



Unione europea

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

2, rue Mercier, 2985 Luxembourg, Lussemburgo Fax: +352 29 29 42 670

Posta elettronica: ojs@publications.europa.eu Info e formulari on-line: <http://simap.europa.eu>

**Bando di gara**  
(Direttiva 2004/18/CE)

## Sezione I : Amministrazione aggiudicatrice

### I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto:

Denominazione ufficiale: [Consip S.p.A. a socio unico](#) Carta d'identità nazionale: *(se noto)*

Indirizzo postale: [Via Isonzo, 19/E](#)

Città: [Roma](#)

Codice postale: [00198](#)

Paese: [Italia \(IT\)](#)

Punti di contatto: [Progetti per la PA](#)

Telefono: [+39 06854491](#)

All'attenzione di: [ing. Fabrizio de Bonis](#)

Posta elettronica:

Fax: [+39 0685449288](#)

**Indirizzi internet:** *(se del caso)*

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice/ente aggiudicatore: *(URL)* <http://www.consip.it-www.sogei.it>

Indirizzo del profilo di committente: *(URL)*

Accesso elettronico alle informazioni: *(URL)*

Presentazione per via elettronica di offerte e richieste di partecipazione: *(URL)*

**Ulteriori informazioni sono disponibili presso**

☒ I punti di contatto sopra indicati ☐ Altro (completare l'allegato A.I)

**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**

☒ I punti di contatto sopra indicati ☐ Altro (completare l'allegato A.II)

**Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a**

☒ I punti di contatto sopra indicati ☐ Altro (completare l'allegato A.III)

### 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 dall'amministrazione aggiudicatrice :

Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità, suddivisa in due Lotti mutuamente esclusivi – ID 1375.

#### 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="radio"/> Forniture                           | <input checked="" type="radio"/> Servizi |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione  | <input type="checkbox"/> Acquisto                         | Categoria di servizi n.: <b>5</b>        |
| <input type="checkbox"/> Progettazione ed esecuzione   | <input type="checkbox"/> Leasing                          | Per le categorie di servizi cfr.         |
| <input type="checkbox"/> Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici | <input type="checkbox"/> Noleggio                         | l'allegato C1                            |
|  | <input type="checkbox"/> Acquisto a riscatto              |  |
|  | <input type="checkbox"/> Una combinazione di queste forme |  |

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

[Intero territorio nazionale](#)

Codice NUTS: [IT](#)

#### II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA):

- ☒ L'avviso riguarda un appalto pubblico  
☐ L'avviso riguarda la conclusione di un accordo quadro  
☐ L'avviso comporta l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (DPS)

#### II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro : (se del caso)

- ☐ Accordo quadro con diversi operatori      ☐ Accordo quadro con un unico operatore

Numero :

oppure

(se del caso) numero massimo :      di partecipanti all'accordo quadro previsto

#### Durata dell'accordo quadro

Durata in anni :      oppure      in mesi :

Giustificazione per un accordo quadro con una durata superiore a quattro anni :

#### Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro (se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa :      Valuta :

oppure

Valore: tra :      : e :      : Valuta :

Frequenza e valore degli appalti da aggiudicare : (se noto)

**II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti :****II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- Servizi di Contact Center Inbound
- Servizi di Contact Center Outbound

relativi ai domini di utenza del Sistema Informativo della Fiscalità

**II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV) :**

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	79511000	

**II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP) :**

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

**II.1.8) Lotti:** (per ulteriori precisazioni sui lotti utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)

Questo appalto è suddiviso in lotti: ☒ sì ☐ no

(in caso affermativo) Le offerte vanno presentate per

☐ un solo lotto

☒ uno o più lotti

☐ tutti i lotti

**II.1.9) Informazioni sulle varianti:**

Ammissibilità di varianti : ☐ sì ☒ no

**II.2) Quantitativo o entità dell'appalto :****II.2.1) Quantitativo o entità totale :** (compresi tutti gli eventuali lotti, rinnovi e opzioni, se del caso)

Lotto 1: Importo a base d'asta non superabile in sede di offerta Euro 11.953.260,00= (undicimilioninovecentocinquatremiladuecentosessanta/00), IVA esclusa.

Lotto 2: Importo a base d'asta non superabile in sede di offerta: Euro 9.779.940,00= (novemilionsettecentosettantanovemilanovecentoquaranta/00), IVA esclusa.

Le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi interferenti e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI; gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza non soggetti a ribasso d'asta sono pari a zero.

(se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : Valuta :

oppure

Valore: tra : : e : : Valuta :

**II.2.2) Opzioni :** (se del caso)

Opzioni : ☐ sì ☒ no

(in caso affermativo) Descrizione delle opzioni :

(se noto) Calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni :

in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

**II.2.3) Informazioni sui rinnovi :** *(se del caso)*

L'appalto è oggetto di rinnovo: ☐ sì ☒ no

Numero di rinnovi possibile: *(se noto)* oppure Valore: tra : e:

*(se noto)* Nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi:  
in mesi: oppure in giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)

**II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione:**

Durata in mesi : oppure in giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

## Sezione III : Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

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

#### III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste: *(se del caso)*

garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs 163/2006 pari ad Euro 239.065,00= (duecentotrentanovemilasestantacinque/00) per il Lotto 1 e pari ad Euro 195.599,00= (centonovantacinquemilacinquecentonovantanove/00) per il Lotto 2, importi eventualmente ridotti in ragione di quanto stabilito nel predetto articolo 75;  
cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs 163/2006.

#### III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:

Secondo quanto previsto negli atti di gara.

#### III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto: *(se del caso)*

È ammessa la partecipazione dei soggetti di cui all'art 34 D. Lgs. n. 163/2006 (fatto salvo quanto previsto dall'art. 13 della Legge 248/2006 e s.m.i.) con le modalità di cui agli art. 35, 36 e 37 del richiamato Decreto nonché del d.P.R. 207/2010.

#### III.1.4) Altre condizioni particolari: *(se del caso)*

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari : ☒ sì ☐ no  
*(in caso affermativo) Descrizione delle condizioni particolari:*

Descrizione negli atti di gara.

### III.2) Condizioni di partecipazione:

#### III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

- a) iscrizione nel Registro delle Imprese per attività inerenti la presente fornitura in conformità con quanto previsto dall'art. 39, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.;
  - b) non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 38, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..
- Ai sensi dell'art 37 della Legge n. 122/2010, gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle black list di cui al D.M 4 maggio 1999 e al D.M. 21 novembre 2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del D.M. 14 dicembre 2010.

#### III.2.2) Capacità economica e finanziaria:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

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

Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente (impresa singola/R.T.I./Consorzio) deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, le seguenti condizioni:

a) aver realizzato, cumulativamente negli ultimi due esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente Bando, un fatturato specifico per la prestazione di servizi di Contact Center Inbound attraverso il canale telefonico non inferiore a:

- per il Lotto 1: Euro 2.300.000,00 = (duemilioneitrecentomila/00), IVA esclusa

- per il Lotto 2: Euro 1.800.000,00 = (unmilioneottocentomila/00), IVA esclusa

Si applica quanto previsto dall'art. 41 comma 3 del D.Lgs 163/2006.

In caso di partecipazione nelle forme di cui all'articolo 34, comma 1, lettere d), e), del D. Lgs. n. 163/2006, a pena di esclusione, la mandataria dovrà possedere il requisito di cui al precedente punto III.2.2 in misura maggioritaria in senso relativo e le mandanti per la parte restante.

### III.2.3) Capacità tecnica:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

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

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Pena l'esclusione dalla gara, ciascun concorrente (impresa singola/R.T.I./Consorzio) deve soddisfare, anche ai sensi di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, le seguenti condizioni:

a) per entrambi i lotti, possesso di una valida certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità EN ISO 9001:2008 nel settore: "EA 35 – Servizi professionali d'impresa" avente ad oggetto l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o certificazione equivalente rilasciata da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento SGQ. Si applica quanto previsto all'art.43 D.Lgs 163/2006. La certificazione di cui alla precedente lettera a) dovrà essere posseduta dalle singole Imprese che svolgeranno i relativi servizi.

### III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati: *(se del caso)*

☐ L'appalto è riservato ai laboratori protetti

☐ L'esecuzione dell'appalto è riservata ai programmi di lavoro protetti

### III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi:

#### III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione:

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: ☐ sì ☒ no

*(in caso affermativo)* Citare la corrispondente disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa applicabile :

**III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio:**

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: ☐ sì ☒ no



## Sezione IV : Procedura

### IV.1) Tipo di procedura:

#### IV.1.1) Tipo di procedura:

☒ Aperta

☐ Ristretta

☐ Ristretta accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

☐ Procedura negoziata

Sono già stati scelti alcuni candidati (se del caso nell'ambito di alcuni tipi di procedure negoziate) : ☐ sì ☐ no

(in caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3 Altre informazioni)

☐ Negoziata accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

☐ Dialogo competitivo

#### IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta: (procedure ristrette e negoziate, dialogo competitivo)

Numero previsto di operatori:

oppure

Numero minimo previsto: \_\_\_\_\_ e (se del caso) numero massimo

Criteri obiettivi per la selezione del numero limitato di candidati:

#### IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo: (procedura negoziata, dialogo competitivo)

Ricorso ad una procedura in più fasi al fine di ridurre progressivamente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare : ☐ sì ☐ no

### IV.2) Criteri di aggiudicazione

#### IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)

☐ Prezzo più basso

oppure

☒ Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

☒ criteri indicati di seguito (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)

☐ criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

Criteri	Ponderazione	Criteri	Ponderazione
1. Punteggio Tecnico	60	6.	
2. Punteggio Economico	40	7.	
3.		8.	
4.		9.	

Criteri	Ponderazione	Criteri	Ponderazione
5.		10.	

#### IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica ☐ sì ☐ no

(in caso affermativo, se del caso) Ulteriori informazioni sull'asta elettronica:

#### IV.3) Informazioni di carattere amministrativo:

**IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:** (se del caso)  
ID 1375

#### IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:

☐ sì ☒ no

(in caso affermativo)

☐ Avviso di preinformazione ☐ Avviso relativo al profilo di committente

Numero dell'avviso nella GUUE: del: (gg/mm/aaaa)

☐ Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)

#### IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo: (nel caso di dialogo competitivo)

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti

Data: 01/10/2013 Ora: 12:00

Documenti a pagamento ☐ sì ☒ no

(in caso affermativo, indicare solo in cifre) Prezzo: Valuta:

Condizioni e modalità di pagamento:

#### IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:

Data: 01/10/2013 Ora: 12:00

#### IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare: (se noto, nel caso di procedure ristrette e negoziate e del dialogo competitivo)

Data:

#### IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

☐ Qualsiasi lingua ufficiale dell'UE

☒ Lingua o lingue ufficiali dell'UE:

IT

☐ Altro:

#### IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:

fino al: : 30/03/2014

oppure

Durata in mesi :                      oppure in giorni :                      (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

**IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte:**

Data : [01/10/2013](#)                      (gg/mm/aaaa)    Ora 15:00

(se del caso) Luogo: [presso gli uffici di Consip S.p.A., all'indirizzo di cui al punto 1.1.](#)

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se del caso) :

☒ sì    ☐ no

(in caso affermativo) Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura:

[Secondo quanto descritto negli atti di gara.](#)

## Sezione VI: Altre informazioni

### VI.1) Informazioni sulla periodicità: *(se del caso)*

Si tratta di un appalto periodico : ☐ sì ☒ no

*(in caso affermativo)* Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

### VI.2) 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 calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

### VI.3) Informazioni complementari: *(se del caso)*

1. La presente procedura viene svolta da Consip S.p.A. in favore della Sogei S.p.A., in virtù di quanto stabilito dall'art. 4, comma 3 bis e comma 3 ter del D.L. n. 95/2012 convertito in L. 135/2012, nonché dalla Convenzione in attuazione di detto disposto.
2. Le specifiche prescrizioni riguardanti il servizio/fornitura (i criteri di aggiudicazione, gli elementi di valutazione, le modalità di presentazione delle offerte, la partecipazione a più lotti, le cause di esclusione dalla gara e altre informazioni) sono contenute nella documentazione di gara
3. Ai sensi dell'art. 88, comma 7, del D.Lgs. n. 163/06, Consip S.p.A. si riserva di procedere contemporaneamente alla verifica di anomalia, in base ai criteri e secondo la procedura di cui al combinato disposto degli articoli 86, 87, 88 e 89 del predetto Decreto e degli art. 121, e 284 del d.P.R. 5 ottobre 2010 n.207, delle migliori offerte non oltre la quinta.
4. Consip S.p.A. si riserva, anche con riferimento al singolo lotto, il diritto di: a) non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto contrattuale; b) procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, c) sospendere, reindire o non aggiudicare la gara motivatamente, d) di procedere all'aggiudicazione anche di un singolo Lotto; la Sogei S.p.A., anche con riferimento al singolo Lotto, si riserva il diritto di e) non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione.
5. Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti, con le modalità di cui al paragrafo 5.4 del Disciplinare di gara, entro e non oltre il termine delle ore 12:00 del 10/09/2013.
6. Il Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D. Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. 207/2010, limitatamente alla sola fase ad evidenza pubblica, è l'ing. Fabrizio De Bonis.
7. Sogei S.p.A. si riserva la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza di un quinto ai sensi del R.D. 2440/1923.
8. Ai sensi dell'art 79 comma 5 quinquies del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. il Concorrente è tenuto ad indicare nell'Allegato 1 al Disciplinare di gara, a pena d'esclusione, sia il domicilio eletto sia il numero di fax.
9. I seguenti CPV sono da intendersi principali: 79511000-9, 79512000-6, 79342320-2; i seguenti CPV sono da intendersi complementari: 79311210-2.
10. L'informativa di cui all'art. 243 bis del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. dovrà essere indirizzata alla Direzione Legale della Consip S.p.A. che assume il ruolo di soggetto Responsabile di tale fase del procedimento.
11. Il Contratto non conterrà clausola compromissoria.
12. I concorrenti, con la presentazione delle offerte, consentono al trattamento dei propri dati, anche personali, ai sensi della D.Lgs. 196/2003 s.m.i., per le esigenze della procedura e contrattuali.
13. Le motivazioni di cui all'articolo 41 comma 2 del D.Lgs. 163 del 2006 e smi come modificato dall'art.1 comma 2 bis lett. b) della legge del 7 agosto 2012 n.135, relative alla previsione del requisito di fatturato specifico contenuto al precedente punto III.2.2, sono meglio descritte nel Disciplinare di gara.
14. I lotti di gara sono mutuamente esclusivi, pertanto ogni concorrente potrà presentare offerta per entrambi i Lotti, potendo però risultare aggiudicatario solamente di uno dei due. Laddove il Concorrente dovesse risultare

primo nella graduatoria di entrambi i Lotti, si procederà ad aggiudicare quello di maggiore rilevanza economica, ossia il Lotto 1.

15. E' prevista l'adozione di un meccanismo di incentivazione continua per il raggiungimento di livelli minimi elevati della qualità nei servizi svolti, che si traduce nella possibilità di utilizzare i servizi del Lotto parallelo qualora si verificassero inadempimenti o eventi negativi rilevanti su uno dei due Lotti o parte di essi. E' fatto salvo il ricorso, da parte di Sogei S.p.A. all'istituto dell'interpello in caso ricorrano le condizioni di cui all'art. 140 del D.Lgs. 163 del 2006 e smi.

16. In Rif. al punto II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione: Il Contratto, per ogni Lotto, avrà una durata pari a 48 mesi dalla data di attivazione del servizio.

Con riferimento a ciascun singolo Lotto, Sogei S.p.A. si riserva, la facoltà, da esercitare nella sussistenza contrattuale con preavviso di 3 (tre) mesi, di ricorrere per la ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, per un ulteriore periodo pari a 12 (dodici) mesi, alla procedura negoziata senza bando ex art. 57, comma 5 lett. b), del D.Lgs. 163/2006.

17. In Rif. al punto IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione  
Data 01/10/2013 Ora: 12.00, pena irricevibilità e/o non ammissione alla gara.

#### **VI.4) Procedure di ricorso:**

##### **VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso:**

Denominazione ufficiale: [Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio – Roma](#)

Indirizzo postale: [Via Flaminia, 189](#)

Città: [Roma](#)

Codice postale: [00196](#)

Paese: [Italia \(IT\)](#)

Telefono: [+39 06328721](#)

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.4.2) Presentazione di ricorsi:** (*compilare il punto VI.4.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.4.3*)

[Avverso il presente Bando di gara è proponibile ricorso avanti il TAR entro 30 giorni dalla pubblicazione sulla GURI.](#)

##### **VI.4.3) 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.5) Data di spedizione del presente avviso:**

[26/07/2013](#) (*gg/mm/aaaa*) - ID:2013-102035

**Allegato A**  
**Altri indirizzi e punti di contatto**

**I) Indirizzi e punti di contatto dai quali è possibile ottenere ulteriori informazioni**

Denominazione ufficiale:	Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale:		
Città:	Codice postale:	Paese:
Punti di contatto:	Telefono:	
All'attenzione di:		
Posta elettronica:	Fax:	
Indirizzo internet: <i>(URL)</i>		

**II) Indirizzi e punti di contatto presso i quali sono disponibili il capitolato d'oneri e la documentazione complementare**

Denominazione ufficiale:	Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale:		
Città:	Codice postale:	Paese:
Punti di contatto:	Telefono:	
All'attenzione di:		
Posta elettronica:	Fax:	
Indirizzo internet: <i>(URL)</i>		

**III) Indirizzi e punti di contatto ai quali inviare le offerte/domande di partecipazione**

Denominazione ufficiale:	Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale:		
Città:	Codice postale:	Paese:
Punti di contatto:	Telefono:	
All'attenzione di:		
Posta elettronica:	Fax:	
Indirizzo internet: <i>(URL)</i>		

**IV) Indirizzi dell'altra amministrazione aggiudicatrice a nome della quale l'amministrazione aggiudicatrice acquista**

Denominazione ufficiale	Carta d'identità nazionale ( se noto ):
Indirizzo postale:	
Città	Codice postale
Paese	

----- (Utilizzare l'allegato A, sezione IV, nel numero di copie necessario) -----

## Allegato B

### Informazioni sui lotti

**Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità, suddivisa in due Lotti mutuamente esclusivi – ID 1375.

**Lotto n. : 1      Denominazione :** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità - ID 1375 - CIG: 5255600252

#### 1) Breve descrizione:

L'appalto ha per oggetto la stipula di un contratto per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità, composto da più domini di servizio, come meglio specificato nella documentazione di gara.

#### 2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	79511000	

#### 3) Quantitativo o entità:

Valore stimato e base d'asta non superabile in sede di offerta: Euro 11.953.260,00= (undicimilioninovecentocinquantatremiladuecentosessanta/00), IVA esclusa.

(se noto, indicare solo in cifre) Valore stimato, IVA esclusa: Valuta:

oppure

Valore: tra : e: Valuta:

#### 4) Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione: (se del caso)

Durata in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

#### 5) Ulteriori informazioni sui lotti:



## Allegato B

### Informazioni sui lotti

**Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità, suddivisa in due Lotti mutuamente esclusivi – ID 1375.

**Lotto n. : 2      Denominazione :** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità - ID 1375 - CIG: 5255634E5D

#### 1) Breve descrizione:

L'appalto ha per oggetto la stipula di un contratto per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità, composto da più domini di servizio, come meglio specificato nella documentazione di gara.

#### 2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	79511000	

#### 3) Quantitativo o entità:

Valore stimato e base d'asta non superabile in sede di offerta: Euro 9.779.940,00= (novemilionsettecentosettantanovemilanovecentoquaranta/00), IVA esclusa.

(se noto, indicare solo in cifre) Valore stimato, IVA esclusa: Valuta:

oppure

Valore: tra : e: Valuta:

#### 4) Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione: (se del caso)

Durata in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

#### 5) Ulteriori informazioni sui lotti:

**Allegato C1 – Appalti generici**  
**Categorie di servizi di cui alla sezione II: Oggetto dell'appalto**  
**Direttiva 2004/18/CE**

<b>Categoria n. [1]</b>	<b>Oggetto</b>
1	Servizi di manutenzione e riparazione
2	Servizi di trasporto terrestre [2], inclusi i servizi con furgoni blindati, e servizi di corriere ad esclusione del trasporto di posta
3	Servizi di trasporto aereo di passeggeri e merci, escluso il trasporto di posta
4	Trasporto di posta per via terrestre [3] e aerea
5	Servizi di telecomunicazioni
6	Servizi finanziari: a) Servizi assicurativi b) Servizi bancari e finanziari [4]
7	Servizi informatici e affini
8	Servizi di ricerca e sviluppo [5]
9	Servizi di contabilità, revisione dei conti e tenuta dei libri contabili
10	Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica
11	Servizi di consulenza gestionale [6] e affini
12	Servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria, anche integrata; servizi attinenti all'urbanistica e alla paesaggistica; servizi affini di consulenza scientifica e tecnica; servizi di sperimentazione tecnica e analisi
13	Servizi pubblicitari
14	Servizi di pulizia degli edifici e di gestione delle proprietà immobiliari
15	Servizi di editoria e di stampa in base a tariffa o a contratto
16	Servizi di smaltimento dei rifiuti solidi e delle acque reflue, servizi igienico-sanitari e simili
<b>Categoria n. [7]</b>	<b>Oggetto</b>
17	Servizi alberghieri e di ristorazione
18	Servizi di trasporto per ferrovia
19	Servizi di trasporto per via d'acqua
20	Servizi di supporto e sussidiari per il settore dei trasporti
21	Servizi legali
22	Servizi di collocamento e reperimento di personale [8]
23	Servizi di investigazione e di sicurezza, eccettuati i servizi con furgoni blindati
24	Servizi relativi all'istruzione, anche professionale
25	Servizi sanitari e sociali
26	Servizi ricreativi, culturali e sportivi [9]
27	Altri servizi

1 Categorie di servizio ai sensi dell'articolo 20 dell'allegato II A della direttiva 2004/18/CE .

2 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

3 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

4 Esclusi i servizi finanziari relativi all'emissione, all'acquisto, alla vendita o al trasferimento di titoli o di altri strumenti finanziari, nonché dei servizi forniti da banche centrali. Sono inoltre esclusi: i servizi relativi all'acquisto o al noleggio, mediante qualunque mezzo finanziario, di terreni, edifici esistenti o altri immobili o relativi diritti; tuttavia i contratti finanziari conclusi contemporaneamente oppure prima o dopo il contratto di acquisto o noleggio, in qualunque forma, sono soggetti alla presente direttiva.

5 Esclusi i servizi di ricerca e sviluppo diversi da quelli di cui beneficia esclusivamente l'amministrazione aggiudicatrice per l'uso nell'esercizio della propria attività, nella misura in cui la prestazione del servizio sia interamente retribuita dall'amministrazione aggiudicatrice.

6 Esclusi i servizi di arbitrato e di conciliazione.

7 Categorie di servizi ai sensi dell'articolo 21 e dell'allegato II B della direttiva 2004/18/CE.

8 Esclusi i contratti di lavoro.

9 Ad esclusione dei contratti aventi per oggetto l'acquisto, lo sviluppo, la produzione o la coproduzione di programmi televisivi da parte di emittenti, e dei contratti concernenti il tempo di trasmissione.