



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio - Uffici Generali e Contratti



UNIONE EUROPEA

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee
2, rue Mercier, L-2985 Luxembourg
Telefax (+352) 29 29 44 619, (+352) 29 29 44 623, (+352) 29 29 42 670
E-mail: mp-ojs@opoce.cec.eu.int Indirizzo Internet: <http://simap.eu.int>

BANDO DI GARA D'APPALTO

Lavori
Forniture
Servizi

Riservato all'Ufficio delle pubblicazioni

Data di ricevimento dell'avviso _____

N. di identificazione _____

L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP) ? NO SÌ

SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

I.1) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO UFFICIALE DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Denominazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	Servizio responsabile: Servizio Affari Generali e Contratti
Indirizzo Centro Direzionale, Isola B/5 – Torre Francesco –	C.A.P. 80143
Località/Città: NAPOLI	Stato: ITALIA
Telefono 081/7507111	Telefax 081/7507616
Posta elettronica (e-mail) info@agcom.it	Indirizzo Internet (URL) www.agcom.it

I.2) INDIRIZZO PRESSO IL QUALE È POSSIBILE OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI:

Vedi allegato A

I.3) INDIRIZZO PRESSO IL QUALE È POSSIBILE OTTENERE LA DOCUMENTAZIONE:

Vedi allegato A

I.4) INDIRIZZO AL QUALE INVIARE LE OFFERTE/LE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE:

Vedi allegato A

I.5) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE *

Livello centrale Istituzioni Europee
Livello regionale/locale Organismo di diritto pubblico Altro

* Informazioni non indispensabili alla pubblicazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizi - Uffici Generale e Centrati

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

II.1) DESCRIZIONE

II.1.1) Tipo di appalto di lavori (nel caso di appalto di lavori)

Esecuzione Progettazione ed esecuzione Esecuzione, con qualsiasi mezzo, di un'opera conforme ai requisiti specificati dall'amministrazione aggiudicatrice

II.1.2) Tipo di appalto di forniture (nel caso di appalto di forniture)

Acquisto Locazione Leasing Acquisto a riscatto Misto

II.1.3) Tipo di appalto di servizi (nel caso di appalto di servizi)

Categoria del servizio 27 Allegato II B (D.Lgs. 163/2006)

II.1.4) Si tratta di un accordo quadro? *

NO Sì

II.1.5) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice *

Procedura aperta in ambito comunitario per l'affidamento del servizio di contact center multicanale (CCM) nell'ambito del servizio relazioni con il pubblico presso l'ufficio gestione segnalazioni e vigilanza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

II.1.6) Descrizione/oggetto dell'appalto

La prestazione richiesta consiste nell'erogazione dei servizi di conduzione, assistenza e manutenzione del contact center multicanale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito: CCM).

II.1.7) Luogo di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi

Napoli

II.1.8) Nomenclatura

Categoria 27 Allegato II B D.Lgs. 163/06: Denominazione altri servizi.

II.1.8.1) CPV (vocabolario comune per gli appalti) *

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se pertinente)
Oggetto principale	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/>
Oggetti complementari	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/>

II.1.8.2) Altre nomenclature rilevanti (CPA/NACE/CPC)

Categoria 27 Allegato II B D.Lgs. 163/06: Denominazione altri servizi.

* Informazioni non indispensabili alla pubblicazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio - Uffici Generale e Centrati

II.1.9) Divisione in lotti :

NO SÌ

II.1.10) Ammissibilità di varianti (se pertinente)

NO SÌ

II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO

II.2.1) Quantitativo o entità totale:

€ 1.072.325 (unmilionesettantaduemilatrecentoventicinque/00) di cui € 1.072.000,00 (unmilionesettantaduemila/00) I.V.A. esclusa, per la prestazione di cui al punto **II.1.6** ed € 325,00 (trecentoventicinque/00) per oneri della sicurezza, questi ultimi non soggetti a ribasso ex art. 86, comma 3-ter, del decreto legislativo n. 163 del 2006.

II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione: 5 anni.

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)

- cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo a base di gara secondo le modalità e forme indicate all'art. 5 del disciplinare di gara.
- cauzione definitiva pari al 10% dell'importo di aggiudicazione secondo quanto previsto all'articolo 7 del capitolato speciale d'appalto.

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di imprenditori, di fornitori o di prestatori di servizi aggiudicatario dell'appalto (se pertinente)

Raggruppamenti temporanei d'impresa (r.t.i.) ai sensi dell'art. 37 del D.lgs 163/06

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:

vedi art. 5 del disciplinare di gara.

III.2.1.2) Capacità economica e finanziaria –prove richieste

vedi art. 5 del disciplinare di gara.

III.2.1.3) Capacità tecnica – tipo di prove richieste

vedi art. 5 del disciplinare di gara.

III.2.3) Avvalimento

Secondo le modalità previste dall'art.49 del D.lgs n. 163/06.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizi - Uffici Generale e Centrati

III.3) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI

III.3.1) La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione?

NO SÌ

III.3.2) Le persone giuridiche saranno tenute a comunicare i nominativi e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio?

NO SÌ

SEZIONE IV: PROCEDURE

IV.1) TIPO DI PROCEDURA

Aperta	<input checked="" type="checkbox"/>	Ristretta accelerata	<input type="checkbox"/>
Ristretta	<input type="checkbox"/>	Negoziata accelerata	<input type="checkbox"/>
Negoziata	<input type="checkbox"/>		

IV.1.1) Sono già stati scelti candidati? (se pertinente e solo nel caso di procedure negoziate)

NO SÌ

In caso di risposta affermativa, utilizzare la sezione VI (altre informazioni) per apportare ulteriori precisazioni

IV.1.2) Giustificazione della scelta della procedura accelerata (se pertinente)

IV.1.3) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto (se pertinente)

IV.1.3.1) Avviso indicativo concernente lo stesso appalto (se pertinente)

Numero dell'avviso nell'indice della GUCE:

/S -/ / / (gg/mm/aaaa)

IV.1.3.2) Eventuali pubblicazioni precedenti

Numero dell'avviso nell'indice della GUCE:

/S -/ / / (gg/mm/aaaa)

IV.1.4) Numero di imprese che si prevede di invitare a presentare un'offerta (se pertinente)

Numero oppure: Minimo / Massimo

IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

A) Prezzo più basso

oppure:

* *Informazioni non indispensabili alla pubblicazione*

10

Modello di formulario I – IT



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio - Uffici Generale e Centrati

B) Offerta economicamente più vantaggiosa in termini di: X

Vedi articolo 8 del Disciplinare di gara.

IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

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

IV.3.2) Documenti contrattuali e documenti complementari – condizioni per ottenerli

Disponibili sul sito dell'Autorità www.agcom.it e presso l'indirizzo di cui allegato 1 fino a cinque giorni prima della scadenza del termine presentazione offerte.

IV.3.3) Scadenza fissata per la ricezione delle domande di partecipazione (a seconda del tipo di procedura, aperta oppure ristretta e negoziata)

21/01/2011 (gg/mm/aaaa) o: giorni (dalla data di spedizione dell'avviso)

Ora (se pertinente): 12,00

IV.3.4) Spedizione degli inviti a presentare offerte ai candidati prescelti (nel caso delle procedure ristrette e negoziate)

(gg/mm/aaaa)

IV.3.5) Lingua/e utilizzabile/i nelle offerte o nelle domande di partecipazione

ES	DA	DE	EL	EN	FR	IT	NL	PT	FI	SV	altre – paese terzo
<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>									

IV.3.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato dalla propria offerta (nel caso delle procedure aperte)

180 giorni (dalla scadenza fissata per la ricezione delle offerte)

IV.3.7) Modalità di apertura delle offerte

Seduta pubblica.

IV 3.7.1) Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se pertinente)

Potranno partecipare all'apertura dei plichi i legali rappresentanti delle società concorrenti, muniti di giusta delega e/o procura.

IV.3.7.2) Data, ora e luogo

Saranno comunicati, anche a mezzo fax, almeno 5 giorni prima, a tutti i concorrenti che avranno fatto pervenire, nei termini, una offerta valida.

* Informazioni non indispensabili alla pubblicazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio - Affari Generali e Contratti

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) TRATTASI DI BANDO NON OBBLIGATORIO?

NO SÌ

VI.2) L'APPALTO È CONNESSO AD UN PROGETTO / PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI DELL'UE?*

NO SÌ

In caso di risposta affermativa, indicare il progetto / programma ed eventuali riferimenti utili _____

VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI (SE DEL CASO)

per quanto non previsto dal presente bando di gara si fa espresso rinvio al Disciplinare di Gara, al Capitolato Speciale d'appalto e suo allegato tecnico disponibili sul profilo di committente, e alla normativa vigente;

VI.4) PROCEDURE DI RICORSO

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso:

il foro competente è il T.A.R. del Lazio, ai sensi dell'art. 1, comma 27 della legge del 31 luglio 1997 n. 249.

VI.4.2) Presentazione di ricorso: per l'impugnazione del bando il ricorso deve essere proposto nel termine di 30 giorni dalla pubblicazione dello stesso ex art. 120, comma 5, del decreto legislativo n. 104 del 2010 (codice del processo amministrativo).

VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione del ricorso: Servizio Affari Generali e Contratti.

VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE BANDO : **25/11/2010** (gg/mm/aaaa)

* *Informazioni non indispensabili alla pubblicazione*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Servizio - Affari Generali Contratti

ALLEGATO A

1.2) INDIRIZZO PRESSO IL QUALE È POSSIBILE OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI

Denominazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	Servizio responsabile Servizio Affari Generali e Contratti
Indirizzo Centro Direzionale - Torre Francesco – is. B/5	C.A.P. 80143
Località/Città Napoli	Stato Italia
Telefono 081.7507589	Telefax 081.7507575
Posta elettronica (e-mail)	Indirizzo Internet (URL) www.agcom.it

1.3) INDIRIZZO PRESSO IL QUALE È POSSIBILE OTTENERE LA DOCUMENTAZIONE

Denominazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	Servizio responsabile Servizio Affari Generali e Contratti
Indirizzo Centro Direzionale - Torre Francesco – is. B/5	C.A.P. 80143
Località/Città Napoli	Stato Italia
Telefono 081.7507589	Telefax 081.7507575
Posta elettronica (e-mail) r.sadile@agcom.it	Indirizzo Internet (URL) www.agecom.it

1.4) INDIRIZZO AL QUALE INVIARE LE OFFERTE/LE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE

Denominazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	Servizio responsabile Ufficio Protocollo
Indirizzo Centro Direzionale - Torre Francesco – is. B/5	C.A.P. 80143
Località/Città Napoli	STATO Italia
Telefono 081.75077111	Telefax 081.7507616 Indirizzo Internet (URL) www.agecom.it

Codice identificativo dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici – CIG 05736005B0