
ENTI DI PREVIDENZA E PREVENZIONE

I.N.A.I.L.*Bando di gara d'appalto di servizi*

SEZIONE I: I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto: INAIL – Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

Indirizzo: P.le Pastore 6 ROMA 00144 - Italia. internet www.inail.it.

Punti di contatto: Servizio Centrale Acquisti –A. De Pero e S. Pizzarotti– D.C. Riabilitazione e protesi – M. Pedrolì e M. Sarti ; Tel.: 06.5487.1 - Fax: 06.54873494/2965-Posta elettronica: a.depero@inail.it; s.pizzarotti@inail.it; m.pedroli@inail.it; m.sarti@inail.it.

Le offerte vanno inviate a: INAIL – Direzione Generale - Servizio Centrale Acquisti- Ufficio Protocollo (4° piano stanza n. 419) - P.le Giulio Pastore, 6 – 00144 Roma

I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice e principali settori di attività: Ente pubblico non economico - Protezione sociale

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO - II.1) Descrizione

II.1.1) Denominazione: Contact Center denominato SuperAbile

II.1.2) Tipo di appalto: servizio CPV 85000000-9; 85.31.23.00-2; 92.31.22.11-3; **Codice NUTS** ITE4 .

Luogo principale di esecuzione: territorio italiano

II.1.3) L'avviso riguarda un appalto pubblico

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto: L'oggetto dell'appalto consiste nei seguenti servizi:

Gestione del servizio di Contact Center in continuità con il servizio già attivo;

1. Progettazione e realizzazione della rivista "SuperAbile Magazine", sul tema della disabilità;
2. Riprogettazione del Contact Center;
3. Sperimentazione, in accordo con la riprogettazione di cui al punto 3, di tecni-



che, tecnologie, modalità di comunicazione e marketing ritenute idonee al raggiungimento degli obiettivi enunciati nel capitolato tecnico;

4. Esecuzione di tutte le attività previste dalla riprogettazione del Contact Center di cui al punto 3, come eventualmente sperimentate secondo quanto indicato al punto 4;

5. Gestione del servizio del Contact Center riprogettato, come messo in produzione secondo quanto indicato al punto 5;

6. Servizio di chiamata (outbound);

7. Servizio di stampa e diffusione della rivista "SuperAbile Magazine" di cui al precedente punto 2.

II.1.8) Divisione in lotti: no. **II.1.9) Ammissibilità di varianti:** no

II.2) Quantitativo o entità dell'appalto: €. 13.403.000,00 per quattro anni, oltre IVA;

III.2.2) Opzioni: no

II.3) Termine di esecuzione: La durata del contratto è stabilita in 48 mesi a partire dalla data di stipula del contratto.

SEZIONE III: III.1) Condizioni relative all'appalto

III.1.1) Cauzione provvisoria: pari al 2% dell'importo complessivo del servizio
Cauzione definitiva a carico dell'aggiudicatario prevista nel Capitolato d'onori e nel Disciplinare di Gara.

.III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento: Fondi INAIL di bilancio.

III.1.3) Forma giuridica dei raggruppamenti di operatori economici aggiudicatario dell'appalto: Sono ammessi i concorrenti di cui agli artt. 34 e 37 del D.Lgs 163/06.

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

Dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della Concorrente ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (con allegata fotocopia del documento di identità del dichiarante) in conformità all'Allegato 1/A al Disciplinare, riguardante:

- a) iscrizione nel Registro delle imprese;
- b) insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/06
- c) insussistenza di piani individuali di emersione di cui all'art. 1 bis, comma 14 della L. n. 383/2001 e s. m..

La dichiarazione deve essere resa con le modalità di cui al Disciplinare.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

a) dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante del Concorrente ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (con allegata fotocopia del documento di identità del dichiarante), in conformità all'allegato 1/D del Disciplinare di gara, in cui si attestano:

- un **fatturato globale** non inferiore ad €. 20.000.000,00 realizzato complessivamente nell'ultimo triennio (2008-2009-2010) indicando anche i relativi fatturati annui;
- il **fatturato specifico** negli ultimi tre anni (2008-2009-2010) indicando anche i relativi fatturati annui riferiti ai seguenti servizi
 - "Gestione e progettazione di Contact Center",
 - "Progettazione e realizzazione di pubblicazioni".
- Idonee referenze bancarie come da Disciplinare di gara.

III.2.3) Capacità tecnica:

a) Dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante del Concorrente ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (con allegata fotocopia del documento di identità del dichiarante) in conformità all'Allegato 1/D al Disciplinare attestante:

- possesso della **certificazione** in corso di validità UNI EN ISO 9001:2000

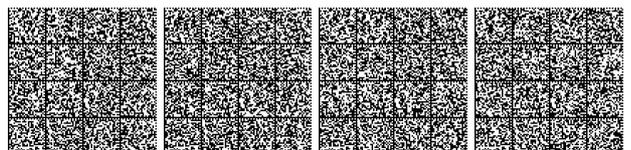


ovvero 9001:2008 in ciascun settore di attività oggetto dell'appalto;

- **elenco** dei principali servizi realizzati negli ultimi tre anni (2008-2009-2010), con l'indicazione dell'importo, delle date di inizio e di fine di ogni servizio, dei destinatari pubblici e privati. L'elenco dovrà comprendere i seguenti servizi:
 - "Gestione e progettazione di Contact Center",
 - "Progettazione e realizzazione di pubblicazioni",

b) Profili professionali dei soggetti messi a disposizione per l'espletamento del servizio

- n. 1 giornalista professionista con specifica e documentata esperienza nelle materie oggetto della gara e nell'informazione via web nonché nella comunicazione alle categorie svantaggiate;
- n. 1 esperto nella gestione di servizi di Contact Center;
- n. 1 esperto nella organizzazione e direzione di strutture di servizi informativi e di consulenza per la disabilità;
- n. 1 esperto nelle tecnologie internet, web, cooperazione applicativa e accessibilità;
- n. 1 esperto nella progettazione e realizzazione di siti analoghi per complessità, traffico e dimensioni al sito SuperAibile.it; nella progettazione e realizzazione di portali e siti a norma WAI completamente accessibili; nella progettazione di siti ed applicazioni per dispositivi mobili;
- n. 1 esperto nella realizzazione, gestione ed aggiornamento di banche dati;
- n. 1 esperto nella trattazione e divulgazione delle tematiche attinenti l'attività istituzionale dell'INAIL.



SEZIONE IV: PROCEDURA: IV.1) Tipo di procedura : Aperta

IV.2) Criteri di aggiudicazione: Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel disciplinare di gara (Qualità 70 punti - Prezzo 30 punti).

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito alla gara: n. 4/2011 CIG n. 1435047E3B

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte: 09/05/2011, Ore: 12,00

IV.3.6) Lingua utilizzabile per la presentazione delle offerte: italiano

IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta giorni 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte).

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte: come da disciplinare.

Luogo: Roma – P.le G.Pastore n. 6. Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: come da Disciplinare.

VI.3) Informazioni complementari: Costituiscono parte integrante del presente bando i Capitolati d'oneri e Tecnico (e relativi allegati), ed il Disciplinare di gara (e relativi allegati), nel quale sono riportate le modalità ed i requisiti di partecipazione e di presentazione dell'offerta a pena di esclusione.

Ai fini della stipula del contratto devono essere indicati il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio.

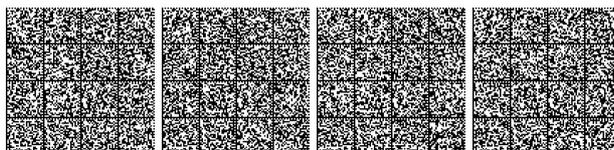
Bando ed i suddetti allegati sono tutti disponibili sul sito : www.inail.it

Responsabile del Procedimento: Dr.ssa Maria Pedroli della Direzione Centrale Riabilitazione e Protesi – tel. 06.5487.1.

Chiarimenti e informazioni sugli atti di gara possono essere richiesti esclusivamente via fax o via e-mail ai punti di contatto di cui al precedente punto I.1 entro e non oltre il termine delle ore 12,00 del 26/04/2011.

VI. 4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso: Tribunale Amministrativo Regionale Lazio -Via Flaminia n. 189 – 00196 Roma- telefono: 06 328721.



VI.4.2) Presentazione di ricorso: I ricorsi avverso il presente bando di gara, avverso i provvedimenti di esclusione nonché avverso l'aggiudicazione possono essere notificati alla Stazione Appaltante con le modalità di cui al Titolo II Parte IV del D.Lgs. 163/2006, come modificato dal D.Lgs 53/2010.

VI.5) Data di spedizione del presente bando alla GUCE: 23/03/2011

Servizio centrale acquisti
Il dirigente del servizio: dott. Ciro Danieli

TC11BFH6317 (A pagamento).

