

CONSIP S.P.A. A SOCIO UNICO**Bando di gara****SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE****I.1) Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: Consip S.p.A. a socio unico

Indirizzo postale: via Isonzo, 19/E, Roma 00198, Italia, **Codice Nuts:** ITE43, Tel. 06/854491, Fax 06/85449288

Persona di contatto: Ing. Carmelo Portale - Direzione Progetti per la Pubblica Amministrazione - in qualità di Responsabile del Procedimento.

Indirizzi internet:

indirizzo principale: www.consip.it, www.acquistinretepa.it, www.sogei.it

indirizzo del profilo di committente: www.consip.it

I.2) Appalto congiunto: L'appalto è aggiudicato da una centrale di committenza

I.3) Comunicazione: I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: www.consip.it, www.acquistinretepa.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: l'indirizzo sopra indicato

Le offerte e le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica:
www.acquistinretepa.it

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice: Organismo di diritto pubblico

I.5) Principali settori di attività: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

Sezione II: Oggetto**II.1) Entità dell'appalto**

II.1.1) Denominazione: Gara a procedura aperta per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867 – Lotto 1: CIG 7328494091 Lotto 2: CIG 73285059A2

II.1.2) Codice CPV principale: 79511000-9, 79512000-6, 79311210-2

II.1.3) Tipo di appalto: X Servizi

II.1.4) Breve descrizione: l'appalto ha ad oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- a) Servizi di Contact Center Inbound;
- b) Servizi di Contact Center Outbound;

relativi ai seguenti domini di utenza:

- Utenti interni del Sistema Informativo della Fiscalità;
- Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della Spesa Sanitaria;



- Utenti del Servizio Telematico Doganale;
- Utenti del Servizio Telematico del Territorio;
- Utenti del Servizio Telematico delle Entrate;
- Utenti dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Area Monopoli;
- Utenti del Sistema di interscambio per la fatturazione elettronica;
- Utenti degli altri Centri di Responsabilità;

il tutto come meglio specificato nella documentazione di gara.

II.1.5) Valore totale stimato: Valore, IVA esclusa: 32.711.445,00 Valuta: Euro

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: X sì

Le offerte vanno presentate per X numero massimo di lotti: 2

- Numero massimo di lotti che possono essere aggiudicati a un offerente: 1, come meglio precisato nella documentazione di gara.

II.2) Descrizione

II.2.1) Denominazione

Lotto n. 1: 55% della quota dei volumi di richieste afferenti il Contact Center;

Lotto n. 2: 45% della quota dei volumi di richieste afferenti il Contact Center.

II.2.3) Luogo di esecuzione: Codice NUTS: IT Luogo principale di esecuzione: come indicato nel Capitolato Tecnico.

II.2.4) Descrizione dell'appalto: vedi precedente punto II.1.4)

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

I criteri indicati di seguito

X Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) Valore stimato:

- Lotto n.1 – Valore, IVA esclusa: Euro 17.991.241,00
- Lotto n.2 – Valore, IVA esclusa: Euro 14.720.204,00.

II.2.7) Durata del contratto d'appalto o dell'accordo quadro:

Durata in mesi: 48 mesi a decorrere dalla data di attivazione dei servizi per ciascun contratto relativo ad ogni lotto, secondo le modalità di cui alla documentazione di gara.

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo NO

II.2.10) Informazioni sulle varianti: Sono autorizzate varianti NO

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni: Opzioni X SI

Descrizione delle opzioni: Si precisa che trova applicazione l'art. 106 co. 11 del D. Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.



II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea:

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: NO

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

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

È ammessa la partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016 con le modalità di cui agli artt. 47 e 48 del D.Lgs. n. 50/2016 alle seguenti condizioni:

- a) iscrizione nel Registro delle Imprese per attività inerenti l'oggetto dell'appalto 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. 83, comma 3, D.Lgs. 50/2016;
- b) non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80, D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di ogni altra situazione che determini l'esclusione dalle gare di appalto e/o l'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione, nonché della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001. Si applica l'art. 83, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i. secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara;
- c) iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 ai sensi dell'art. 24-bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 37 della L. n. 122/2010, gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle black list di cui al D.M. 4.5.1999 e al D.M. 21.11.2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del D.M. 14.12.2010.

III.1.2) Capacità economica e finanziaria:

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

- a) aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente Bando, un fatturato medio annuo specifico per la prestazione di servizi di Contact Center Inbound attraverso il canale telefonico, pari almeno a:

- € 2.100.000 per il lotto 1, IVA esclusa
- € 1.700.000 per il lotto 2, IVA esclusa.

In caso di partecipazione di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g), e comma 2, lett. b) e c) del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i. i suddetti requisiti devono essere posseduti sulla base di quanto previsto nel Disciplinare di gara.

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

- a) certificazione EN ISO 9001 in corso di validità inerente l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, rilasciata da un ente di certificazione



accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.

SEZIONE IV: PROCEDURA

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

X Procedura aperta

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: SI

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

Data: 21/02/2018 Ora locale: 16:00

IV.2.4) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

Italiano

IV.2.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

L'offerta deve essere valida per 360 giorni solari e consecutivi dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte.

IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte

Data: 22/02/2018 Ora locale: 15:00 Luogo: punto I.1

Informazioni relative alle persone ammesse e alla procedura di apertura: sono indicate nella documentazione di gara.

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile: NO

VI.3) Informazioni complementari:

Il Contratto, relativo a ciascun Lotto, non conterrà la clausola compromissoria.

Ciascun operatore è tenuto, anche ai sensi dell'art. 52 del D. Lgs. n. 50/2016 ad indicare nel DGUE l'indirizzo di posta elettronica certificata, il domicilio eletto.

Come meglio chiarito nel Disciplinare di gara, agli operatori sarà chiesto di produrre per ciascun Lotto: i) garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. n. 50/2016, la cui quantificazione è indicata nella documentazione di gara; ii) garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016; iii) polizza assicurativa.

È consentito il subappalto nei limiti e con le modalità di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e del Disciplinare di gara.

Sono previste, per ciascun lotto, basi d'asta unitarie soggette a ribasso, come meglio precisato nella documentazione di gara.

La presente gara si svolgerà tramite Sistema informatico sul quale dovranno essere inserite le



“offerte”.

É prevista la seguente ponderazione: punteggio massimo tecnico 70 punti ed economico 30 punti.

I criteri di valutazione relativi alla qualità e al prezzo e la relativa ponderazione sono indicati nella documentazione di gara.

Nella presente iniziativa dovranno essere rispettati i criteri ambientali minimi sulla base di quanto stabilito nella documentazione di gara.

Nella presente iniziativa dovranno essere applicate le clausole sociali sulla base di quanto stabilito nella documentazione di gara.

VI.4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio – Roma, Via Flaminia, 189 00196 Roma, Tel. 06 328721

VI.4.3) Procedure di ricorso

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi: Avverso il presente Bando è proponibile ricorso avanti il T.A.R. Lazio – Roma entro 30 giorni dalla data di pubblicazione sulla GURI.

VI.5) Data di spedizione del presente avviso: 22/12/2017

Ing. Cristiano Cannarsa
(L'Amministratore Delegato)