

AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

(Direttiva 2004/18/CE)

*Avviso di aggiudicazione di appalto***Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice****I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto:**Denominazione ufficiale: AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO Carta d'identità nazionale: *(se noto)*

Indirizzo postale: Via dei Portoghesi, 12

Città: Roma

Codice postale: 00186

Paese: Italia (IT)

Punti di contatto:

Telefono:

All'attenzione di: Avv. Elena Pino

Posta elettronica: ufficio10.ced@avvocaturastato.it

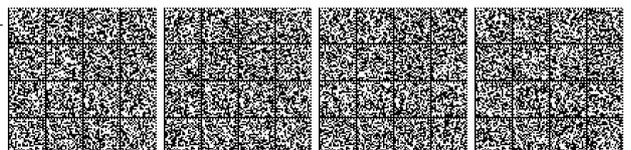
Fax: +039 066829719

Indirizzi internet: (se del caso)Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: *(URL)* <http://www.avvocaturastato.it>Indirizzo del profilo di committente: *(URL)*Accesso elettronico ai documenti: *(URL)*Presentazione per via elettronica di candidature e richieste di partecipazione: *(URL)***I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice**

- Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale
- Agenzia/ufficio nazionale o federale
- Autorità regionale o locale
- Agenzia/ufficio regionale o locale
- Organismo di diritto pubblico
- Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale
- Altro: (specificare)

I.3) Principali settori di attività

- Servizi generali delle amministrazioni pubbliche
- Difesa
- Ordine pubblico e sicurezza
- Ambiente
- Affari economici e finanziari
- Salute
- Abitazioni e assetto territoriale
- Protezione sociale



- Servizi ricreativi, cultura e religione
- Istruzione
- Altro: (specificare)

I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici:

sì no

ulteriori informazioni su queste amministrazioni aggiudicatrici possono essere riportate nell'allegato A



Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto:

SERVIZIO DI SERVICE DESK

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione:

(Scegliere una sola categoria – lavori, forniture o servizi – che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti)

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="radio"/> Lavori <input 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="radio"/> Forniture <input type="checkbox"/> Acquisto <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Noleggio <input type="checkbox"/> Acquisto a riscatto <input type="checkbox"/> Una combinazione di queste forme | <input checked="" type="radio"/> Servizi Categoria di servizi n.: 7 Per le categorie di servizi cfr. l'allegato C1 Nel caso di un appalto per le categorie di servizi da 17 a 27 - si veda l'allegato C1 - accordo per la pubblicazione del presente avviso |
|--|---|---|

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi :

Codice NUTS: IT

II.1.3) Informazioni sull'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)

- L'avviso riguarda la conclusione di un accordo quadro
 L'avviso riguarda un appalto basato sul sistema dinamico di acquisizione (DPS)

II.1.4) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:

Il servizio di service desk dovrà:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza,
- Provvedere all'accoglimento ed alla risoluzione delle richieste di assistenza,
- Risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità,
- Controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti,
- Chiudere tutti gli interventi di competenza,
- Interagire con le figure professionali dell'Amministrazione.

Tutti i servizi devono rispettare le caratteristiche minime e condizioni stabilite nell'capitolato tecnico.

II.1.5) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)

| | Vocabolario principale | Vocabolario supplementare (se del caso) |
|--------------------|------------------------|---|
| Oggetto principale | 72000000 | |

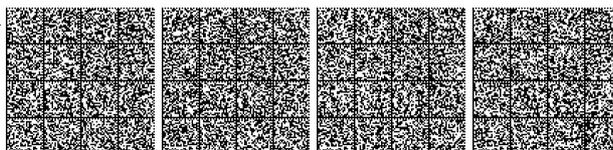
II.1.6) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì no

II.2) Valore finale totale degli appalti :

II.2.1) Valore finale totale degli appalti :

| | IVA esclusa | IVA compresa | IVA (%) |
|--|-------------|--------------|---------|
| | | | |



| | | | |
|---|----------------------------------|-----------------------|----|
| Valore: 256390.00 Valuta: EUR oppure: | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | al |
| Offerta più bassa: e offerta più alta: Valuta: presa in considerazione | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | al |



Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

- Aperta
 Ristretta
 Ristretta accelerata
 Dialogo competitivo
 Negoziata con indizione di gara
 Negoziata accelerata
 Negoziata senza indizione di gara
 Aggiudicazione di un appalto senza la previa pubblicazione di un bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea (nei casi elencati alla sezione 2 dell'allegato D1)

Motivazione della decisione di aggiudicare l'appalto senza la previa pubblicazione di un bando di gara nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea (GUUE): completare l'allegato D1

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

- Prezzo più basso
 oppure
 Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

| Criteri | Ponderazione |
|-----------------------|--------------|
| 1 . offerta tecnica | 70 |
| 2 . offerta economica | 30 |

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica sì no

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice: (se del caso)

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:

- sì no
 (in caso affermativo, completare le caselle appropriate)
- Avviso di preinformazione Avviso relativo al profilo di committente
 Numero dell'avviso nella GUUE: del: (gg/mm/aaaa)
- Bando di gara Bando di gara semplificato nell'ambito di un sistema dinamico di acquisizione
 Numero dell'avviso nella GUUE: 2012/S 006-009156 del: 11/01/2012 (gg/mm/aaaa)
- Avviso volontario per la trasparenza ex ante
 Numero dell'avviso nella GUUE: del: (gg/mm/aaaa)
- Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)
 Numero dell'avviso nella GUUE: del: (gg/mm/aaaa)



Sezione V: Aggiudicazione dell'appalto

Appalto n.: Lotto n.: Denominazione:

V.1) Data della decisione di aggiudicazione dell'appalto:

06/07/2012 (gg/mm/aaaa)

V.2) Informazioni sulle offerte:

Numero di offerte pervenute: 6

Numero di offerte pervenute per via elettronica:

V.3) Nome e recapito dell'operatore economico in favore del quale è stata adottata la decisione di aggiudicazione dell'appaltoDenominazione ufficiale: RTI: ALMA VIVA SPA -
CISOFT CUSTOMER INTERACTION srl - MORO HDS
srl

Indirizzo postale: VIA di CASAL BOCCONE, 188/190

Città: ROMA

Codice postale: 00137

Paese: Italia (IT)

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (URL)

V.4) Informazione sul valore dell'appalto(indicare solo in cifre)

| | IVA esclusa | IVA compresa | IVA (%) |
|---|----------------------------------|-----------------------|---------|
| Valore totale inizialmente stimato dell'appalto (se del caso) Valore: 270000.00 Valuta: EUR | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | al |
| Valore finale totale dell'appalto Valore: 256390.00 Valuta: EUR | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | al |
| oppure: Offerta più bassa: e offerta più alta: Valuta: presa in considerazione | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | al |

Nel caso di un valore annuale o mensile: (indicare)

Numero di anni: oppure Numero di mesi:

V.5) Informazioni sui subappaltiÈ possibile che l'appalto venga subappaltato sì no

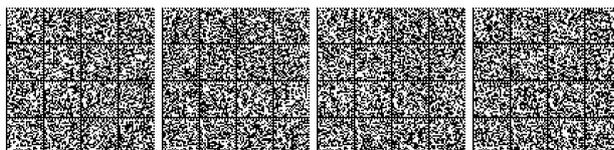
(in caso affermativo, indicare solo in cifre) Indicare il valore o la percentuale dell'appalto subappaltabile a terzi:

Valore stimato, IVA esclusa: Non noto:

Valuta: Percentuale 30.00 %

Breve descrizione del valore/percentuale dell'appalto da subappaltare : (se noto)

----- (Utilizzare la presente sezione nel numero di copie necessario) -----



Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni sui fondi dell'Unione europea:

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea sì no
(in caso affermativo) Indicare il o i progetti e/o il o i programmi:

VI.2) Informazioni complementari:(se del caso)

VI.3) Procedure di ricorso

VI.3.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Denominazione ufficiale

Indirizzo postale

Città

Codice postale

Paese

Telefono

Posta elettronica

Fax

Indirizzo internet URL

Organismo responsabile delle procedure di mediazione (se del caso)

Denominazione ufficiale

Indirizzo postale

Città

Codice postale

Paese

Telefono

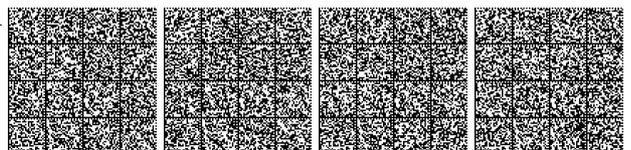
Posta elettronica

Fax

Indirizzo internet URL

VI.3.2) Presentazione di ricorsi (compilare il punto VI.3.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.3.3)

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi



VI.3.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi

Denominazione ufficiale

Indirizzo postale

Città

Codice postale

Paese

Telefono

Posta elettronica

Fax

Indirizzo internet *URL***VI.4) Data di spedizione del presente avviso:**

09/07/2012 (gg/mm/aaaa) - ID:2012-095400

Il segretario generale
avv. Francesco Sclafani

TC12BGA13244 (A pagamento).

