

## Appalto di servizi - 153005-2015

02/05/2015 S85 Stati membri - Appalto di servizi - Avviso di gara - Procedura aperta

[I.](#) [II.](#) [III.](#) [IV.](#) [VI.](#)

### **Italia-Trento: Servizi di assistenza informatica e di supporto**

**2015/S 085-153005**

**Bando di gara**

**Servizi**

Direttiva 2004/18/CE

#### **Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**

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

Provincia Autonoma di Trento — Agenzia Provinciale per gli Appalti e contratti — Servizio appalti — Ufficio gare

Via Dogana 8

All'attenzione di: Nadia Ranzi

38122 Trento

ITALIA

Telefono: +39 0461496444

Posta elettronica: <mailto:serv.appalti@pec.provincia.tn.it?subject=TED>

Fax: +39 0461496422

**Indirizzi internet:**

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice:

<http://www.appalti.provincia.tn.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**

Autorità regionale o locale

**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: no

#### **Sezione II: Oggetto dell'appalto**

**II.1) Descrizione**

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

Servizi di customer service desk di Informatica Trentina SpA suddivisi in 2 lotti: lotto n. 1 — servizio di help desk — lotto n. 2 — servizio di contact center.

**II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione**

Servizi

Categoria di servizi n. 7: Servizi informatici e affini

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

Codice NUTS IT,ITD,ITD2

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

L'avviso riguarda un appalto pubblico

**II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro**

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

L'appalto ha ad oggetto servizi informatici e informativi. Nello specifico:

— il lotto n. 1 ha ad oggetto la gestione delle richieste di supporto e assistenza inoltrate dai clienti/utenti alla committente Informatica

Trentina SpA,

— il lotto n. 2 ha ad oggetto la gestione di servizi informativi di «Contact center» nei confronti dei cittadini della Provincia di Trento.

La procedura di gara viene svolta dall'Agenzia provinciale per gli Appalti e Contratti su delega di Informatica Trentina SpA — con sede in 38121 Trento, Via G. Gilli 2 — di data 11.7.2014.

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

72253000

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

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

**II.1.8) Lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: sì

Le offerte vanno presentate per uno o più lotti

**II.1.9) Informazioni sulle varianti**

Ammissibilità di varianti: no

**II.2) Quantitativo o entità dell'appalto**

**II.2.1) Quantitativo o entità totale:**

Lotto n. 1 — Servizio di Help Desk: 753 375 EUR

(settecentocinquantatremilatrecentosettantacinque) — IVA esclusa.

Lotto n. 2 — Servizio di Contact Center: 392 400 EUR

(trecentonovantaduemilaquattrocento) — IVA esclusa.

Per un ammontare complessivo stimato pari a 1 145 775 EUR IVA esclusa.

**II.2.2) Opzioni**

Opzioni: no

**II.2.3) Informazioni sui rinnovi**

L'appalto è oggetto di rinnovo: no

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

Durata in mesi: 36 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

**Informazioni sui lotti**

Lotto n.: 1 Denominazione: Servizio di Help Desk

**1) Breve descrizione**

L'appalto ha ad oggetto la gestione delle richieste di supporto e assistenza inoltrate dai clienti/utenti alla Committente società Informatica Trentina SpA.

- 2) **Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**  
72253000
- 3) **Quantitativo o entità**  
Valore stimato, IVA esclusa: 753 375 EUR
- 4) **Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione**
- 5) **Ulteriori informazioni sui lotti**

Lotto n.: 2 Denominazione: Servizio di Contact center

- 1) **Breve descrizione**  
L'appalto ha ad oggetto l'erogazione di servizi informativi di Contact center nei confronti dei cittadini della Provincia di Trento.  
Il servizio ha lo scopo di fornire informazioni ai cittadini in merito ad alcuni servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, relativamente a specifiche tematiche.
- 2) **Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**  
72253000, 79511000
- 3) **Quantitativo o entità**  
Valore stimato, IVA esclusa: 392 400 EUR
- 4) **Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione**
- 5) **Ulteriori informazioni sui lotti**

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

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

##### III.1.1) **Cauzioni e garanzie richieste:**

Al momento della presentazione dell'offerta:

- per ciascun lotto a cui il concorrente intende partecipare la cauzione provvisoria ex art. 75 D.Lgs. 163/2006 come di seguito specificato:
  - per il lotto n. 1 pari a 15 067,50 EUR,
  - per il lotto n. 2 pari a 7 848 EUR.

Dopo l'aggiudicazione:

- la cauzione definitiva ex art. 113 del D.Lgs. 163/06,
- le coperture assicurative previste dall'art. 22 degli schemi di contratto rispettivamente del lotto n. 1 e del lotto n. 2 a cui si rinvia per il cui dettaglio.

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

Fondi propri dell'amministrazione.

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

Raggruppamenti temporanei di tipo orizzontale di cui all'art. 37 del D.Lgs. 163/06.

##### III.1.4) **Altre condizioni particolari**

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

##### 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:  
Sono ammessi alla gara i concorrenti in possesso:

— dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/06,  
— iscrizione al Registro delle Imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o equivalente registro professionale o commerciale del paese di stabilimento, per attività assimilabile a quella oggetto dell'appalto (qualora non sia tenuta all'iscrizione dovrà specificare i motivi, indicando eventuale altra documentazione che legittima il concorrente alla esecuzione della prestazione in appalto).

In caso di Raggruppamento temporaneo di Imprese, di consorzio ex art. 2602 c.c. e di G.E.I.E requisiti sopra indicati devono essere posseduti da ciascuna impresa raggruppata, consorziata o facente parte del G.E.I.E., a pena di esclusione.

**III.2.2) Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:  
Per ciascun lotto la dichiarazione positiva di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993 e ss.mm. attestante la capacità finanziaria ed economica dell'impresa.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: In caso di raggruppamento temporaneo d'impresе, di consorzio ordinario di concorrenti ex art. 2602 C.C. e di G.E.I.E. le medesime referenze devono essere prodotte con riferimento a ciascuna impresa costituente l'associazione, il consorzio o il G.E.I.E.

**III.2.3) Capacità tecnica**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:  
a) Aver svolto servizi analoghi all'oggetto dell'appalto come sotto specificato:

— per la partecipazione al solo Lotto 1 — Servizio di Help Desk o ad entrambi i Lotti: aver realizzato, negli ultimi 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando, servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto per un importo complessivo non inferiore a 500 000 EUR (cinquecentomila), con indicazione dei seguenti elementi: oggetto, data, importo e destinatari pubblici o privati,

— per la partecipazione al solo Lotto 2 — Servizio di Contact Center: aver realizzato, negli ultimi 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando, servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto per un importo complessivo non inferiore a 300 000 EUR (trecentomila), con indicazione dei seguenti elementi: oggetto, data, importo e destinatari pubblici o privati.

Per servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto si intendono i servizi di call center multicanale di primo livello;

b) Per la partecipazione ad uno o entrambi i lotti: disporre di un numero medio annuo di almeno 5 (cinque) dipendenti nel triennio 2011, 2012 e 2013. Si precisa che la media annua deve ritenersi riferita a ciascun anno indicato.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

In caso di Raggruppamento temporaneo di Impresе, di consorzio ex art. 2602 c.c. e di G.E.I.E.:

— il requisito di capacità tecnica concernente l'aver realizzato, negli ultimi 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando, servizi

analoghi a quelli oggetto dell'appalto potrà essere cumulato dal raggruppamento, dal consorzio e dal G.E.I.E. fermo restando che la somma dovrà raggiungere il minimo richiesto per le imprese singole e che l'impresa capogruppo/consorziata/facente parte di G.E.I.E. dovrà possedere il requisito nella misura del 50 % (cinquanta per cento), — il requisito di capacità tecnica concernente il disporre un numero medio annuo di almeno dipendenti nel triennio 2011, 2012 e 2013, potrà essere cumulato dal raggruppamento, dal consorzio e dal G.E.I.E. fermo restando che la somma dovrà raggiungere il minimo richiesto per le imprese singole, a pena di esclusione.

### **III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati**

#### **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: no

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

## **Sezione IV: Procedura**

### **IV.1) Tipo di procedura**

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

Aperta

#### **IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta**

#### **IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo**

### **IV.2) Criteri di aggiudicazione**

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

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'onori, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

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

Ricorso ad un'asta elettronica: no

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

#### **IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:**

710-14

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

no

#### **IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'onori e documenti complementari o il documento descrittivo**

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

22.6.2015 - 12:00

#### **IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

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

italiano.

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

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

Data: 24.6.2015 - 9:00

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì

Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura: Legali rappresentanti delle imprese e persone munite di delega.

## **Sezione VI: Altre informazioni**

### **VI.1) Informazioni sulla periodicità**

Si tratta di un appalto periodico: no

### **VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea**

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

### **VI.3) Informazioni complementari**

La presente procedura è indetta dalla Provincia Autonoma di Trento su delega di Informatica Trentina SpA con sede in Trento.

Il presente bando di gara inviato alla GUCE, il Bando integrale, l'elaborato «Parametri e criteri di valutazione dell'offerta», i Capitolati tecnici d'appalto e relativi allegati, gli Schemi di Contratto, i fac simili predisposti dall'Amministrazione: fac-simili di dichiarazioni per la partecipazione alla gara (allegati A e B), il modello per la formalizzazione della sottoscrizione del soggetto che sottoscrive la polizza fidejussoria o la fideiussione bancaria (allegato C), il modello per la formulazione dell'offerta tecnica e scheda profili professionali (allegato D — Lotto n. 1 e allegato D — lotto n. 2), il modello per la formulazione dell'offerta economica (allegato E — Lotto n. 1 e allegato E — Lotto n. 2), sono disponibili sul sito Internet <http://www.appalti.provincia.tn.it/> e possono essere ritirati in copia presso l'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti — Servizio appalti — Ufficio gare, Via Dogana 8 — 38122 Trento (tel.: +39 0461496444) (orario: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:45; giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:45 e dalle ore 14:30 alle ore 15:30).

Chiarimenti e informazioni di carattere procedurale e tecnico (per entrambi i Lotti) possono essere richiesti — in attuazione del Piano Anticorruzione della Provincia 2015-2017 — esclusivamente per iscritto, a mezzo PEC o fax, all'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti — Servizio appalti — Ufficio gare, Via Dogana 8 — 38122 Trento (indirizzo PEC <mailto:serv.appalti@pec.provincia.tn.it?subject=TED> — fax.: +39 0461496422).

Le risposte saranno fornite almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato dal bando di gara per la presentazione dell'offerta a condizione che la richiesta sia stata presentata in tempo utile.

Le risposte ai quesiti formulati che, a giudizio dell'Amministrazione, siano ritenute di interesse generale e le informazioni di interesse generale, saranno pubblicate sul sito internet (<http://www.appalti.provincia.tn.it/>), almeno 6 giorni prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

L'appalto è suddiviso in n. 2 lotti identificati con i seguenti CIG:

Lotto 1): Servizio di Help Desk — Codice CIG 5726564E18.

Lotto 2): Servizio di Contact Center — Codice CIG 5726568169.

Codice CUP F61H14000120005.

Ai sensi dell'art. 34, comma 35, del D.L. n. 179/2012 convertito in L. n. 221/2012, le spese sostenute per la pubblicazione per estratto sui

quotidiani del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione saranno a carico dell'aggiudicatario. Tali spese vengono stimate a mero titolo indicativo in 4 000 EUR (ripartite in un 50 % per il Lotto 1 e 50 % per il Lotto 2 qualora sia entrambi aggiudicati).

Divenuta efficace l'aggiudicazione, l'Amministrazione provvederà a richiedere all'aggiudicatario il rimborso delle spese effettivamente sostenute, a seguito di presentazione di copia della relativa fattura. Il suddetto pagamento dovrà avvenire entro il termine di 60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione e secondo le modalità ivi previste. Per l'indicazione della documentazione tutto che il concorrente deve presentare ai fini della partecipazione e tutto quanto non indicato in questa sede si rinvia al bando integrale di gara pubblicato sul sito internet della stazione appaltante <http://www.appalti.provincia.tn.it/>

**VI.4) Procedure di ricorso**

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

Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa del Trentino Alto Adige  
Via Calepina 50  
38121 Trento  
ITALIA

**VI.4.2) Presentazione di ricorsi**

**VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

**VI.5) Data di spedizione del presente avviso:**  
29.4.2015