

ENEL S.p.A.*Sistema di qualificazione - settori speciali*

Il presente avviso è un bando di gara: Si

SEZIONE I: ENTE AGGIUDICATORE

I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO: Denominazione Ufficiale:
ENEL S.p.A. **Indirizzo postale:** Viale Regina Margherita, 137. **Città:** Roma. **Codice postale:** 00198 **Paese:** Italia. **Telefono:** +39 06/ 8305.5500.

Punti di contatto: All'attenzione di: ENEL Servizi S.r.l. - Direzione Operativa Acquisti - Strategie, Controllo e Processi di approvvigionamento - Area qualificazione. **Posta elettronica:** qualificazione@enel.it. **Fax:** +39 06 6444.5108. **Indirizzo Internet (URL):** <http://www.acquisti.enel.it>.

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati.

Ulteriore documentazione è disponibile presso: I punti di contatto sopra indicati.

Le domande di partecipazione o le candidature vanno inviate a: I punti di contatto sopra indicati.

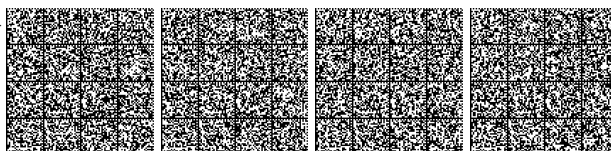
I.2) PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITA' DELL'ENTE AGGIUDICATORE: Elettricità.

SEZIONE II: OGGETTO DEL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE

II.1) DENOMINAZIONE CONFERITA AL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DALL'ENTE AGGIUDICATORE: Servizi in outsourcing di Call Center e Back Office (codice gruppo merce ENEL SPC003).

II.2) TIPO DI APPALTO: Servizi.

II.3) DESCRIZIONE DEI LAVORI, DEI SERVIZI O DELLE FORNITURE DA APPALTARE MEDIANTE IL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE: il sistema di qualificazione "Servizi in outsourcing di Call Center e Back Office" ha ad oggetto la costituzione di un elenco di imprese idonee per la realizzazione delle attività incluse in:



1) Back Office: attività gestite a fronte di una richiesta scritta del cliente ed assegnata al Fornitore dal front office;

2) Call Center: attività gestite ed evase a fronte di un contatto telefonico inbound proveniente dal Cliente (Contact Center). Ulteriori dettagli relativi a tale gruppo merceologico sono descritti nel documento "Requisiti Tecnici di base" consultabile sul portale acquisti Enel.

II.4) CPV (vocabolario comune per gli appalti): 79000000.

II.5) GLI APPALTI COPERTI DAL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE RIENTRANO NEL CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ACCORDO SUGLI APPALTI PUBBLICI (AAP): No.

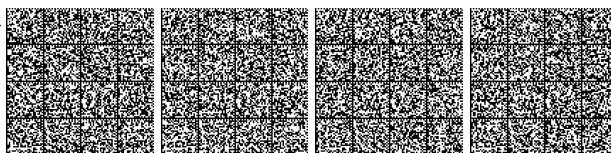
SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO

III.1) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE:

III.1.1) Qualificazione per il sistema.

Condizioni che gli operatori economici devono soddisfare per la qualificazione: La richiesta di qualificazione dovrà essere inoltrata ad ENEL Servizi S.r.l. - Direzione Operativa Acquisti - Strategie, Controllo e Processi di approvvigionamento - Area Qualificazione, tramite il sito Internet www.acquisti.enel.it. Su tale sito sarà possibile ottenere informazioni sul sistema di qualificazione, compilare e trasmettere per via elettronica i documenti necessari per l'avvio del procedimento di qualificazione. L'ottenimento della qualificazione è comunque subordinato al possesso dei requisiti di ordine generale di cui al D.Lgs. n.163/2006 e di natura legale in generale, nonché tecnico-professionali ed economico-finanziari indicati sul portale acquisti Enel (www.acquisti.enel.it) e resi disponibili alle imprese al momento della richiesta di qualificazione.

Per lo sviluppo del procedimento di qualificazione le imprese candidate dovranno corrispondere, quale contributo, la somma di Euro 1.500,00 (+ IVA 20%). Nel caso in cui l'impresa si candidi contemporaneamente per due o più



qualificazioni dovrà corrispondere un importo di Euro 1.500,00 per la prima richiesta e Euro 1.000,00 (+ IVA 20%) per ognuna delle successive.

Nel caso la qualificazione venga richiesta da Raggruppamenti Temporanei di Imprese, Consorzi o GEIE, oltre all'importo di Euro 1.500,00 (+ IVA 20%), dovranno essere corrisposti ulteriori Euro 1.000,00 (+ IVA 20%) per ogni impresa associata.

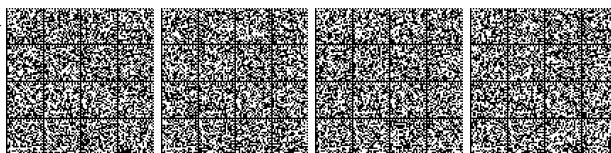
I pagamenti sopraccitati dovranno essere effettuati mediante bonifico sul conto corrente bancario presso Unicredit Group - Filiale Grandi Clienti - Sede di Roma - Piazzale dell'Industria, 46 - intestato a Enel Servizi S.r.l., indicando le seguenti coordinate: coordinate bancarie nazionali (BBAN): X 03226 03207 000030050138; coordinate bancarie internazionali (IBAN): IT45 X 03226 03207 000030050138; bank identifier code (BIC): UNCRIT2VRMG; CIN: X. Detti bonifici dovranno necessariamente indicare la denominazione o ragione sociale, l'indirizzo, la partita IVA, la valuta fissa per il beneficiario e la causale del versamento «spese per lo sviluppo del procedimento di qualificazione Servizi in outsourcing di Call Center e Back Office (SPC003 - ASMC)». Copia del documento comprovante l'avvenuto pagamento dovrà essere anticipata a mezzo fax (06/6444.5108).

Metodi di verifica di ciascuna condizione: I criteri di valutazione adottati da Enel per la verifica circa la sussistenza dei requisiti tecnico-professionali ed economico-finanziari, nonché di ordine generale e di natura legale sono disponibili sul portale acquisti Enel (www.acquisti.enel.it). Enel, qualora ritenuto necessario, si riserva il diritto di richiedere informazioni e chiarimenti supplementari, al fine della verifica del possesso dei requisiti dichiarati dall'impresa, singola o associata.

III.1.2) **Appalti riservati:** no

SEZIONE IV: PROCEDURE:

IV.2) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO



IV.2.2) **Durata del sistema di qualificazione:** durata indeterminata.

IV.2.3) **Rinnovo del sistema di qualificazione:** La qualificazione ottenuta dall'impresa, singola o associata, ha durata triennale a decorrere dalla ricezione, da parte dell'impresa stessa, del provvedimento di qualificazione. La qualificazione potrà essere rinnovata per un ulteriore triennio a condizione che l'impresa, singola o associata, abbia inoltrato apposita istanza di rinnovo prima della scadenza del triennio di durata della qualificazione stessa. L'istanza di rinnovo dovrà essere presentata utilizzando il sito internet www.acquisti.enel.it: le relative condizioni, modalità e termini saranno successivamente comunicati per via elettronica all'indirizzo e-mail indicato dall'impresa. Resta fermo che, in mancanza di presentazione dell'istanza di rinnovo nei termini, condizioni e modalità suindicate, la qualificazione dell'impresa si intenderà definitivamente cessata, con ogni conseguente effetto di legge. E' fatta salva, in tal caso, la facoltà per l'impresa di presentare una nuova istanza di qualificazione, che verrà esaminata secondo le condizioni, modalità e termini prescritti dal D.Lgs. n.163/2006.

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) **UNO O PIU' APPALTI COPERTI DAL SISTEMA DI QUALIFICAZIONE SONO CONNESSI AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI:** No.

VI.2) **INFORMAZIONI COMPLEMENTARI (se del caso):** No.

VI.3) **PROCEDURE DI RICORSO**

VI.3.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso:** Tribunale Amministrativo Regionale.

VI.3.2) **Presentazione di ricorso: Informazioni precise sui termini di presentazione del ricorso:** 60 gg. dalla pubblicazione del presente bando.

VI.4) **DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO alla GUCE:** 09.11.2009.

ENEL Servizi S.r.l. - DOA/SCP:
Giancarlo Ucciero

TC-09BFM20356 (A pagamento).

