

Bando di gara 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 e informatiche e dei relativi servizi di assistenza e gestione

(Riferimenti di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea: S199 del 14/10/2008 n. 264424 e S202 del 17/10/2008 n. 266948)

In relazione alle diverse richieste di chiarimento pervenute, si forniscono le seguenti risposte, suddivise per argomento.

Documentazione di gara

Il capitolato d'oneri ed i relativi allegati saranno inviati unitamente alla lettera di invito solo alle ditte invitate a presentare offerta, trattandosi di una procedura ristretta.

Le ditte che intendono partecipare alla gara debbono presentare domanda di partecipazione, seguendo tutte le prescrizioni indicate nel bando di gara.

Oggetto dell'appalto

Premessa

L'INPS e l'INAIL sono impegnati nell'erogare servizi in linea con le crescenti aspettative della propria utenza. Tale obiettivo ha comportato e comporta un costante adeguamento tecnologico necessario per erogare un numero sempre maggiore di servizi in modalità multicanale.

Il Contact Center INPS-INAIL

Il principale obiettivo del Contact Center integrato è il superamento del sistema di interazione con l'utenza fondato su Centri di Contatto separati per realizzare uno Sportello Virtuale Unico multicanale, integrato e comune agli Enti stessi, caratterizzato dalla centralità degli utenti per migliorare e facilitare la comunicazione bidirezionale, attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie e la telematizzazione dei servizi offerti.

Si rinvia alle informazioni ed ai servizi messi a disposizione dei cittadini sul sito internet www.inps.it, seguendo il percorso Informazioni/L'Istituto/Il Contact Center.

La gestione, come risulta dal bando, di tredici milioni di contatti annui presuppone un'infrastruttura dotata di idonee risorse professionali nonché di adeguate infrastrutture logistiche e tecnologiche (di telecomunicazione ed informatiche).

La progettazione e la prestazione dei servizi richiede l'impiego di sviluppo software e di figure professionali nelle quantità sempre indicate nel bando di

gara (Giornate di lavoro (giorni uomo) per il servizio di sviluppo software:50.000 e Giornate di lavoro (giorni uomo) per i servizi professionali: 14.000).

Forma giuridica dei soggetti che partecipano alla gara

Il richiamo è alle disposizioni contenute nella parte I, Titolo II, Capo II Dlgs 163 del 12 aprile 2006 e ss.mm. "Requisiti di partecipazione alle procedure di affidamento".

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti di cui all'art. 34.

È consentita la partecipazione di raggruppamenti temporanei di impresa sia orizzontali sia verticali ai sensi dell'art. 37; in ogni caso, come prescritto nel bando di gara, l'impresa indicata quale capogruppo o mandataria dovrà aver conseguito un fatturato non inferiore al 60% del limite indicato nel triennio considerato 2005-2007.

I soggetti che hanno singolarmente i requisiti richiesti possono comunque partecipare in ATI.

Per l'avvalimento si applicano le disposizioni contenute nell'art. 49.

Capacità economica e finanziaria – capacità tecnica

Tutte le informazioni utili sono contenute nel bando di gara e nelle disposizioni di cui agli artt. 41 e 42 del citato Dlgs 163/2006 e ss.mm.. Il triennio preso a riferimento è quello 2005/2007 (anni solari).

In particolare per la capacità tecnica, punto b) non è stato specificato un importo minimo dei servizi effettuati nel predetto triennio nel settore oggetto dell'appalto.

Le forniture prestate a favore di amministrazioni o enti pubblici sono provate dai certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni medesime; non sono ammesse altre forme di certificazione se non quelle indicate nel bando e nell'art. 42 del Dlgs 163/2006.

L'INPS valuterà l'effettivo possesso dei requisiti dei soggetti che hanno chiesto di poter partecipare alla gara ed inviterà alla presentazione dell'offerta i soli soggetti in possesso dei requisiti prescritti con apposita lettera in cui inserirà, in osservanza ai dettami del bando, le opportune specificazioni ai fini della formulazione dell'offerta stessa.

Cauzione provvisoria

In relazione a quanto previsto dall' art. 75, comma 7, del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm. spetta la riduzione del 50% per i soggetti in possesso della certificazione di qualità.

Presentazione della domanda di partecipazione

La domanda di partecipazione (di cui non è stato predisposto un fac simile):

- deve essere sottoscritta, ai sensi del DPR 445/2000, dal legale rappresentante del soggetto che intende partecipare alla gara ovvero da un

procuratore munito dei necessari poteri; in tal caso è necessario allegare copia della procura medesima nelle forme di legge; per i raggruppamenti valgono le disposizioni sopra richiamate;

- deve essere corredata di tutta la documentazione richiesta, chiusa in una busta sigillata con ogni mezzo atto a garantire la segretezza della documentazione in essa contenuta;

- deve recare all'esterno – oltre all'intestazione del mittente ed all'indirizzo dello stesso – le indicazioni relative all'oggetto della gara, al giorno ed all'ora dell'espletamento.

Non saranno in alcun caso presi in considerazione i plichi pervenuti oltre il termine perentorio di scadenza, anche se spediti prima del termine medesimo; ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata A/R.