

**ACI INFORMATICA S.P.A.**  
**SOCIETÀ CON UNICO SOCIO, SOGETTA ALL'ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO**  
**DELL'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

*Bando di gara d'appalto*

**SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**

**I.1) DENOMINAZIONE INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO**

ACI Informatica S.p.A	Direzione Centrale Affari Amministrativi e Generali
Via Fiume delle Perle, 24	00144
Roma	Italia
Tel: (+39) 06-523078995	Fax: (+39) 06-523078640
gara.helpdesktecnico2010@informatica.aci.it	www.informatica.aci.it

**ULTERIORI INFORMAZIONI SONO DISPONIBILI PRESSO:**

- I punti di contatto sopra indicati  X

Inoltre è possibile acquisire copia non ufficiale della documentazione di gara consultando il sito [www.informatica.aci.it](http://www.informatica.aci.it)

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare sono disponibili presso:

- i punti di contatto sopra indicati  X

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: - i punti di contatto sopra indicati  X

**I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALE SETTORI DI ATTIVITÀ:** Organismo di diritto pubblico

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici  NO  X

**SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO**

**II.1) DESCRIZIONE**

**II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice**

Gara a procedura aperta per l'acquisizione del servizio di Help Desk tecnico di 1° livello.

**II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi :**

c) servizi: Categoria del servizio 27

Luogo principale di esecuzione: Roma, presso la sede dell'Impresa

**II.1.3) L'avviso riguarda Appalto pubblico**  X

**II.1.5) Breve Descrizione dell'appalto o degli acquisti**

Servizio di Help Desk tecnico di 1° livello, organizzato in due unità operative: un'unità di "call center" per la gestione delle chiamate telefoniche dei clienti e un'unità di "back office" per la gestione differita delle richieste.

**II.1.6) CPV:** oggetto principale: 50324000-2; 72253000-3; 79342300-6; 79511000-9

**II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP) ?** SÌ  X

**II.1.8) Divisione in lotti:** SÌ  NO  X

**II.1.9) Ammissibilità di varianti:** NO  X



**II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO:**

**II.2.1) Quantitativo o entità totale:** Importo globale massimo non superabile, a pena di esclusione: € 2.772.000,00 (duemilionesettecentosettantaduemila/00), IVA esclusa. Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi interferenziali sono pari a zero.

**II.2.2) Opzioni (eventuali):** ACI Informatica, si riserva la facoltà di apportare un aumento delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza di un quinto ai sensi dell'art. 11 del R.D. 2440/1923.

**II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione:** 36 mesi

**SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO****III.1) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO****III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste (se del caso)**

- a) Ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006, dovrà essere prestata all'atto della presentazione dell'offerta, una cauzione provvisoria, con le modalità e le condizioni stabilite nel Disciplinare di gara, valida per tutto il periodo di vincolatività dell'offerta, di importo pari ad € 55.440,00 (cinquantacinquemilaquattrocentoquaranta/00) eventualmente ridotto in ragione di quanto stabilito nel predetto articolo 75. Modalità di presentazione e condizioni di escussione della cauzione provvisoria sono stabilite nel Disciplinare di gara.
- b) L'aggiudicatario dovrà prestare, una cauzione definitiva, a garanzia di tutti gli impegni contrattuali, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e secondo le modalità previste dal citato articolo e dal Disciplinare di gara. L'importo della cauzione definitiva potrà essere ridotto in ragione di quanto disciplinato nel paragrafo 9.1 del Disciplinare di gara.
- c) L'aggiudicatario dovrà stipulare una polizza assicurativa R.C. per la copertura di tutti i rischi connessi all'esecuzione dell'attività contrattuale, secondo le modalità e le condizioni previste nel Disciplinare di gara.

**III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto (se del caso).** È ammessa la partecipazione di Imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37, D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e di Consorzi di imprese, con l'osservanza della disciplina di cui agli artt. 34, 35, 36 e 37 del richiamato Decreto. È inoltre ammessa la partecipazione delle imprese stabilite in altri paesi membri dell'UE, nelle forme previste nei Paesi di Stabilimento.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario a pena di esclusione di tutte le offerte presentate, ovvero di partecipare alla gara in forma individuale qualora partecipino alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario.

Limitazioni alla partecipazione sono specificate nel Disciplinare a cui si rinvia

**III.1.4) Altre condizioni particolari cui è soggetta la realizzazione dell'appalto:** Sì, descrizione negli atti di gara

**III.2) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE****III.2.1) Situazione personale degli operatori, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Sono legittimati a partecipare alla presente gara i soggetti di cui all'art. 34 del D. Lgs 163/2006, fatto salvo quanto previsto dall'art. 13 della Legge 248/2006.

Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente (Impresa singola/R.T.I./Consorzio) deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, le seguenti condizioni:

- a) essere iscritto per attività inerenti il presente servizio nel Registro delle Imprese o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE, in conformità con quanto previsto dall'art. 39, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.;
- b) non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 38, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i

**III.2.2) Capacità economica e finanziaria**

Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente (impresa singola/R.T.I./Consorzio) deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, le seguenti condizioni:



- a) aver realizzato, cumulativamente nel triennio 2007 - 2009 un fatturato globale non inferiore ad € 5.600.000,00 (cinquemilioneisecentomila/00), IVA esclusa;
- b) aver realizzato, cumulativamente nel biennio 2008 - 2009, un fatturato specifico per servizi di call center non inferiore ad € 2.000.000,00 (duemilioni/00), IVA esclusa.

### III.2.3) Capacità tecnica

Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente (impresa singola/R.T.I./Consorzio) deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, le seguenti condizioni:

- a) avere avuto, nel triennio 2007 - 2009, un singolo contratto per servizi di call center di valore annuo pari ad almeno € 900.000,00 (novecentomila/00), IVA esclusa;
- b) possesso di una certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), di conformità alla norma EN ISO 9001:2000 (O EN ISO 9001:2008), per l'erogazione di attività di progettazione, organizzazione e gestione di servizi di call center, rilasciata da ACCREDIA, unico Ente nazionale di accreditamento, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento SGQ o il possesso di un certificato equivalente alla certificazione EN ISO 9001 o attestazione relativa all'impiego di misure di qualità equivalenti a quelle della serie EN ISO 9000 qualora l'Impresa non abbia accesso alle certificazioni o non possa ottenerle nei tempi prescritti.

La certificazione di cui alla precedente lett. b) dovrà essere posseduta dalla/e singola/e Impresa/e che svolgerà/anno il servizio oggetto di certificazione.

### I R.T.I e i Consorzi, pena l'esclusione dalla gara, dovranno osservare le condizioni minime stabilite nel Disciplinare di gara.

III.2.4) Appalti riservati (se del caso) NO X

### III.3) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI

III.3.1) La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione? NO X

III.3.2) Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio? SI X

### SEZIONE IV: PROCEDURE

IV.1.1) TIPO DI PROCEDURA: Aperta X

IV.2.1) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE: Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti criteri di ponderazione: Prezzo 50 punti; Merito tecnico 50 punti.

IV.2.2) RICORSO AD UN'ASTA ELETTRONICA NO X

### IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto *Es. preinformativa* SI  NO X

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la Documentazione complementare

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti

Data 26/11/2010 da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00 Documenti a pagamento NO X

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

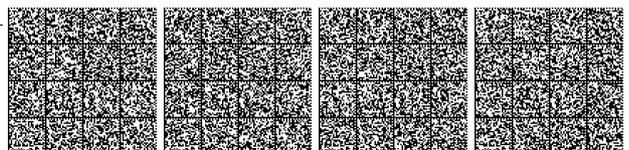
Data 26/11/2010 Ora: 12,00 pena l'esclusione dalla gara

IV.3.6) Lingua utilizzabile nelle offerte o nelle domande di partecipazione: ITALIANO

IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato dalla propria offerta: 180 giorni

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte data : ora : luogo: come al punto I.1. Si rinvia al Disciplinare di gara

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se del caso): SI Un rappresentante per concorrente munito di delega, nel rispetto della procedura indicata nel Disciplinare di Gara.



**SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI****VI.1) Trattasi di appalto periodico:** (*se del caso*) SI  NO X**VI.2) Appalto connesso ad un progetto e/o programma finanziato dai fondi comunitari** SI  NO X**VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI:**

1. Il codice identificativo della gara (CIG), anche per le contribuzioni dovute ai sensi dell'art. 1 commi 65 e 67 della legge 23 dicembre 2005, n. 266, dagli operatori economici che intendono partecipare alla gara di cui al presente Bando, è il seguente: 05424679EB. Le modalità per il pagamento del contributo sono descritte nelle "Istruzioni relative alle contribuzioni dovute, ai sensi dell'art. 1, comma 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, dai soggetti pubblici e privati in vigore dal 1 maggio 2010", consultabili sul sito dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, al link <http://www.avcp.it/portal/public/classic/home/riscossione>. L'importo da pagare è pari ad Euro 70,00 (settanta/00).
2. Nel caso in cui sussista una situazione di controllo nei termini di cui all'art. 2359 del codice civile ovvero una qualsiasi relazione, anche di fatto, con altri concorrenti partecipanti alla gara, il Concorrente e l'Impresa ausiliaria, in caso di ricorso all'avvalimento, dovranno produrre, a pena di esclusione, una ulteriore busta contenente la documentazione atta a dimostrare che la situazione di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile o la relazione non ha influito sulla formazione dell'offerta. Saranno esclusi dalla gara i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi, ovvero coinvolti in situazioni oggettive lesive della par condicio tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte.
3. Non sono ammesse offerte parziali e/o condizionate.
4. Le specifiche prescrizioni riguardanti il dettaglio della fornitura e dei servizi, i criteri di aggiudicazione, gli elementi di valutazione, le modalità di presentazione delle offerte, le ulteriori cause di esclusione dalla gara e le altre informazioni sono contenute nel Disciplinare di Gara e relativi allegati.
5. Si precisa che il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria
6. Le offerte anormalmente basse sono individuate ai sensi dell'art. 86 del D.Lgs. n. 163/2006 e valutate in base ai criteri e secondo la procedura di cui agli articoli 87, 88 e 89 del predetto Decreto.
7. Saranno, inoltre, escluse dalla gara le Imprese che abbiano presentato offerta per un importo complessivo eccedente l'importo massimo a base d'asta di cui al Bando di gara.
8. ACI Informatica provvederà ai controlli sul possesso dei requisiti ex art. 48 del D.Lgs. 163/2006 secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.
9. ACI Informatica S.p.A. si riserva, il diritto di: a) non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto contrattuale, in conformità a quanto previsto dall'articolo 81, comma 3, del D. Lgs. 163/2006; b) procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che l'offerta stessa sia a suo insindacabile giudizio, ritenuta idonea o conveniente, in conformità di quanto previsto nel citato art. 81, comma 3, del D.lgs 163/2006 c) sospendere, reindire, revocare o non aggiudicare la gara motivatamente; d) non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione; e) applicare quanto previsto dall'art. 140 del D.Lgs. 163/2006.
10. Per le modalità della seduta pubblica per l'apertura delle offerte si rinvia a quanto stabilito nel Disciplinare di gara.
11. I concorrenti, con la presentazione delle offerte, consentono il trattamento dei propri dati, anche personali, ai sensi del D.Lgs 196/2003 s.m.i., per le esigenze concorsuali e contrattuali.
12. Ai sensi dell'art 79, comma 5 quinquies, del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. il concorrente è tenuto ad indicare nell'Allegato 1 al Disciplinare di gara, a pena d'esclusione, il domicilio eletto, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica cui ricevere le comunicazioni previste dal citato art. 79 del D. Lgs. 163/2006. ACI Informatica, a suo insindacabile giudizio, invierà le comunicazioni inerenti la presente procedura utilizzando l'inoltro di raccomandata con avviso di ricevimento, anticipando la trasmissione della medesima a mezzo fax, oppure la trasmissione via fax oppure l'inoltro a mezzo posta elettronica certificata.
13. L'informativa di cui all'art. 243 bis del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. che il Concorrente intenda eventualmente presentare, resa nelle modalità indicate dal predetto articolo, dovrà essere indirizzata alla Direzione Centrale Affari Amministrativi e Generali di ACI Informatica S.p.A..
14. Ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., ACI Informatica S.p.A. e/o la Commissione giudicatrice si riserva di richiedere ai concorrenti di completare o di fornire chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni presentate, con facoltà di assegnare un termine perentorio, entro cui le imprese concorrenti devono far pervenire le dette precisazioni e/o giustificazioni, pena l'esclusione dalla gara
15. Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti dal lunedì al venerdì a mezzo fax al numero/indirizzo di cui al punto I.1, entro e non oltre il termine delle ore 12,00 del 12/11/2010.
16. I chiarimenti e/o le rettifiche agli atti di gara verranno inviati via fax a chi avrà ritirato la documentazione ufficiale in formato cartaceo, nonché a chi, avendo scaricato la versione elettronica, ne



faccia esplicita richiesta a mezzo fax al numero sub I.1 specificando i dati necessari per consentire l'invio, e pubblicati in formato elettronico sul sito di cui al punto I.1.

17. Sono esclusi dalla gara concorrenti coinvolti situazioni oggettive lesive *par condicio* concorrenti e/o lesive segretezza offerte.
18. Le CPV indicate al precedente punto II.1.6) sono da considerarsi tutte oggetto principale dell'appalto.
19. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, comma 9, del D. Lgs. n. 163/2006, al Dott. Luigi Carbonari sono affidati i compiti propri del responsabile del procedimento, per il rispetto delle norme del citato D. Lgs. 163/2006.

#### **VI.4) PROCEDURE DI RICORSO**

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

Denominazione ufficiale – TAR del Lazio – Sede di Roma - Indirizzo postale: Via Flaminia – Città: Roma – Codice postale: 00196 – Paese: Italia – Telefono: 06/328721 - indirizzo internet: [www.giustizia-amministrativa.it](http://www.giustizia-amministrativa.it) - Posta elettronica: [webmaster@giustizia-amministrativa.it](mailto:webmaster@giustizia-amministrativa.it)

##### **VI.4.2) Presentazione di ricorso (compilare il punto VI.4.2 oppure all'occorrenza il punto VI.4.3)**

Informazioni precise sui termini di presentazione di ricorso: 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione degli atti ai sensi dell'art. 79 del D.Lgs. 163/2006 o, per i bandi e gli avvisi autonomamente lesivi, dalla pubblicazione sulla GURI.

##### **VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE BANDO: 05/10/2010**

ACI Informatica S.p.A.  
Divisione Informatica

Il direttore generale:  
ing. Daniele Bettarelli

TS10BFM21102 (A pagamento).

