

CONSIP S.P.A. A SOCIO UNICO  
BANDO DI GARA D'APPALTO

## **SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**

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

Consip S.p.A. a socio unico- Via Isonzo, 19/E - Roma - 00198 - Italia

Punti di contatto: **Progetti per la PA**

All'attenzione di: Ing. Fabrizio De Bonis

Tel: 06/854491 Fax: 06/85449288 Indirizzi internet: [www.consip.it](http://www.consip.it), [www.sogei.it](http://www.sogei.it);

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

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

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a: i punti di contatto sopra indicati

### **I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice: Organismo di diritto pubblico**

### **I.3) Principali settori di attività: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche**

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

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici:  
si      no ☒ X

## **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:**

☐ Lavori:

☐ Esecuzione; ☐ Progettazione ed esecuzione; ☐ Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici.

☐ Forniture:



☐ Acquisto; ☐ Leasing; ☐ Noleggio; ☐ Acquisto a riscatto; ☐ Una combinazione di queste forme.

X Servizi:

*Categoria di servizi n.: 5*

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)**

X 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 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**

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 pertinente)
Oggetto principale	79511000-9 79512000-6 79342320-2	
Oggetti complementari	79311210-2	

#### 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 (in Allegato B):

Questo appalto è suddiviso in lotti:   ☒ SÌ    ☐ NO

(in caso affermativo) Le offerte vanno presentate per:

☐ un solo lotto    ☒ uno e/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= (undicimilioninovecentocinquantatre miladuecentosessanta/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.

##### II.2.2) Opzioni (se del caso)

**Opzioni**   ☐ SÌ    ☒ NO

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

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



### **II.2.3) Informazione 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**

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.

## **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= (duecentotrentanovemilaseccantacinque/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 imprenditori, di fornitori o di prestatori di servizi 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:**

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, 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:

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 = (duemilionitrecentomila/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:

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 all'appalto di servizi**

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

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione ☐ SÌ ☒ NO

#### **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 ridurre progressivamente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare ☐ SI ☐ NO

**IV.2) Criteri di aggiudicazione**

**IV.2.1) Criteri di aggiudicazione:**

☐ Prezzo più basso

oppure

☒ Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai:

X criteri indicati di seguito e meglio specificati nel Disciplinare di gara

1 Offerta Tecnica massimo 60 punti

2 Offerta Economica massimo 40 punti

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

Ricorso ad un'asta elettronica ☐ SI ☒ 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 \_\_\_\_\_

**IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto ☐ SI ☒ NO**

*(in caso affermativo)*

☐ Avviso di preinformazione ☐ Avviso relativo al profilo di committente

Numero dell'avviso nella GUUE \_\_\_\_\_ S \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

☐ Altre pubblicazioni precedenti (se del caso) ☐

Numero dell'avviso nella GUUE \_\_\_\_\_ S \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**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 ☐ SI ☒ 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, pena irricevibilità e/o non ammissione alla gara*

**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 : \_\_\_\_/\_\_\_\_/20XX

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

☐ Lingua o lingue ufficiali dell'UE: Italiano

**IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato dalla propria offerta**

Fino al 30/03/2014

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

*Data 01/10/2013 Ora: 15.00*

*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 ☒ SI ☐ NO*

**SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI**

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

Si tratta di un appalto periodico: ☐ SI ☒ NO

**VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione Europea**

*L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato dai fondi dell'Unione europea ☐ SI ☒ NO*

**VI.3) Informazioni complementari:**

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. È 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.

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

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

Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio - Roma

Via Flaminia, 189 00196 Roma, Tel. 06 328721

##### **VI.4.2) Presentazione di ricorsi**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi:

Avverso il presente Bando di gara è proponibile ricorso avanti il TAR entro 30 giorni dalla pubblicazione sulla GURI.

**VI.5) Data di spedizione del presente avviso :** 26/07/2013

l'Amministratore Delegato

Dott. Domenico Casalino



## ALLEGATO B

Informazioni sui lotti

**LOTTO n.: 1**

**Denominazione:** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

**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 pertinente)
Oggetto principale	79511000-9 79512000-6 79342320-2	
Oggetti complementari	79311210-2	

3) Quantitativo o entità

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



**LOTTO n.: 2**

**Denominazione:** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

**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 pertinente)
Oggetto principale	79511000-9 79512000-6 79342320-2	
Oggetti complementari	79311210-2	

**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.