



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

**AVVISO PUBBLICO PER INDAGINE DI MERCATO AI SENSI
DELL'ART. 36 DEL D.LGS. 50/2016 E DELL'ART. 1, COMMA 2, LETT. A)
DEL DECRETO-LEGGE 16 LUGLIO 2020, N.76**

L'Ufficio Affari Generali e Contratti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato,

CONSIDERATA

l'esigenza di dotarsi di una piattaforma avanzata di Contact Center da integrare con gli applicativi custom Pratiche scorrette e Call Center in uso presso l'Autorità e relativo servizio di manutenzione per la durata di 36 mesi;

VALUTATA

l'esigenza di acquisire utili elementi di valutazione finalizzati all'individuazione della soluzione più rispondente alle esigenze dell'Autorità, nonché di individuare gli operatori economici interessati, le soluzioni tecniche disponibili e le condizioni economiche praticate;

RENDE NOTO

che si riserva, a seguito della presente indagine di mercato, di procedere all'individuazione dell'operatore economico cui affidare il contratto di che trattasi;

INVITA

per mera indagine di mercato, a voler formulare la propria manifestazione di interesse, con le modalità appresso specificate, al fine dell'affidamento del relativo contratto, ai sensi del combinato disposto dell'art. 36 del d.lgs. n.50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1, comma 2, lett.a) del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76.

OGGETTO, DURATA E VALORE STIMATO DEL CONTRATTO

Il nuovo sistema di Contact Center dovrà rispondere ai seguenti obiettivi:

- soluzione software *all-in-one* di CC & BOT Omnicanale (voce, instant messaging, email, fax) dotata di potenti funzioni ACD e IVR che permettono di svolgere attività inbound e outbound mantenendo una mappa costantemente aggiornata nel rispetto della normativa della privacy;
- potenziare livello di engagement utilizzando chat e social media con funzionalità *click-to-chat*, *click-to-call* o *chatbot/Voicebot conversazionali* integrate con le più innovative tecnologie di analisi semantica;
- avere un'infrastruttura Customer Service evoluta e performante, in grado di supportare gli operatori in qualsiasi momento.

Sono oggetto del contratto:

- acquisto nuovo software di Contact Center e relativo hardware;
- attivazione di n. 8 postazioni di call center;

- consulenza specialistica tecnico organizzativa;
- avviamento e messa in esercizio;
- formazione e affiancamento a fine fornitura;
- servizio di manutenzione.

Il contratto avrà durata pari a 36 mesi. In particolare, si richiede la fornitura di:

A) Hardware e software

Il progetto deve prevedere la fornitura e l'installazione di componenti hardware e software dedicati con caratteristiche tecniche che possano garantire l'alta affidabilità dell'intera piattaforma comprensivi di tutte le licenze necessarie. La soluzione deve essere innovativa per raggiungere tempi di inattività pari a zero, pianificati e non pianificati per le applicazioni mission critical. Tutte le componenti necessarie al funzionamento della piattaforma dovranno supportare i seguenti principali moduli:

- 1 modulo principale dell'applicazione di Contact Center;
- 1 modulo VoIP Gateway necessario per l'interfacciamento con il sistema telefonico Cisco Call Manager;
- 1 modulo VoIP Gateway necessario per interfacciamento con sistema di comunicazione tramite chat collegato su opportuna connessione di rete in DMZ.

B) Servizio di manutenzione e supporto specialistico

Nel progetto dovrà essere compreso un servizio di manutenzione adeguativa e correttiva almeno triennale che comprenda tutte le componenti sia hardware che software, nonché un servizio di supporto e consulenza specialistica tecnico organizzativa che preveda la messa a disposizione di competenze specifiche su architetture HW e SW, standard, tecnologie.

Importo complessivo stimato del progetto “chiavi in mano” (A+B): euro 115.800,00 (Iva esclusa).

SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE

Sono ammessi a partecipare alla procedura i soggetti di cui all'art. 45 del D.lgs. 50/2016. L'affidamento del contratto in parola è inteso quale progetto a corpo “chiavi in mano” e non prevede la suddivisione in lotti.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

- insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- iscrizione al Registro delle imprese presso la C.C.I.A.A.;
- possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per lo svolgimento delle attività oggetto della richiesta;
- disponibilità di personale adeguatamente qualificato e con esperienza specifica negli interventi di assistenza specialistica di cui al precedente punto B).

In merito, l'Autorità si riserva ogni più ampia verifica, ivi compresa la richiesta di documentazione integrativa.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE:

La manifestazione d'interesse, **contenente una descrizione generale dei prodotti individuati e le caratteristiche funzionali del sistema proposto**, dovrà essere redatta in lingua italiana, sottoscritta

digitalmente dal legale rappresentante o procuratore, essere corredata da autodichiarazione resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/2000 attestante il possesso dei requisiti di cui all'art. 80 e dovrà essere inviata esclusivamente a mezzo PEC, all'indirizzo:

protocollo.agcm@pec.agcm.it

L'oggetto del messaggio PEC dovrà recare la dicitura: “*Indagine di mercato per piattaforma di Contact Center*” – UAGEC 1262”.

In esito alla valutazione delle manifestazioni di interesse pervenute l'Autorità potrà avviare una negoziazione con uno o più operatori economici.

TERMINE PER LA PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

17 agosto 2020 ore 16:00

Del termine di ricezione faranno fede esclusivamente la data e l'ora di ricevimento da parte dell'Ufficio Protocollo dell'Autorità.

L'Autorità si riserva la facoltà di prorogare i termini di pubblicazione del presente avviso, qualora il numero di candidature pervenute non sia ritenuto sufficiente.

* * *

Si precisa che la presente richiesta, finalizzata a indagine di mercato, non costituisce proposta e non vincola in alcun modo l'Autorità.

I dati forniti verranno trattati, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione generale dei dati (RGPD), esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento delle procedure relative al presente avviso. Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria e il loro trattamento avverrà mediante strumenti anche informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Il presente avviso di acquisizione di manifestazione di interesse è pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità: www.agcm.it – Autorità trasparente.

Roma, 29 luglio 2020

Il Responsabile

Annalisa Rocchietti March

(FIRMATO DIGITALMENTE)