

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali, infrastrutture logistiche di tale comunicazione e



UNIONE EUROPEA

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

2, rue Mercier, L-2985 Lussemburgo Fax (352) 29 29-42670

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

AVVISO RELATIVO AGLI APPALTI AGGIUDICATI

SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO

Denominazione ufficiale: [INPS - Direzione Centrale Risorse Strumentali](#)

Indirizzo postale: [Via Ciro il Grande, n.21](#)

Città: [Roma](#)

Codice postale: [00144](#)

Paese: [Italia](#)

Punti di contatto:

Telefono: [0659054259](#)

All'attenzione di:

Posta elettronica: centraleacquisti@inps.it

Fax: [0659054917](#)

Indirizzo(i) internet (se del caso)

Amministrazione aggiudicatrice (*URL*): www.inps.it > [Fornitori e aste](#) > [Bandi e avvisi](#)

Profilo di committente (*URL*):

I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale | <input type="radio"/> Servizi generali delle amministrazioni pubbliche |
| <input type="radio"/> Agenzia/ufficio nazionale o federale | <input type="radio"/> Difesa |
| <input type="radio"/> Autorità regionale o locale | <input type="radio"/> Ordine pubblico e sicurezza |
| <input type="radio"/> Agenzia/ufficio regionale o locale | <input type="radio"/> Ambiente |
| <input type="radio"/> Organismo di diritto pubblico | <input type="radio"/> Affari economici e finanziari |
| <input type="radio"/> Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale | <input type="radio"/> Salute |
| <input checked="" type="radio"/> Altro (<i>specificare</i>):
Ente pubblico non economico | <input type="radio"/> Abitazioni e assetto territoriale |
| | <input type="radio"/> Protezione sociale |
| | <input type="radio"/> Ricreazione, cultura e religione |
| | <input type="radio"/> Istruzione |
| | <input type="radio"/> Altro (<i>specificare</i>): |

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

- sì no

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali , infrastrutture logistiche di tale comunicazione e

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

II.1) DESCRIZIONE

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali , infrastrutture logistiche di tale comunicazione e informatiche e dei relativi servizi di assistenza e gestione. I servizi potranno essere estesi ad altri enti pubblici durante la vigenza contrattuale

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi

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

<input type="radio"/> (a) Lavori <input type="radio"/> Esecuzione <input type="radio"/> Progettazione ed esecuzione <input type="radio"/> Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici	<input type="radio"/> (b) Forniture <input type="radio"/> Acquisto <input type="radio"/> Leasing <input type="radio"/> Noleggio <input type="radio"/> Acquisto a riscatto <input type="radio"/> Misto	<input checked="" type="radio"/> (c) Servizi Categoria di servizi N. 27 Nel caso di un appalto per le categorie di servizi 17 - 27 (cfr. l'allegato C), accordo per la pubblicazione del presente avviso <input type="radio"/> sì <input type="radio"/> no
Sito o luogo principale di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi Codice NUTS À ITE43		

II.1.3) L'avviso riguarda (se del caso)

la conclusione di un accordo quadro appalti basati sul sistema dinamico di acquisizione (SDA)

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

Gara d'appalto con procedura ristretta per la fornitura di soluzioni e servizi di contact center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali, infrastrutture logistiche, infrastrutture tecnologiche di telecomunicazione ed informatiche e dei relativi servizi di assistenza e gestione.

Progettazione, prestazione dei servizi (automatico in linea, con operatori inbound dedicati in esclusiva presso i centri di servizio, con operatori outbound dedicati in esclusiva presso i centri di servizio, invio corrispondenza, back office e di monitoraggio), fornitura delle componenti tecnologiche, logistiche e del sistema. In sintesi:

- servizi professionali;
- servizi operatori;
- servizi di sviluppo software;
- fornitura, gestione e manutenzione infrastruttura.

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

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	75310000	

II.1.6) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

sì no

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali, infrastrutture logistiche di tale comunicazione e
II.2) VALORE FINALE TOTALE DEGLI APPALTI

II.2.1) Valore finale totale degli appalti <i>(indicare solo in cifre)</i> <i>(Indicare solo il valore totale finale, inclusi tutti gli appalti, i lotti e le opzioni; per le informazioni sugli appalti individuali, compilare la sezione V. Aggiudicazione dell'appalto)</i>	IVA esclusa	IVA compresa	IVA (%)
Valore 98622190.00 <i>oppure offerta più bassa /offerta più alta</i> <i>presa in considerazione</i>	Moneta EUR Moneta	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> al <input type="radio"/> al

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali infrastrutture logistiche di tale comunicazione e

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 contratto senza previa pubblicazione di un bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea [nei casi elencati ai punti k) e l) dell'allegato D]

Motivazione dell'aggiudicazione del contratto senza previa pubblicazione di un bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea: compilare l'allegato D

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

Criteria	Ponderazione Criteri		Ponderazione
1. Offerta Tecnica	60	6.	
2. Offerta Economica	40	7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

IV.2.2) Ricorso ad un'asta elettronica

- sì no

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali infrastrutture logistiche di tale comunicazione e

IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

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

140/2010

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto

sì no

In caso affermativo, (completare le caselle corrispondenti):

<input type="radio"/> Avviso di preinformazione <i>oppure</i> <input type="radio"/> Avviso relativo al profilo di committente Numero dell'avviso nella GUUE: del (gg/mm/aaaa)
<input type="radio"/> Bando di gara <i>oppure</i> <input type="radio"/> Bando di gara semplificato (SDA) Numero dell'avviso nella GUUE: del (gg/mm/aaaa)
<input type="radio"/> Avviso volontario per la trasparenza ex ante Numero dell'avviso nella GUUE: del (gg/mm/aaaa)
<input type="radio"/> Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali infrastrutture logistiche di tale comunicazione e

SEZIONE V: AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO (1)

APPALTO N.:

LOTTO N.:

TITOLO:

V.1) DATA DI AGGIUDICAZIONE: 17/03/2010 (gg/mm/aaaa)

V.2) NUMERO DI OFFERTE RICEVUTE: 3

V.3) NOME E INDIRIZZO DELL'OPERATORE ECONOMICO AGGIUDICATARIO

Denominazione ufficiale: RTI Transcom Worldwide S.p.A. / Visiant Contact Center S.p.A. / Visiant Galileo S.p.A.

Indirizzo postale: Via Brescia 28

Città: Cernusco sul Naviglio (MI)

Codice postale: 20063

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet (URL):

V.4) INFORMAZIONE SUL VALORE DELL'APPALTO (indicare solo in cifre)

Valore totale inizialmente stimato dell'appalto (se del caso)	IVA esclusa	IVA compresa	IVA (%)
Valore 148622150.00 Moneta EUR	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> al	
Valore finale totale dell'appalto Valore 98622190.00 Moneta EUR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> al	
oppure offerta più bassa / offerta più alta presa in considerazione Moneta	<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) È POSSIBILE CHE IL CONTRATTO VENGA SUBAPPALTATO

sì no

In caso affermativo, indicare il valore o la percentuale subappaltabile a terzi (indicare solo in cifre):

Valore esclusa IVA:

Moneta

Percentuale:

%

Non noto

Breve descrizione del valore/della percentuale dell'appalto da subappaltare (se nota)

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali infrastrutture logistiche di tale comunicazione e
SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI

sì no

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 ricorso *(compilare il punto VI.3.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.3.3)*

Informazioni precise sui termini di presentazione del ricorso:

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali, infrastrutture logistiche di tale comunicazione e
VI.3.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione di ricorso

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet (*URL*):

VI.4) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:

10/09/2010 (gg/mm/aaaa)

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali infrastrutture logistiche di tale comunicazione e

ALLEGATO C

CATEGORIE DI SERVIZI DI CUI ALLA SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

Categoria n. (1)	Oggetto
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 ed 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	Eliminazione di scarichi di fogna e di rifiuti; disinfestazione e servizi analoghi

Category No [7]	Oggetto
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 (8, 9)

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali, infrastrutture logistiche di tale comunicazione e
(1) Categorie di servizi ai sensi dell'articolo 1, paragrafo 2, lettera d), 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 ed 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 procedura finanziaria, di terreni, edifici esistenti o altri immobili o relativi diritti; tuttavia i servizi forniti nel contempo, 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 beneficiano esclusivamente le amministrazioni aggiudicatrici per l'uso nell'esercizio della propria attività, nella misura in cui la prestazione di servizi sia interamente retribuita da dette amministrazioni.

(6) Esclusi i servizi di arbitrato e di conciliazione.

(7) Categorie di servizi ai sensi dell'articolo 1, paragrafo 2, della lettera d), allegato II B della direttiva 2004/18/CE

(8) Esclusi i contratti di lavoro.

(9) Esclusi i contratti aventi per oggetto l'acquisto, lo sviluppo, la produzione o la coproduzione di programmi televisivi da parte delle emittenti, e in contratti concernenti il tempo di trasmissione.

Fornitura di Soluzioni e Servizi di Contact Center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL; fornitura delle necessarie risorse professionali infrastrutture logistiche di tale comunicazione e

ALLEGATO D

AVVISO RELATIVO AGLI APPALTI AGGIUDICATI

MOTIVAZIONE DELL'AGGIUDICAZIONE DEL CONTRATTO SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI UN BANDO NELLA GAZZETTA UFFICIALE DELL'UNIONE EUROPEA

Fornire qui di seguito la motivazione dell'aggiudicazione del contratto senza previa pubblicazione di un bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea. Tale giustificazione deve essere conforme ai pertinenti articoli della direttiva 2004/18/CE

(Ai sensi della direttiva 89/665/CEE relativa ai mezzi di ricorso, modificata dalla direttiva 2007/66/CE, i termini per la presentazione di procedure di ricorso di cui all'articolo 2 septies, paragrafo 1), lettera a), prima frase, possono essere ridotti a condizione che l'avviso contenga la motivazione della decisione dell'amministrazione aggiudicatrice di affidare il contratto senza previa pubblicazione di un bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea. Per beneficiare di tale riduzione dei termini, mettere un segno di spunta nella/e casella/e e fornire ulteriori informazioni qui di seguito.)

Motivazione della scelta della procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando nella GUUE conformemente all'articolo 31 della direttiva 2004/18/CE

- una procedura aperta
- una procedura ristretta
- b) I prodotti in questione sono fabbricati unicamente a scopo di ricerca, esperimento, studio o sviluppo alle condizioni fissate dalla direttiva *(unicamente per le forniture)*
- c) I *lavori/le merci/i servizi* possono essere forniti unicamente da un particolare offerente per motivi:
 - tecnici
 - artistici
 - connessi alla tutela di diritti esclusivi
- d) Estrema urgenza determinata da eventi che non potevano essere previsti dall'amministrazione aggiudicatrice e conformemente alle rigorose condizioni fissate dalla direttiva
- e) *Lavori/forniture/servizi* complementari sono ordinati conformemente alle rigorose condizioni fissate dalla direttiva
- f) Nuovi *lavori/servizi*, consistenti nella ripetizione di lavori/servizi precedenti, ordinati conformemente alle rigorose condizioni fissate dalla direttiva
- g) Contratto di *servizi* aggiudicato al vincitore o ad uno dei vincitori di un concorso di progettazione
- j) Tutte le offerte presentate in risposta ad una procedura aperta, ristretta o ad un dialogo competitivo erano irregolari o inaccettabili. Solo le offerte conformi ai criteri di selezione qualitativi sono state incluse nelle negoziazioni.

Altra motivazione dell'aggiudicazione del contratto senza previa pubblicazione di un bando nella GUUE

- k) L'appalto ha come oggetto i servizi elencati nell'allegato II B della direttiva.
- l) L'appalto non rientra nel campo di applicazione della direttiva.

Per beneficiare della riduzione dei termini di cui sopra, oltre a mettere un segno di spunta nella/e casella/e precedente/i, spiegare in modo chiaro e completo i motivi per cui l'aggiudicazione del contratto senza previa pubblicazione di un bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea è lecita, precisando in ogni caso, i fatti rilevanti e, se del caso, le conclusioni di diritto conformemente agli articoli della direttiva 2004/18/CE (massimo 500 parole).