

SOGEI - SOCIETÀ GENERALE D'INFORMATICA - S.p.a.*Bando di gara***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: Direzione Approvvigionamenti	Telefono: +390650252828	
All'attenzione di:		
Posta elettronica:	Fax: +390650298429	
Indirizzo(i) internet (se del caso) Amministrazione aggiudicatrice (URL): Profilo di committente (URL): www.sogei.it		
Ulteriori informazioni sono disponibili presso: X I punti di contatto sopra indicati		
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: X I punti di contatto sopra indicati		
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: Notaio Augusto Bellagamba, Via Ezio, 12 00192 Roma		

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

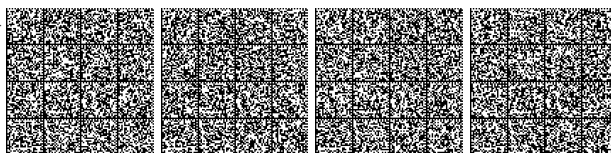
X Organismo di diritto pubblico	X Altro (specificare): Servizi ICT
L'Amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici si ☐ no X	

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

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice		
Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità (Gara E1024)		
II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi (Scegliere una sola categoria — lavori, forniture o servizi — che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti)		
(a) Lavori ☐	(b) Forniture ☐	(c) Servizi X
Esecuzione ☐ Progettazione ed esecuzione ☐ Realizzazione, con qualsiasi	Acquisto ☐ Leasing ☐ Noleggio ☐	Categoria di servizi: N. 07 <i>(Per le categorie di servizi 1-27, cfr. l'allegato II della direttiva)</i>



mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici ☐	Acquisto a riscatto ☐ Misto ☐	2004/18/CE)
Sito o luogo principale dei lavori: _____ _____ Codice NUTS ☐ ☐ ☐ ☐	Luogo principale di consegna: _____ _____ Codice NUTS ☐ ☐ ☐ ☐	Luogo principale di esecuzione: Il servizio dovrà essere svolto in parte presso la sede individuata dal prestatore del servizio da ubicarsi all'interno del Comune di Roma. Una parte delle attività potrà essere svolta in altra sede ubicata sul territorio nazionale Codice NUTS * IT E43
II.1.3) L'avviso riguarda un appalto pubblico X		
II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti Il servizio consiste nel fornire assistenza remota – erogata per via telefonica ovvero attraverso canali telematici - agli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità per problematiche di tipo tecnico ovvero applicativo. Il servizio di assistenza comprenderà anche la predisposizione di risposte alle richieste pervenute, al Contact Center stesso, via canali telematici. L'attività dovrà essere svolta in lingua italiana, riservandosi la Sogei di richiedere, per particolari esigenze, l'effettuazione del servizio anche in lingue diverse (es. inglese, tedesco) nonché un servizio di assistenza in modalità "outbound". Il servizio comprenderà, inoltre, la messa a disposizione dei locali per il suo svolgimento, le postazioni di lavoro per gli addetti al servizio con relativo attrezzaggio, nonché un locale per il personale di presidio della Sogei. Il servizio risulta suddiviso nei seguenti due lotti, meglio descritti nell'allegato B al presente bando: Lotto n.1: Servizio di Contact Center per gli utenti interni del S.I.F. e del S.I.MO.S.S. e utenti esterni dei servizi telematici delle Dogane, del Territorio e degli altri centri di responsabilità Lotto n.2: Servizio di Contact Center per gli utenti esterni del Servizio Telematico delle Entrate e degli Studi di Settore e Versamento Unificato.		
II.1.6) CPV (Vocabolario comune per gli appalti)		
	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)
Oggetto principale	79342320-2	☐ ☐ ☐ ☐ - ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ - ☐
II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP) si X no ☐		
II.1.8) Divisione in lotti si X no ☐ In caso affermativo , le offerte vanno presentate per:		
un solo lotto ☐ X uno o più lotti tutti i lotti ☐		
II.1.9) Ammissibilità di varianti si ☐ no X		



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:

la SOGEI, nel corso della durata del servizio, si riserva di richiedere all'aggiudicatario di incrementare le attività oggetto di affidamento, fino alla concorrenza dei due quinti dell'importo contrattuale, anche ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.M. 28 ottobre 1985, alle medesime condizioni e termini contrattuali.

La SOGEI, nel corso della durata del contratto, si riserva di richiedere all'aggiudicatario di diminuire le attività dettagliate sopra, fino alla concorrenza di un quinto dell'importo contrattuale, anche ai sensi dall'articolo 344 del Regio Decreto 20 marzo 1865, n. 2248, All. F e dell'art. 27, comma 1, del D.M. 28 ottobre 1985, alle medesime condizioni e termini contrattuali. SOGEI, nel corso della durata del contratto, si riserva, altresì, di richiedere all'aggiudicatario di diminuire le attività dettagliate sopra, fino alla concorrenza di un ulteriore quinto dell'importo contrattuale, qualora ricorrano esigenze di tipo tecnico-organizzativo.

SOGEI, anche ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b), del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, si riserva la facoltà, da esercitarsi nei tre anni successivi alla stipula del contratto, di estensione contrattuale per servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento, alle medesime condizioni contrattuali rispetto a quelle del presente affidamento, fino a ulteriori 36 (trentasei) mesi, sino ad un valore massimo spendibile pari all'importo di aggiudicazione.

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

Periodo in mesi: dalla stipula del contratto

oppure dalla stipula del contratto al **31/12/2013**

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

La cauzione provvisoria da presentarsi all'atto di presentazione dell'offerta, con le modalità e condizioni stabilite ai sensi dall'articolo 75, comma 7 del D.Lgs. 12 aprile n. 163, è pari a:

- € 64.256,00 (sessantaquattromiladuecentocinquantasei/00), per il Lotto 1;
- € 66.904,00 (sessantaseimilanovecentoquattro/00), per il Lotto 2.

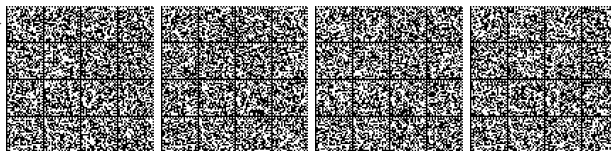
La cauzione definitiva sarà pari al 10% dell'importo complessivo offerto fermo restando quanto previsto dall'articolo 113, comma 1 del D.Lgs. n. 163/2006.

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

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:



Potranno partecipare alla presente gara, per uno o più lotti, esclusivamente i concorrenti che dichiarino, utilizzando il modulo "Autocertificazione per la partecipazione alla gara E1024" allegato al Disciplinare di gara (cfr. paragrafo VI.3, punto 3) nelle forme di cui al D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, e documentino, nei casi previsti nella documentazione di gara:

- a) l'avvenuto pagamento, alla data di presentazione dell'offerta, del contributo di cui all'articolo 1 commi 65 e 67 della Legge n. 266/2005 all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori servizi e forniture, secondo le modalità di cui alle Delibere adottate dalla menzionata Autorità in materia, contenute sul sito <http://www.autoritalavoripubblici.it/riscossioni.html>, per l'importo di:
 - o € 100,00 (cento/00), per il CIG: 0511283413 relativo al Lotto 1;
 - o € 100,00 (cento/00), per il CIG: 0511293C51 relativo al Lotto 2.
- b) l'iscrizione per attività inerenti il servizio 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'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 38 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.;
- d) 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:

- e) cifra d'affari dell'impresa realizzata negli ultimi tre esercizi;
- f) fatturato specifico dell'impresa realizzato negli ultimi tre esercizi per attività di assistenza via telefono e canali telematici (Call/Contact Center)

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

- e) importo non inferiore complessivamente a Euro 10.000.000,00 (diecimilioni/00) IVA esclusa, per il Lotto 1 e per il Lotto 2;
- f) importo non inferiore complessivamente a Euro 7.000.000,00 (settemilioni/00) IVA esclusa, per il Lotto 1 e per il Lotto 2;

III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

- g) elenco dei principali servizi che concorrono a formare il fatturato specifico richiesto al precedente punto III.2.2) lettera f), con l'indicazione degli importi, delle date e dei committenti;
- h) possesso del certificato di conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2000 ovvero 9001:2008 relativo ad attività di Contact (Call) Center;

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

III.2.4) Appalti riservati

si ☐ no ☒

III.3 CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI

III.3.1) La prestazione del servizio è riservata a 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 ☐

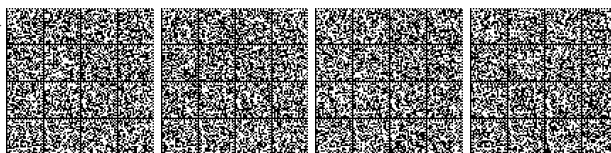
SEZIONE IV: PROCEDURA

IV.1) TIPO DI PROCEDURA

IV.1.1) Tipo di procedura

Aperta

IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE



IV.2.1) Criteri di aggiudicazione <i>(contrassegnare le caselle pertinenti)</i>			
Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai X Criteri indicati di seguito <i>(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)</i>			
Criteri Lotto 1 e Lotto 2	Ponderazione		
1. Offerta tecnica;	Fino a 70 punti		
2. Prezzo, valutato sulla base del ribasso rispetto ai prezzi unitari posti a base d'asta indicati per ciascun lotto indicato nell'allegato B.	Fino a 30 punti		
IV.2.2) Ricorso a un'asta elettronica			si ☐ no X

IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice <i>(se del caso)</i>	
GARA E1024	
IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto	si ☐ no X
IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'onere e la documentazione complementare <i>(ad eccezione del sistema dinamico di acquisizione) oppure il documento descrittivo (nel caso di dialogo competitivo)</i>	
Documenti a pagamento	si ☐ no X
IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione	
Data: 20/09/2010	Ora: 12.00
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 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta <i>(procedure aperte)</i>	
giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)	
IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte	
Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte	si X no ☐

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO <i>(se del caso)</i>	si ☐ 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 ☐ NO X
VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI <i>(se del caso)</i>	
1. E' ammessa la presentazione di una sola offerta, per ciascun lotto, da parte di ciascun concorrente, fermo restando che ciascun concorrente potrà essere aggiudicatario di un solo lotto.	
2. SOGEI si riserva il diritto di: a) di non procedere all'aggiudicazione se 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) non procedere all'aggiudicazione in presenza di una sola offerta valida, c) sospendere, reindire o non aggiudicare la gara motivatamente, d) non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione.

3. Per ogni ulteriore notizia si rinvia al Disciplinare di gara e ai relativi allegati (lo Schema di contratto, il Capitolato tecnico, etc.) e a ogni ulteriore documentazione di gara reperibile sul sito www.sogei.it, nella sezione "Approvvigionamenti e Gare" all'interno della pagina di dettaglio relativa alla presente gara. I predetti documenti sono disponibili in formato elettronico firmato digitalmente, che costituisce la versione ufficiale della documentazione, e in formato elettronico non firmato digitalmente. Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'elenco pubblico dei certificatori di firma digitale, previsto dall'articolo 29, comma 1 del DLgs 7 marzo 2005 n. 82 e specificato nel DPCM 13 gennaio 2004, reso disponibile dal CNIPA attraverso la rete Internet sul sito www.cnipa.gov.it.
4. L'offerta economica non potrà essere superiore alle tariffe unitarie poste a base d'asta indicate al Paragrafo 2.2 del Disciplinare di gara.
5. E' ammesso il ricorso all'istituto dell'avvalimento, di cui all'articolo 49 del D.Lgs. n. 163/2006, con le modalità di cui al Disciplinare di gara, di cui al precedente punto 3.
6. Possono essere richiesti informazioni e chiarimenti sugli atti di gara, nel rispetto delle modalità e dei termini di cui al Paragrafo 5.3 del Disciplinare di gara.
7. I chiarimenti di interesse generale e/o le rettifiche agli atti di gara verranno pubblicati in formato elettronico sul sito Internet www.sogei.it, nella sezione "Approvvigionamenti e Gare" all'interno della pagina di dettaglio relativa alla presente gara e, comunque, secondo modalità e termini previsti dal D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i..
8. I codici identificativi della gara (CIG) sono i seguenti: 0511283413 inerente il Lotto 1,
0511293C51 inerente il Lotto 2.
9. Responsabile del procedimento: Dott. Michele Cazzanti.

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:	

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 del provvedimento che si vuole impugnare

VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:06./08/2010

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

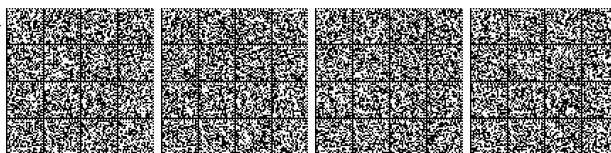
Marco Bonamico

L'Amministratore Delegato



ALLEGATO A**III) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO AI QUALI INVIARE LE OFFERTE/DOMANDE DI PARTECIPAZIONE**

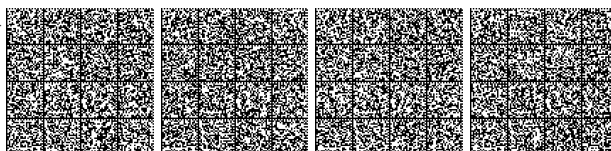
Denominazione ufficiale: Studio Notaio Augusto Bellagamba		
Indirizzo postale: Via Ezio, 12		
Città: Roma	00192	Paese: Italia
Punti di contatto:		Telefono:
All'attenzione di:		
Posta elettronica:		Fax:
Indirizzo(i) internet <i>(se del caso)</i> Amministrazione aggiudicatrice (URL): Profilo di committente (URL):		



ALLEGATO B
INFORMAZIONI SUI LOTTI

LOTTO N. I

– BREVE DESCRIZIONE Servizio di Contact Center per gli utenti interni del S.I.F., agli Utenti esterni del Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria e agli Utenti esterni dei servizi telematici delle Agenzie Dogane, Territorio, e Altri Centri di Responsabilità								
– CPV (VOCABOLARIO COMUNE PER GLI APPALTI) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Vocabolario principale</td> <td style="width: 34%; text-align: center;">Vocabolario supplementare (se pertinente)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Oggetto principale</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">79342320-2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> - - </td> </tr> </table>				Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)	Oggetto principale	79342320-2	- -
	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)						
Oggetto principale	79342320-2	- -						
– QUANTITATIVO O ENTITÀ Il numero di chiamate previste, nel periodo contrattuale, ai fini del dimensionamento del servizio è, orientativamente, stimato in n. 1.653.000, così composto: • Uffici: n. 327.750; • Sanità: n. 393.300; • Telematico Territorio: n. 233.700. • Telematico Dogane: n. 612.750; • Altri CDR: n. 85.500. La percentuale di soluzione dei problemi richiesta per ciascun ufficio è pari a: • Uffici: 25%; • Sanità: 95%; • Telematico Territorio: 80%. • Telematico Dogane: 90%; • Altri CDR: 90%. <i>Se noto, valore stimato IVA esclusa (indicare solo in cifre):</i> 6.425.574,38; Moneta: Euro								
4) INDICAZIONE DI UNA DURATA DIVERSA DELL'APPALTO O DI UNA DATA DIVERSA DI INIZIO/CONCLUSIONE Periodo in mesi: dalla stipula del contratto <i>oppure</i> dalla stipula del contratto al 31/12/2013								
5) ULTERIORI INFORMAZIONI SUI LOTTI Il prezzo unitario posto a base d'asta per ciascuna chiamata risposta è di € 1,23 (uno/23), al netto dell'IVA. Il prezzo unitario posto a base d'asta per ciascun problema risolto è pari a: • Uffici: € 4,35 (quattro/35), al netto dell'IVA; • Sanità: € 2,40 (due/40), al netto dell'IVA; • Telematico Territorio: € 3,85 (tre/85), al netto dell'IVA; • Telematico Dogane: € 3,85 (tre/85), al netto dell'IVA; • Altri CDR: € 3,85 (tre/85), 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.								



LOTTO N. II**1) BREVE DESCRIZIONE**

Servizio di Contact Center per gli utenti esterni del Servizio Telematico delle Entrate e degli Studi di Settore e Versamento Unificato.

2) CPV (VOCABOLARIO COMUNE PER GLI APPALTI)

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)
Oggetto principale	79342320-2	☐ ☐ ☐ ☐ - ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ - ☐

3) QUANTITATIVO O ENTITÀ

Il numero di chiamate previste, nel periodo contrattuale, ai fini del dimensionamento del servizio è, orientativamente, stimato in 1.425.000.

La percentuale di soluzione dei problemi richiesta è pari al 90%.

Se noto, valore stimato, IVA esclusa (indicare solo in cifre):: Euro **6.690.375,00**; Moneta

4) INDICAZIONE DI UNA DURATA DIVERSA DELL'APPALTO O DI UNA DATA DIVERSA DI INIZIO/CONCLUSIONE oppure dalla stipula del contratto al 31/12/2013**5) ULTERIORI INFORMAZIONI SUI LOTTI**

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

- € 1,23 (uno/23) per chiamata risposta, al netto dell'IVA;
- € 3,85 (tre/85) 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.

L'amministratore delegato:
Marco Bonamico

TS10BFM17095 (A pagamento).

