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è il Dott. Gennaro Ranieri, nella sua qualità di responsabile della Direzione "Acquisti".

Il Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione nonché Direttore dell'esecuzione del contratto è il Dott. Fabio Barchiesi nella sua qualità di Responsabile della Direzione "Organizzazione ed Eventi Istituto di Medicina e Scienza dello Sport".

**II DIRETTORE**  
**Gennaro Ranieri**  
**(Originale firmato)**