

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

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>**BANDO DI GARA****SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE****I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO****Denominazione ufficiale:** Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)**Indirizzo postale:** Via Cesare Balbo, 16**Città:** Roma**Codice postale:** 00184**Paese:** Italia**Punti di contatto:** Informazioni Amministrative: dott. Mario Agostini ([maagosti@istat.it](mailto:maagosti@istat.it)) Informazioni tecniche dott.ssa Laura Posta ([posta@istat.it](mailto:posta@istat.it)) e dott.ssa Maria Letizia Rocchi ([rochi@istat.it](mailto:rochi@istat.it))**Telefono:** +39 064673-3254/4412/2210

All'attenzione di:

**Posta elettronica:** [dcap@istat.it](mailto:dcap@istat.it)**Fax:** +39 064673-3485**Indirizzo(i) internet (se del caso)**Amministrazione aggiudicatrice (URL): [www.istat.it](http://www.istat.it)Profilo di committente (URL): [www.istat.it](http://www.istat.it)**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

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.****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 checked="" 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 type="radio"/> Altro (specificare):   | <input type="radio"/> Abitazioni e assetto territoriale                                     |
|  | <input type="radio"/> Protezione sociale  |
|  | <input type="radio"/> Ricreazione, cultura e religione                                      |
|  | <input type="radio"/> Istruzione  |
|  | <input checked="" type="radio"/> Altro (specificare):<br><a href="#">ricerca statistica</a> |

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

- ☐ sì ☒ no

# Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.

## SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

### II.1) DESCRIZIONE

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

Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.

#### 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"/> <b>(a) Lavori</b> <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>(b) Forniture</b> <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"/> <b>(c) Servizi</b> Categoria di servizi N. <b>5</b> <i>(Per le categorie di servizi 1-27, cfr. l'allegato II della direttiva 2004/18/CE)</i>
Sito o luogo principale dei lavori:	Luogo principale di consegna:	Luogo principale di esecuzione:  Servizi di Contact Center da eseguirsi presso la sede/i della Società aggiudicataria  Codice NUTS <b>ITE43</b>

#### II.1.3) L'avviso riguarda

- ☒ un appalto pubblico  
☐ l'istituzione di un accordo quadro  
☐ l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (SDA)

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

<input type="radio"/> Accordo quadro con diversi operatori Numero o, se del caso, numero massimo di partecipanti all'accordo quadro previsto	<input type="radio"/> Accordo quadro con un unico operatore
--	---

#### Durata dell'accordo quadro:

periodo in anni: o mesi:

Giustificazione dell'accordo quadro con una durata superiore a quattro anni:

<b>Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro</b> (se del caso, indicare solo in cifre):	
Valore stimato, IVA esclusa:	Moneta:
oppure valore tra e	Moneta:
Frequenza e valore degli appalti da aggiudicare (se nota):	

---

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

---

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

Servizi di Contact Center, telefonico ed e-mail, da intendersi come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie e dei processi atti a configurarlo come il principale contatto tra l'Istat e i rispondenti al 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni che necessitano di informazioni sulle norme che regolano il Censimento e sulle modalità della sua conduzione, nonché di assistenza nella compilazione del questionario censuario, nella versione cartacea e in quella elettronica e per la restituzione del questionario compilato.

[www.AlboPretronline.it](http://www.AlboPretronline.it) 06/05/17

## Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.

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

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	64216200	

### II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

☒ sì ☐ no

### II.1.8) Divisione in lotti (per ulteriori precisazioni sui lotti, utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)

☐ sì ☒ no

In caso affermativo, le offerte vanno presentate per (contrassegnare una sola casella):

- ☐ un solo lotto  
☐ uno o più lotti  
☐ tutti i lotti

### II.1.9) Ammissibilità di varianti

☐ sì ☒ no

## II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO

### II.2.1) Quantitativo o entità totale (compresi tutti gli eventuali lotti e opzioni)

circa 950.000 contatti previsti. Importo stimato, non superabile pena l'inammissibilità dell'offerta, €. 2.916.667,00 IVA esclusa. Importo complessivo dell'appalto Iva esclusa comprensivo dell'opzione in aumento di cui al punto II.2.2. €.3.500.000,00

Oneri sicurezza per eliminare i rischi di interferenza: EUR. 0,00

Non sono ammesse offerte condizionate, né offerte parziali.

Se noto, valore stimato, IVA esclusa (indicare solo in cifre): 2 916 667,00	Moneta: EUR
oppure valore tra e	Moneta:

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

☒ sì ☐ no

In caso affermativo, descrizione delle opzioni:

L'Istituto si riserva di praticare un aumento fino ad un massimo del 20% dell'importo stimato indicato al punto II.2.1.

Se noto, calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni:	
in mesi: oppure giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)	
Numero di rinnovi possibile (se del caso): oppure valore tra e	
Se noto, nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi:	
in mesi: oppure giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)	

## II.3) DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE

Periodo in mesi: oppure giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)	
oppure dal 12/09/2011 (gg/mm/aaaa)	
al 29/02/2012 (gg/mm/aaaa)	

## **Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

### **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)**

Una fidejussione bancaria o polizza fidejussoria di 58.500,00 EUR (euro cinquantottomila/cinquecento/00), costituita ai sensi dell'art. 75 del D.L.vo. 163/2006 e s.m.i. a titolo di deposito cauzionale provvisorio rilasciata dagli istituti finanziari ed assicurativi autorizzati con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data di presentazione dell'offerta.

In caso di RTI la fidejussione o la polizza deve essere intestata a tutte le imprese raggruppande. L'Istituto si riserva di richiedere alle società ammesse alla gara, in caso di prolungamento dei tempi di aggiudicazione oltre il predetto termine di 180 giorni, l'estensione del periodo di durata della polizza fino ad ulteriori 180 giorni.

La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale; la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante; che il deposito sarà incamerato dall'ISTAT senza obbligo di diffida, costituzione in mora o altra formalità giudiziale e stragiudiziale, qualora l'impresa aggiudicataria non adempia agli obblighi che le derivano dall'avvenuta aggiudicazione.

La polizza dovrà contenere l'impegno del fidejussore, di cui al comma 8 dell'art. 75 del D.L.vo n. 163/06 e s.m.i., a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto in caso di aggiudicazione.

Il concorrente, per usufruire della riduzione del 50 % dell'importo della garanzia fidejussoria dovrà attestare il possesso della certificazione di qualità presentando in sede di gara, a pena di esclusione, una dichiarazione resa dal legale rappresentante in conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 445/2000 o, in alternativa, presentare copia della certificazione del sistema di qualità di cui all'art. 75, comma 4, del D.L.vo n. 163/2006 e s.m.i. È altresì fatto rinvio a quanto disposto dall'art. 75 del D.L.vo n. 163/2006 e s.m.i. Lo svincolo della fidejussione o della polizza fidejussoria sarà notificato al soggetto fidejussore relativamente alle imprese non aggiudicatarie. Per l'impresa aggiudicataria lo svincolo sarà effettuato dopo la firma del contratto e la costituzione del deposito cauzionale definitivo pari al 10 % del valore del contratto IVA esclusa, costituito ai sensi dell'art. 113 del D.L.vo n. 163/06 e s.m.i.

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

Finanziamento su fondi di bilancio ISTAT. Pagamento secondo le modalità indicate nello schema di contratto

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

È consentita la partecipazione di Imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. e di Consorzi di Imprese, con l'osservanza della disciplina di cui agli articoli 34, 35, 36 e 37 del richiamato Decreto.

È inoltre ammessa la partecipazione delle Imprese stabilite in altri paesi membri dell'U.E., nelle forme previste nei loro paesi. Le Imprese che concorrono in RTI e quelle facenti parte di un consorzio incaricate del servizio non possono, pena l'esclusione dalla gara, concorrere autonomamente né in altri raggruppamenti. In tali casi sia l'impresa, sia i raggruppamenti e/o consorzi saranno esclusi dalla gara.

##### **III.1.4) Altre condizioni particolari cui è soggetta la realizzazione dell'appalto (se del caso)**

☐ sì ☒ no

In caso affermativo, descrizione delle condizioni particolari:

#### **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:

Ai fini della partecipazione alla gara i concorrenti dovranno:

a) non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 38, 1° comma, del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. (I concorrenti in merito alla lett. c) dell'art. 38 dovranno indicare, a pena di esclusione, tutte le eventuali sentenze di condanna passate in giudicato riportate, senza o con il beneficio della non menzione, e/o di decreti penali di condanna divenuti irrevocabili e/o sentenze di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 del c.p.p., con esclusione dei reati estinti o oggetto di riabilitazione).



## Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.

b) non trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti l'imputazione delle offerte ad un unico centro decisionale. Oppure trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che integri un controllo e formulare l'offerta autonomamente.

c) essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (l. 68/99).

d) essere iscritti alla CCIAA per il ramo di attività corrispondente al servizio oggetto dell'appalto, ovvero nel registro commerciale e professionale dello stato di residenza per i candidati non aventi sede in Italia;

e) aver versato, ai sensi della deliberazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici del 3/11/2010 il contributo di partecipazione alla presente gara di 140,00 EUR (euro centoquaranta/00);

I concorrenti dovranno attestare i requisiti di cui alle suddette lettere dalla a) alla c) mediante apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa in conformità al modello "Mod.Dich." predisposto dall'Istituto ed allegato al presente bando. Le suddette dichiarazioni dovranno essere sottoscritte dal Rappresentante legale dell'Impresa o da persona legittimata a rappresentarla, a pena di esclusione dalla gara ai sensi del DPR 445/2000 e con le modalità, a pena di esclusione, indicate in calce al modello stesso. Nel suddetto modello sono altresì richieste le seguenti informazioni: Agenzia delle Entrate competente, numero di matricola INPS e INAIL e le relative posizioni, il tipo di contratto collettivo applicato e il Centro per l'impiego competente. Inoltre dovrà essere indicato obbligatoriamente, ai sensi del comma 5 bis dell'art.79 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., il numero di fax e il domicilio eletto dove dovranno essere inviate tutte le comunicazioni relative alla presente gara. In caso di Raggruppamento di imprese e di Consorzio, la stessa dichiarazione dovrà essere resa da ciascuna impresa facente parte del Raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

Il requisito di cui alla lettera d) dovrà essere attestato con un'autocertificazione sostitutiva, resa in conformità all'allegato modello "Mod Cam.", nella quale le società dovranno indicare le sole dichiarazioni di interesse. Inoltre il partecipante, se del caso, dovrà indicare i nominativi dei soci della società in nome collettivo e dei soci accomandatari della società in accomandita semplice nonché i soggetti cessati dalla carica nel triennio antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara, di cui al comma 1 lett. c) dell'art. 38 del D.L.vo 163/06e s.m.i. In alternativa al modello CAM può essere presentata in originale o in copia autenticata la corrispondente certificazione del Registro delle imprese rilasciata in data non anteriore a 6 mesi a quella fissata per la gara.

A dimostrazione dell'avvenuta corresponsione del contributo di cui alla lettera e) i concorrenti dovranno presentare la ricevuta del pagamento del contributo di 140,00 EUR (centoquaranta/00) di partecipazione alla gara a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture come disposto dalla deliberazione del 3.11.2010 della predetta Autorità.

Il pagamento della contribuzione deve avvenire con le seguenti modalità (codice identificazione gara da utilizzare CIG n. 2056026E50):

— on line, mediante versamento collegandosi al portale web al nuovo "servizio di riscossione" all'indirizzo <http://contributi.avcp.it> seguendo le istruzioni disponibili sul portale. A riprova dell'avvenuto pagamento il partecipante deve allegare copia stampata dell'e-mail di conferma, trasmessa dal sistema di riscossione;

— in contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal servizio di riscossione, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. A riprova dell'avvenuto pagamento la società dovrà allegare lo scontrino rilasciato dal punto vendita.

Non sono accettati versamenti effettuati con modalità diverse da quelle sopra riportate.

In caso di RTI o di consorzio il suddetto versamento dovrà essere effettuato dalla mandataria o dal consorzio nella sua autonomia strutturale. Per i soli operatori economici esteri sarà possibile effettuare il pagamento anche tramite bonifico bancario internazionale, sul conto corrente bancario n. 4806788 aperto presso il Monte dei Paschi di Siena (IBAN: IT 77 0 01030 03200 0000 04806788) intestato all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici. La causale del versamento deve riportare esclusivamente il codice identificativo ai fini fiscali utilizzato nel Paese di residenza o sede del partecipante e il codice che identifica la presente gara.

### III.2.2) Capacità economica e finanziaria

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

I concorrenti dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità al modello "Mod.Dich." predisposto dall'Istituto ed allegato al presente bando. In caso di Raggruppamento di Imprese e di Consorzio la stessa dichiarazione dovrà essere resa da ciascuna impresa facente parte del Raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio. In caso di

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

I concorrenti dovranno aver conseguito complessivamente negli ultimi 3 esercizi, corrispondenti agli ultimi tre bilanci depositati, un fatturato globale complessivo, al netto dell'IVA, non inferiore a 6.000.000,00 EUR (seimilioni/00) ed un fatturato complessivo per i soli servizi nel settore oggetto della gara, al netto di IVA, non inferiore a 3.000.000 EUR (tre milioni/00) .

## Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.

RTI e di Consorzio, rispettivamente la capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità economica e finanziaria, in misura non inferiore al 40%. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10% dei requisiti globali richiesti. La mandataria, in ogni caso deve possedere i requisiti richiesti in misura maggioritaria.

### III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

I concorrenti dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità al modello "Mod.Dich." predisposto dall'Istituto ed allegato al presente bando che comprende anche l'elenco dei principali servizi prestati negli ultimi tre anni, a decorrere dalla data di pubblicazione del presente bando, relativi a servizi nel settore oggetto della gara per un importo complessivo pari almeno a quello minimo richiesto come specificato al precedente punto III.2.2.

In caso di Raggruppamento di Imprese e di Consorzio la stessa dichiarazione dovrà essere resa da ciascuna impresa facente parte del Raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio. In caso di RTI e di Consorzio, rispettivamente la capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità tecnica, ove frazionabili, in misura non inferiore al 40%. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10% dei requisiti globali richiesti. La mandataria, in ogni caso, deve possedere i requisiti richiesti in misura maggioritaria. L'esperienza minima richiesta deve essere posseduta per intero da ognuna delle società raggruppate o consorziate.

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

In caso di aggiudicazione la Società aggiudicataria dovrà disporre di:

a. postazioni operatore a norma per la gestione delle chiamate in entrata e in uscita, in numero di almeno 300;

b. sistema di cortesia in grado di supportare:

- messaggio di accoglienza
- annuncio di identificazione dell'operatore al quale sarà trasferita la chiamata;
- annuncio di messa in coda;

- prestazione di "coda visibile" (con indicazione del tempo di attesa previsto espresso in secondi e in minuti tramite annuncio vocale personalizzato);

- messaggio dinamico che informi l'utente sugli orari di minor traffico, in caso di previsione di coda superiore ai 120 secondi;

- messaggi informativi scelti dall'Istat e/o intermezzo musicale;

- messaggio pre-registrato su giorni e orari di attivazione del servizio, da rendersi esclusivamente al di fuori del periodo di copertura del servizio.

- il sistema di cortesia dovrà poter memorizzare un numero illimitato di messaggi.

c. sistema IVR (Interactive Voice Response) disponibile su tutte le linee entranti e accessibile da telefoni con tastiera a toni e telefoni con selettori decadici o ad impulsi, dotato di ambiente di sviluppo evoluto con interfaccia di tipo grafico. Il sistema IVR dovrà essere in grado di garantire almeno le seguenti funzioni:

- gestione delle interazioni utente-IVR;
- scelta della lingua attraverso selezione da tastiera;
- gestione delle chiamate;
- gestione delle informazioni associate ad una chiamata.

Il servizio di IVR dovrà:

- prevedere opportune funzionalità di integrazione con le altre componenti dell'intero servizio;
- disporre di opportune protezioni software che non consentano di cancellare e/o modificare i messaggi registrati.

La disponibilità del servizio deve essere garantita da una infrastruttura tecnologica completamente ridondata e senza Single Point of Failure.

d. sede e/o sedi operative nel numero massimo di quattro ove erogare il servizio di Contact Center.



**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

e. risorse umane:

- un responsabile di progetto in possesso dei requisiti di cui al punto 7.2 del capitolato tecnico;
- un responsabile di sede per ognuna delle sedi ove sarà erogato il servizio in possesso dei requisiti di cui al punto 7.3 del capitolato tecnico;
- supervisori di sala, nel numero di almeno uno per ogni venticinque operatori telefonici, in possesso dei requisiti di cui al punto 7.4 del capitolato tecnico;
- operatori telefonici in possesso dei requisiti di cui al punto 7.5 del capitolato tecnico.

**III.2.4) Appalti riservati (se del caso)**

☐ sì ☒ no

☐ L'appalto è riservato ai laboratori protetti

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

www.AlboPretronline.it 06/05/11

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

---

**III.3) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI****III.3.1) 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) Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio**

☒ sì ☐ no

www.AlboPretorionline.it 06/05/11

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.****SEZIONE IV: PROCEDURA****IV.1) TIPO DI PROCEDURA****IV.1.1) Tipo di procedura**

<input checked="" type="radio"/> Aperta	
<input type="radio"/> Ristretta	
<input type="radio"/> Ristretta accelerata	Giustificazione della procedura accelerata:
<input type="radio"/> Negoziata	Sono già stati scelti candidati? <input type="radio"/> sì <input type="radio"/> no  <b>In caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3) Altre informazioni</b>
<input type="radio"/> Negoziata accelerata	Giustificazione della procedura accelerata:
<input type="radio"/> 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 di un 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 il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare

☐ sì ☐ no

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.****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 nelle specifiche

Criteri	Ponderazione	Criteri	Ponderazione
1. prezzo	75	6.	
2. qualità	25	7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

**IV.2.2) Ricorso ad un'asta elettronica**

☐ sì ☒ no

In caso affermativo, fornire ulteriori informazioni sull'asta elettronica (*se del caso*)

**IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO****IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice** (*se del caso*)**IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**

☒ sì ☐ no

In caso affermativo,

<input type="radio"/> Avviso di preinformazione	<input checked="" type="radio"/> Avviso relativo al profilo di committente
Numero dell'avviso nella GU: 2011/S 009-013523 del 14/01/2011 (gg/mm/aaaa)	
<input type="radio"/> Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)	

**IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare** (*ad eccezione del sistema dinamico di acquisizione*) oppure **il documento descrittivo** (*nel caso di dialogo competitivo*)

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti	
Data: 03/06/2011 (gg/mm/aaaa)	Ora: 12:00
Documenti a pagamento	
<input type="radio"/> sì <input checked="" type="radio"/> no	
In caso affermativo, prezzo ( <i>indicare solo in cifre</i> ):	
Moneta:	
Condizioni e modalità di pagamento:	

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.****IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

Data: 06/06/2011 (gg/mm/aaaa) Ora: 12:00

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

Data: (gg/mm/aaaa)

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

ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV	BG	GA	RO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Altro:

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

Fino al: (gg/mm/aaaa)

oppure periodo in mesi:

oppure giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

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

Data: 09/06/2011 (gg/mm/aaaa) Ora: 10:00

Luogo (se del caso): Via Cesare Balbo, 16 ROMA

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

☒ sì ☐ no

Rappresentanti degli offerenti.

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.****SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI****VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO (se del caso)**

☐ sì ☒ no

In caso affermativo, indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

**VI.2) APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI**

☐ sì ☒ no

In caso affermativo, indicare il progetto e/o programma:

**VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI (se del caso)**

Codice identificativo gara: GIG n. 2056026E50

Deliberazione di espletamento gara n. 56 DGEN/DCAP del 26.4.2011.

Il responsabile del procedimento è il Dirigente il Servizio ABS Dott.ssa Luciana D'Orio. Il responsabile dell'esecuzione del contratto sarà comunicato al momento della stipula del contratto prima dell'avvio delle lavorazioni.

Specifica dei criteri di aggiudicazione:

1) Prezzo 75 punti secondo la formula

$P(E) = (\text{prezzo minimo offerto} + \text{prezzo massimo offerto} - P) / \text{prezzo massimo offerto} \times 75$

P(E) è il punteggio economico assegnato all'offerta in esame

P è il prezzo dell'offerta in esame

2) Qualità: 25 punti. L'attribuzione del punteggio tecnico verrà effettuata sulla base dei criteri di seguito indicati:

Caratteristica del servizio - Richiesta - Caratteristiche migliorative

Sede principale: richiesta opzionale - Comune di Roma: punti 3; Comune sede Ufficio Territoriale Istat punti: 2

Altro: punti 0

N° totale sedi operative: richiesta n≤4: n. 4 punti 0; n. 3 punti 1,5; n. 1 e/o 2 punti 3

Sistema automatico di riconoscimento semantico dei contenuti e generazione di risposte: richiesta Opzionale - SI; punti: 1

Tasso di occupato: richiesta ≤ 3%; 2% punti 1

Tempo di attesa A entro 30 sec: richiesta ≥ 85%; per ogni punto % in aumento: 0,5 punti fino a un massimo di punti 2

Tempo di attesa B nel 95%: richiesta ≤ 120 sec; 120 - n° sec.: 0,05 punti per ogni secondo in meno fino a un massimo di punti 2

Risposta in differita entro 24 h: richiesta ≥ 60%; per ogni punto % in aumento: 0,2 punti fino a un massimo di punti 2

Tempo di risposta e-mail entro 24 h: richiesta ≥ 60%; per ogni punto % in aumento: 0,2 punti fino a un massimo di punti 2

Tempi di ripristino criticità 1: richiesta ≤ 4 ore; 3 ore punti 1; 2 ore punti 2

Tempi di ripristino criticità 2: richiesta ≤ 6 ore; 5 ore; punti 1; 4 ore punti 2

Tempo di ripristino del 50% del servizio in caso di disastro: richiesta ≤ 18 ore; per ogni ora in diminuzione 0,1 punti fino a un massimo di punti 1

Tempo di ripristino del 100% del servizio in caso di disastro: richiesta ≤ 72 ore; per ogni ora in diminuzione 0,05 punti fino a un massimo di punti 1

% operatori di lingua rumena: richiesta Opzionale; ≥ 1% punti 0,4

% operatori di lingua araba: richiesta Opzionale; ≥ 1%; punti 0,4

% operatori di lingua cinese: richiesta Opzionale; ≥ 1%; punti 0,4

% operatori di lingua ucraina: richiesta Opzionale; ≥ 1%; punti 0,4

% operatori di lingua singalese: richiesta Opzionale; ≥ 1%; punti 0,4

N° operatori per supervisore: richiesta ≤ 25; per ogni operatore in diminuzione; punti 0,2 punti fino a max 1

Totale punteggio tecnico: 25

Comuni sede degli Uffici Territoriali Istat

Regione/Comune: Piemonte/Torino, Lombardia/Milano, Veneto/Venezia/Mestre, Friuli Venezia Giulia/Trieste, Liguria/Genova, Emilia Romagna/ Bologna, Toscana/Firenze, Umbria/Perugia, Marche/Ancona, Abruzzo/ Pescara, Molise/Campobasso, Campania/Napoli, Puglia/Bari, Basilicata/ Potenza, Calabria/Catanzaro, Sicilia/Palermo, Sardegna/Cagliari.

La gara verrà aggiudicata alla società che avrà conseguito il punteggio complessivo più elevato risultante dalla somma del punteggio economico e del punteggio tecnico secondo la seguente



## Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.

formula:  $X = \text{punteggio tecnico ottenuto} / \text{punteggio tecnico più elevato} \times 25 + (\text{p. minimo of.to} + \text{p. massimo offerto} - P) / \text{prezzo massimo offerto} \times 75$

Ai fini dell'anomalia dell'offerta di cui all'art. 86 del D.L.vo. n. 163/2006 e s.m.i., verrà preso in considerazione il punteggio tecnico totale attribuito prima della normalizzazione a 25 punti. In caso più offerte risultino anormalmente basse l'Istat si riserva la facoltà di procedere, ai sensi del comma 7 dell'art. 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., alla verifica contemporanea delle stesse.

Per le offerte pervenute in ritardo non saranno ammessi reclami anche se spedite prima della scadenza del termine stesso. Ai fini della predetta scadenza faranno fede la data e l'ora apposte sul relativo plico dal personale dell'ufficio Posta dell'ISTAT.

I concorrenti che nella dichiarazione sostitutiva di atto notorio (Mod. Dich.) abbiano dichiarato di trovarsi in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che integri un controllo devono:

1) indicare, in una apposita dichiarazione sottoscritta dal rappresentante legale o da persona legittimata a impegnare l'impresa, il concorrente con cui sussiste la situazione di controllo;

2) allegare i documenti utili a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta. Avvalimento: in caso di avvalimento la società dovrà produrre a pena di esclusione tutta la documentazione prevista dall'art. 49 del D.L.vo n. 163/2006 s.m.i.

Subappalto: qualora l'impresa intenda avvalersi del subappalto dovrà farne esplicita dichiarazione al momento della presentazione dell'offerta, ai sensi dell'art. 118 del D.L.vo n. 163/06 e s.m.i. indicando la parte di servizi da affidare in subappalto che in ogni caso non potrà superare la misura del 30 %. Non sono ammesse richieste di subappalto o di associazione in partecipazione successive alla presentazione delle offerte.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta conveniente e idonea in relazione all'oggetto del contratto.

La Stazione Appaltante si riserva altresì in qualsiasi momento ogni verifica in ordine al possesso dei requisiti generali, e di verificare, eventualmente, anche tramite l'accesso ai siti ufficiali degli organismi certificatori, l'effettiva validità degli attestati e dei documenti presentati in sede di gara.

L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto. La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'unito schema. L'ISTAT si riserva comunque la possibilità di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora, emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà in caso di fallimento della società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria, di procedere all'affidamento del servizio ai sensi dell'art. 140 del D.L.vo 163/2006 e s.m.i. Vengono allegati al presente bando i modelli "Mod.Dich.", "Mod.Cam", "Mod.Off Eco", l'informativa al trattamento dei dati personali, lo schema di contratto e il capitolato tecnico (rispettivamente allegati nn. 1-2-3-4-5 e 6).

Le dichiarazioni dei modelli allegati "Mod.Dich.", "Mod.Cam" e "Mod.Off Eco", devono essere rese e sottoscritte, a pena di esclusione, dal legale rappresentante della Società o da altra persona legittimata ad impegnare il concorrente, con le modalità, a pena di esclusione, indicate in calce agli stessi. La mancanza di una sola delle dichiarazioni indicate nei predetti modelli, comporterà l'esclusione dalla gara stessa.

L'Istituto procederà ad effettuare la verifica del contenuto delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio e delle certificazioni presentate, ai sensi dell'art. 48 del D.L.vo n. 163/2006 e s.m.i. richiederà alla/e società estratta/e originali o copie autenticate dei bilanci relativi ai tre esercizi finanziari dichiarati nel "Mod. Dich" e le certificazioni e/o dichiarazioni di cui all'art. 42, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. riferite all'elenco dei principali servizi nel settore oggetto della gara dichiarati nel "Mod. Dich", da cui risulti il possesso di un fatturato, non inferiore a €. 3.000.000,00 (tre milioni) al netto dell'IVA.

### VI.4) PROCEDURE DI RICORSO

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

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio

Indirizzo postale: VIA FLAMINIA, 189

Città: ROMA

Codice postale: 00196

Paese: Italia

Telefono: +39 06328721

Posta elettronica:

Fax: +39 0632872310

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

---

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 del ricorso** *(compilare il punto VI.4.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.4.3)*

Informazioni precise sui termini di presentazione del ricorso:

www.AlboPretorionline.it 06/05/17

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

---

**VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione del ricorso**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice  
postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):

**VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:***28/04/2011 (gg/mm/aaaa)*

www.AlboPretorionline.it 06/05/11

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.****ALLEGATO A****ALTRI INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO****I) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO PRESSO I QUALI SONO DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

**Punti di contatto:**

Telefono:

All'attenzione di:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):

**II) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO PRESSO I QUALI SONO DISPONIBILI IL CAPITOLATO D'ONERI E LA DOCUMENTAZIONE COMPLEMENTARE (INCLUSI I DOCUMENTI PER IL DIALOGO COMPETITIVO E PER IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE)**

Denominazione ufficiale: Istituto Nazionale di Statistica servizio ABS

Indirizzo postale: via Depretis, 77 (stanza 405 nei giorni feriali, escluso il sabato, dalle 9:00 alle 13:00 per ritiro documentazione cartacea relativa al bando e allegati.

Città: Roma

Codice postale: 00184

Paese: Italia

**Punti di contatto:**

Telefono: +39 0646733389/3344

All'attenzione di:

Posta elettronica: dcap@istat.it

Fax: +39 0646733485

Indirizzo Internet (URL): <http://www.istat.it>**III) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO AI QUALI INVIARE LE OFFERTE/DOMANDE DI PARTECIPAZIONE**

Denominazione ufficiale: Istituto Nazionale di Statistica

Indirizzo postale: Via Cesare Balbo, 16

Città: Roma

Codice postale: 00184

Paese: Italia

**Punti di contatto:**

Istat - Ufficio Posta

Telefono: +39 0646731

All'attenzione di:

Commissione giudicatrice della gara per l'affidamento di servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL): <http://www.istat.it>

**Servizi di Contact Center relativi al 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni del 2011.**

**ALLEGATO B (1)**  
**INFORMAZIONI SUI LOTTI**  
**LOTTO N. TITOLO**

**1) BREVE DESCRIZIONE****2) CPV (Vocabolario comune per gli appalti)****3) QUANTITATIVO O ENTITÀ**

Se noto, valore stimato, IVA esclusa (indicare solo in cifre):	Moneta:
oppure valore tra e	Moneta:

**4) INDICAZIONE DI UNA DURATA DIVERSA DELL'APPALTO O DI UNA DATA DIVERSA DI INIZIO/ CONCLUSIONE (se del caso)**

Periodo in mesi:	oppure giorni:	(dall'aggiudicazione dell'appalto)
oppure dal	(gg/mm/aaaa)	
al	(gg/mm/aaaa)	

**5) ULTERIORI INFORMAZIONI SUI LOTTI**