

SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.a.*Bando di gara per l'affidamento del servizio di Contact Center***SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE****I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO**

Denominazione ufficiale: SOGEI – Società Generale d'Informatica S.p.A.		
Indirizzo postale: Via Mario Carucci, 99		
Città: Roma	Codice postale: 00143	Paese: Italia
Punti di contatto: Ufficio Gare e Contratti	Telefono: +390650252828	
All'attenzione di:		
Posta elettronica: info.garae712@sogei.it	Fax: +390650298429	
Indirizzo(i) internet (se del caso) Amministrazione aggiudicatrice (URL): Profilo di committente (URL) www.sogei.it:		

Ulteriori informazioni sono disponibili presso:	<input checked="" type="checkbox"/> I punti di contatto sopra indicati <input type="checkbox"/> Altro: <i>completare l'allegato A. I</i>
Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso:	<input checked="" type="checkbox"/> I punti di contatto sopra indicati <input type="checkbox"/> Altro: <i>completare l'allegato A. II</i>
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: Notaio Augusto Bellagamba, Via Ezio, 12 00192 Roma	<input type="checkbox"/> I punti di contatto sopra indicati <input checked="" type="checkbox"/> Altro: <i>completare l'allegato A. III</i>

I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ

<input checked="" type="checkbox"/> Organismo di diritto pubblico	<input checked="" type="checkbox"/> Altro: Servizi ICT _____
L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici	si <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/>

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO**II.1) DESCRIZIONE**

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice Procedura ristretta per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del sistema informativo della fiscalità – gara E712.
II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi <i>(Scegliere una sola categoria — lavori, forniture o servizi — che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico)</i>

<i>dell'appalto o degli acquisti</i>		
(a) Lavori <input type="checkbox"/>	(b) Forniture <input type="checkbox"/>	(c) Servizi <input checked="" type="checkbox"/>
Esecuzione <input type="checkbox"/> Progettazione ed esecuzione <input type="checkbox"/> Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici <input type="checkbox"/>	Acquisto <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Noleggio <input type="checkbox"/> Acquisto a riscatto <input type="checkbox"/> Misto <input type="checkbox"/>	Categoria di servizi: N. 7 <i>(Per le categorie di servizi 1-27, cfr. l'allegato II della direttiva 2004/18/CE)</i>
Sito o luogo principale dei lavori: Codice NUTS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Luogo principale di consegna: Codice NUTS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Luogo principale di esecuzione: il servizio verrà svolto presso la sede individuata dal prestatore del servizio da ubicarsi all'interno del territorio della Provincia di Roma. Codice NUTS ITE43
II.1.3) L'avviso riguarda		
un appalto pubblico <input checked="" type="checkbox"/>	l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (SDA) <input type="checkbox"/>	
l'istituzione di un accordo quadro <input type="checkbox"/>		

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti		
<p>Il servizio riguarda l'attività di assistenza remota via telefono e canali telematici, in lingua italiana, per gli utenti del sistema informativo della fiscalità per problematiche di tipo tecnico ovvero applicativo.</p> <p>Il servizio dovrà essere garantito anche in lingua tedesca, relativamente agli utenti della Provincia di Bolzano; la Sogei si riserva, altresì, di richiedere, per particolari esigenze, l'effettuazione del servizio in lingua inglese.</p> <p>Il servizio comprende, inoltre, la messa a disposizione dei locali per il suo svolgimento, le postazioni di lavoro per gli addetti al servizio con relativo attrezzaggio, il collegamento dati tra la sede del prestatore del servizio e la Sogei, nonché un locale per il personale di presidio della Sogei.</p> <p>Il servizio è suddiviso nei seguenti due lotti meglio descritti nell'allegato B al presente bando:</p> <p>Lotto n. 1: servizio rivolto agli utenti interni del sistema informativo della fiscalità ed agli utenti del sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria;</p> <p>Lotto n. 2: servizio rivolto agli utenti esterni dei servizi telematici fiscali.</p>		
II.1.6) CPV (Vocabolario comune per gli appalti)		
	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)
Oggetto principale	74423200-2 74831110-7	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/>
II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP) si <input checked="" type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>		
II.1.8) Divisione in lotti si <input checked="" type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>		
<i>(per ulteriori precisazioni sui lotti, utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)</i>		
In caso affermativo , le offerte vanno presentate per <i>(contrassegnare una sola casella)</i> :		

un solo lotto	<input type="checkbox"/>	uno o più lotti	<input checked="" type="checkbox"/>	tutti i lotti	<input type="checkbox"/>
II.1.9) Ammissibilità di varianti					si <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/>

II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO**II.2.1) Quantitativo o entità totale** (compresi tutti gli eventuali lotti e opzioni)

L'impegno orientativamente stimato è riportato in allegato B per ciascun lotto in cui è suddiviso il servizio oggetto di affidamento.

II.2.2) Opzioni (eventuali)si no

In caso affermativo, descrizione delle opzioni:

Con riferimento a ciascun lotto:

- a) il numero delle chiamate indicate nell'allegato B potrà variare del +/- 30%;
- b) ai sensi dell'articolo 57, comma 5, lettera b), del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, la SOGEI si riserva la possibilità di ricorrere alla procedura negoziata per l'affidamento della ripetizione del servizio oggetto della presente gara.

II.3) DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE

Periodo in mesi: o giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure dal 01/12/2007 (gg/mm/aaaa)

al 31/12/2010 (gg/mm/aaaa)

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)

La cauzione provvisoria da presentarsi all'atto dell'offerta con le modalità e condizioni stabilite nella lettera di invito, fissata in conformità a quanto disposto dall'articolo 75, comma 7 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, è pari a:

- a) € 53.500,00 per il lotto 1;
- b) € 82.000,00 per il lotto 2.

La cauzione definitiva sarà pari al 10% dell'importo complessivo offerto per ciascun lotto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 113, comma 1 del D.Lgs. n. 163/2006.

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto (se del caso)

Ammessi a partecipare i soggetti di cui all'articolo 34 del D.Lgs. 163/2006 _____

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**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Saranno invitati a presentare offerta i concorrenti che ne facciano domanda, per uno o più lotti, utilizzando il modulo "Domanda di partecipazione e autocertificazione" annesso al prospetto informativo (cfr. paragrafo VI.3, punto 5) e che dichiarino, nelle forme di cui al D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, e documentino secondo quanto indicato nel medesimo prospetto informativo:

- a) l'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 38 del D.Lgs. 163/2006;
- b) l'iscrizione per attività inerenti i servizi oggetto di gara 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. n. 163/2006 e s.m.i.;
- c) l'adempimento, all'interno della propria azienda, agli obblighi di sicurezza previsti dalla vigente normativa in materia;

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

- d) una cifra d'affari nel complesso dei tre esercizi 2004, 2005 e 2006, per un importo complessivo non inferiore a:
 - Euro 9.000.000,00 (novemilioni/00) per il Lotto 1;
 - Euro 14.000.000,00 (quattordicimilioni/00) per il Lotto 2.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti (se del caso):

III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

- e) l'intervenuta esecuzione nel complesso degli esercizi 2004, 2005 e 2006, nelle attività di assistenza via telefono e canali telematici (Call/Contact center), per un importo globale, non inferiore a:
 - Euro 5.500.000,00 (cinquemilionicinquecentomila/00) per il Lotto 1;
 - Euro 8.500.000,00 (ottomilionicinquecentomila/00), per il Lotto 2.
- f) il possesso della certificazione di conformità delle attività di erogazione del servizio di Contact (Call) Center alle norme ISO 9001:2000;
- g) di avere alle proprie dirette dipendenze, alla data del 31 maggio 2007 un numero di risorse, impiegate nelle attività di call/contact center, non inferiore a:
 - 140 (centoquaranta) per il Lotto 1;
 - 180 (centottanta) per il Lotto 2.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti (se del caso):

III.2.4) Appalti riservati (se del caso)

si no

III.3 CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI

III.3.1) La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione? _____ si no

III.3.2) Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio si no

SEZIONE IV: PROCEDURA**IV.1) TIPO DI PROCEDURA****IV.1.1) Tipo di procedura**

Ristretta accelerata Giustificazione della procedura accelerata

Necessità di garantire con la massima urgenza l'affidamento del servizio al fine di assicurare la necessaria assistenza agli utenti del sistema del sistema informativo della fiscalità anche alla luce delle intervenute modifiche della normativa fiscale nonché a seguito di sopravvenuti provvedimenti della magistratura amministrativa.

IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)**

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

criteri indicati di seguito (i criteri di aggiudicazione vanno indicati con la relativa ponderazione oppure in ordine discendente di importanza qualora non sia possibile la ponderazione per motivi dimostrabili)

criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nelle specifiche

Criteri	Ponderazione	Criteri	Ponderazione
1. Caratteristiche tecnico-organizzative del servizio;	65		
2. Prezzo, valutato sulla base del ribasso rispetto ai prezzi unitari posti a base d'asta indicati per ciascun lotto nell'allegato B.	35		

IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice (se del caso)**

Gara E 712 _____

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto si no

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (ad eccezione del sistema dinamico di acquisizione) oppure il documento descrittivo (nel caso di dialogo competitivo)

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

Data: **26/06/2007** (gg/mm/aaaa)

Ora: _____

Documenti a pagamento si no

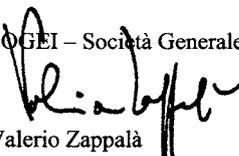
IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione	
Data: 04/07/2007 (gg/mm/aaaa)	Ora: 12.00 _____
IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare (se nota) (nel caso delle procedure ristrette e negoziate e del dialogo competitivo)	
Data: 16/07/2007 (gg/mm/aaaa)	
IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte/domande di partecipazione	
ES CS DA DE ET EL EN FR IT LV LT HU MT NL PL PT SK SL FI SV <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Altra: _____	

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO (se del caso)	si <input type="checkbox"/> no X
In caso affermativo, indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:	
VI.2) APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI	si <input type="checkbox"/> no X
VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI (se del caso)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. E' ammessa la presentazione di offerte per uno o più lotti, da parte di ciascun concorrente, fermo restando che ciascun concorrente potrà essere aggiudicatario di un solo lotto. 2. La SOGEI si riserva la facoltà insindacabile di non procedere ad inviti. 3. In caso di una sola offerta valida per un lotto la SOGEI si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione del lotto ovvero, in caso di due offerte valide, di non procedere alla loro apertura. 4. Sogei si riserva il diritto di: a) non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea, b) sospendere, reindire o non aggiudicare la gara motivatamente, c) non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione. 5. Maggiori chiarimenti sul servizio e sulle modalità di presentazione delle candidature sono contenuti nel prospetto informativo, che verrà trasmesso via e-mail ai concorrenti che ne faranno richiesta sul sito internet www.sogei.it selezionando la dicitura "Richiesta prospetto informativo", indicando la denominazione sociale dell'azienda, il nominativo del suo referente ed i relativi recapiti. 6. E' ammesso il ricorso all'istituto dell'avvalimento, di cui all'articolo 49 del D.Lgs. 163/2006, con i limiti e le modalità previste nel prospetto informativo di cui al precedente punto 5. 7. Il presente bando è pubblicato sul sito internet: www.sogei.it 8. Il Codice Identificativo Gara (CIG) è: 9045967D27 9. Responsabile del procedimento: Dott. Sergio Saffirio. 	
VI.4) PROCEDURE DI RICORSO	
VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso	
Denominazione ufficiale: TAR Lazio	
Indirizzo postale: Via Flaminia, 189	
Città: Roma	Codice postale: 00196
Paese: Italia	
Posta elettronica:	Telefono: 06328721

Indirizzo Internet (URL):		Fax: 0632872315	
Organismo responsabile delle procedure di mediazione <i>(se del caso)</i>			
Denominazione ufficiale:			
Indirizzo postale:			
Città:		Codice postale:	Paese:
Posta elettronica:		Telefono:	
Indirizzo Internet (URL):		Fax:	
VI.4.2) Presentazione di ricorso <i>(compilare il punto VI.4.2 OPPURE, all'occorrenza, il punto VI.4.3)</i>			
Informazioni precise sui termini di presentazione di ricorso: 60 giorni dalla data della lettera di aggiudicazione definitiva _____			
VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione di ricorso			
Denominazione ufficiale:			
Indirizzo postale:			
Città:		Codice postale:	Paese:
Posta elettronica:		Telefono:	
Indirizzo Internet (URL):		Fax:	
VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO: 13/06/2007 <i>(gg/mm/aaaa)</i>			

SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.


Valerio Zappalà

L'Amministratore Delegato e
Direttore Generale

ALLEGATO B
INFORMAZIONI SUI LOTTI

LOTTO N. 1 Servizio rivolto agli utenti interni del sistema informativo della fiscalità, nonché agli utenti del sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria

1) BREVE DESCRIZIONE

Il servizio riguarda l'attività di assistenza remota via telefono e canali telematici per problematiche di tipo tecnico ovvero applicativo rivolto al personale, funzionari ed addetti delle Agenzie fiscali e delle altre strutture organizzative dell'Amministrazione finanziaria, nonché agli utenti del sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria.

In particolare il servizio consiste nel fornire assistenza riguardo:

- i problemi relativi alla funzionalità ed operatività delle applicazioni software messe a disposizione degli utenti interni dell'Amministrazione finanziaria;
- il supporto al personale degli uffici dell'Amministrazione finanziaria per la risoluzione dei problemi relativi alle infrastrutture tecnologiche installate;
- l'informativa ai cittadini legata all'emissione della Tessera Sanitaria, il suo eventuale mancato recapito, ovvero la modalità di richiesta di duplicati;
- l'invio telematico dei dati delle ricette al sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria da parte delle strutture sanitarie accreditate ad erogare prestazioni per il Servizio Sanitario Nazionale (Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, Istituti di ricovero, etc.);
- l'invio telematico dei dati della liquidazione al sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria da parte delle aziende sanitarie locali;
- l'allineamento e la validazione delle banche dati centrali, con la fornitura e lo scambio delle banche dati locali da parte delle strutture quali Regioni, aziende sanitarie locali, aziende ospedaliere, Comuni;
- l'utilizzo, da parte degli operatori accreditati, delle funzioni transazionali on line per la gestione delle informazioni messe a disposizione del sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria.

2) CPV (VOCABOLARIO COMUNE PER GLI APPALTI)

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)
Oggetto principale	74423200-2 74831110-7	□□□□-□ □□□□-□

3) QUANTITATIVO O ENTITÀ

Il numero di chiamate previste, nel periodo contrattuale, ai fini del dimensionamento del servizio, è orientativamente stimato come segue:

- circa 450.000 per gli utenti interni del sistema informativo della fiscalità, con un numero di problemi risolti ad oggi stimabile nel 30% delle chiamate risposte;
- circa 900.000 per gli utenti del Sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria, con un numero di problemi risolti ad oggi stimabile nel 95% delle chiamate risposte.

Se noto, valore stimato, IVA esclusa (indicare solo in cifre): 5.350.000,00 Moneta: Euro _____

5) ULTERIORI INFORMAZIONI SUI LOTTI

I prezzi unitari posti a base d'asta sono i seguenti:

- € 1,20 (uno/20), per chiamata risposta, al netto dell'IVA;
- € 5,00 (cinque/00) per problema risolto, al netto dell'IVA, per le chiamate degli utenti interni del sistema informativo della fiscalità;
- € 2,50 (due/50) per problema risolto, al netto dell'IVA, per le chiamate degli utenti del sistema per il monitoraggio della spesa sanitaria.

Il valore stimato del servizio, di cui al precedente punto 3 è stato calcolato tenendo conto dei suddetti prezzi unitari posti a base d'asta, nonché degli incentivi economici che verranno riconosciuti al prestatore del servizio in caso di raggiungimento di livelli di servizio superiori a quelli richiesti dal capitolato tecnico.

Le modalità di determinazione degli incentivi saranno indicate nella lettera di invito e relativi allegati.

LOTTO N. 2 Servizio rivolto agli utenti esterni dei servizi telematici fiscali**1) BREVE DESCRIZIONE**

Il servizio riguarda l'attività di assistenza remota via telefono e canali telematici per problematiche di tipo tecnico ovvero applicativo, rivolto agli utilizzatori esterni dei servizi telematici fiscali (cittadini, professionisti, imprese, ecc.).

Il servizio consiste in particolare nel fornire supporto agli utilizzatori esterni dei servizi telematici, riguardo a problematiche relative, per esempio, alle credenziali di accesso ai servizi, alle modalità di connessione in rete, alle funzioni di invio/scarico dei file di dati, alla installazione dei prodotti software di controllo predisposti da Sogei ed all'utilizzo delle applicazioni messe a disposizione degli utenti.

2) CPV (VOCABOLARIO COMUNE PER GLI APPALTI)

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)
Oggetto principale	74423200-2 74831110-7	□□□□-□ □□□□-□

3) QUANTITATIVO O ENTITÀ

Il numero di chiamate previste, nel periodo contrattuale, ai fini del dimensionamento del servizio, è orientativamente stimato in 1.650.000. Il numero di problemi risolti è ad oggi stimabile nel 90% delle chiamate risposte.

Se noto, valore stimato, IVA esclusa (indicare solo in cifre): 8.200.000,00 Moneta: Euro _____

5) ULTERIORI INFORMAZIONI SUI LOTTI

I prezzi unitari posti a base d'asta sono i seguenti:

- € 1,20 (uno/20), per chiamata risposta al netto dell'IVA;
- € 3,50 (tre/50) per problema risolto al netto dell'IVA.

Il valore stimato del servizio, di cui al precedente punto 3 è stato calcolato tenendo conto dei suddetti prezzi unitari posti a base d'asta, nonché degli incentivi economici che verranno riconosciuti al prestatore del servizio in caso di raggiungimento di livelli di servizio superiori a quelli richiesti dal capitolato tecnico.

Le modalità di determinazione degli incentivi saranno indicate nella lettera di invito e relativi allegati.