



**MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA PARTECIPAZIONE AD UNA PROCEDURA
NEGOZIATA PER SERVIZI DI ASSISTENZA DA EROGARE IN BACK-OFFICE AI CITTADINI IN
MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE**

ACI Informatica S.p.A., società per azioni interamente partecipata dall'Automobile Club d'Italia (ACI), nei confronti del quale opera in regime di "in house",

PREMESSO

- a) che intende acquisire manifestazioni d'interesse finalizzate alla candidatura di imprese (d'ora in poi operatore economico) per la partecipazione ad una procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, del D.Lgs 50/2016, per l'erogazione di servizi di "back office" finalizzati a fornire assistenza in materia di Tasse Automobilistiche ai cittadini che risiedono nelle Regioni/Province Autonome che hanno stipulato con ACI una convenzione per la gestione delle tasse e per servizi similari;
- b) che con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento concorsuale, trattandosi di un'indagine conoscitiva finalizzata all'individuazione di operatori economici da consultare nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza indicati nel D.Lgs. 50/2016;
- c) che ACI Informatica si riserva di individuare operatori economici idonei ai quali sarà richiesto, con lettera d'invito, di presentare un'offerta nel rispetto dell'art. 36, comma 2, lett. a), del D.Lgs. 50/2016;
- d) che ACI Informatica si riserva altresì di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso e di non dar seguito alla successiva procedura negoziata.

Tanto sopra premesso, si riportano di seguito le condizioni e le modalità operative

OGGETTO DELLA FORNITURA

L'assistenza consiste nel:

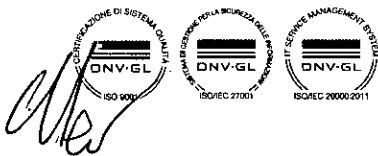
1. fornire informazioni ai cittadini che inoltrano richieste via **email**, via **fax** tramite **trouble ticket**;
2. istruire e definire, sulla base delle norme statali e regionali e della relativa prassi applicativa del soggetto attivo di imposta, le **memorie difensive** presentate dal cittadino a seguito di istanze emesse nei loro confronti per irregolarità nei pagamenti.

Le richieste da gestire sono rappresentate da email, fax, trouble ticket e memorie difensive e sono rese disponibili all'impresa affidataria, le prime tre tipologie tramite ticket del sistema HDA e la terza tipologia in formato elettronico.

La lavorazione delle richieste deve essere effettuata da risorse messe a disposizione dall'impresa affidataria che opereranno consultando e aggiornando archivi informatici tramite applicazioni software di ACI e di terzi messe a disposizione da ACI Informatica e inviando al contribuente le risposte.

Le risposte alle e-mail vengono fornite di norma tramite e-mail, mentre le richieste ricevute via fax, prevedono occasionalmente una risposta tramite fax o tramite telefono.

La lavorazione delle memorie difensive consiste nella definizione delle segnalazioni dei cittadini effettuate a seguito del ricevimento di comunicazioni da parte della Regione o dell'ACI (Avvisi Bonari,





Accertamenti ed Iscrizioni a Ruolo, Note di Cortesia) tenendo conto dei dati presenti sugli archivi Tasse e occasionalmente richiede una risposta tramite e-mail.

La capacità produttiva, espressa come numero di richieste complessive da lavorare, è stimata in 600 al giorno di cui indicativamente 400 mail, fax e ticket e 200 memorie difensive.

La produttività media per il servizio, valutata sulla base dell'esperienza storica è di circa 60 richieste al giorno per persona su 7,30 ore lavorative al netto delle pause, sospensioni fisiologiche, ecc. Conseguentemente il numero di FTE stimati per lo svolgimento del servizio è di 10-12 unità.

Il volume complessivo delle richieste da lavorare nel periodo di durata del servizio è stimato in 40.000.

L'Impresa affidataria dovrà effettuare le lavorazioni presso la propria sede, con proprie risorse, con proprie attrezzature logistiche e tecnologiche e con quant'altro necessario per la completa e corretta esecuzione delle attività. In particolare l'impresa dovrà disporre di postazioni di lavoro per gli operatori composte da personal computer di recente tecnologia e dovrà attivare un collegamento dati VPN IPSEC di tipo site-to-site su internet con banda di almeno 2Mbps per l'accesso ai sistemi del data center di ACI Informatica.

L'impresa affidataria dovrà produrre un report giornaliero e un riepilogo mensile delle richieste lavorate per ciascuna tipologia di lavorazione tranne quelle gestite tramite trouble ticket il cui monitoraggio e rendicontazione sarà invece effettuato con un sistema messo a disposizione da ACI Informatica.

ACI Informatica effettuerà con proprio personale verifiche presso il fornitore e controlli a campione della correttezza del lavoro svolto.

REQUISITI MINIMI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA

A – REQUISITI GENERALI

L'operatore economico deve soddisfare le seguenti condizioni:

- 1) essere in possesso dei requisiti di cui all'art. 80 comma del d.lgs. 50/2016 e di cui all'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. 165/2001;
- 2) non sussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 1bis, comma 14 della legge 383/2001, come sostituito dal decreto legge 25 settembre 2002, n. 210, convertito con modificazioni dalla legge 22 novembre 2002, n. 266;
- 3) essere iscritto per le attività inerenti il settore oggetto della presente manifestazione d'interesse nel Registro delle imprese presso la CCIAA o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE;
- 4) essere in possesso di tutte le autorizzazioni e certificazioni necessarie per l'esercizio dell'attività.

A – REQUISITI TECNICI/ECONOMICI

L'operatore economico sotto il profilo tecnico dovrà:

- 5) aver realizzato negli ultimi tre esercizi annuali un fatturato specifico per i servizi di Contact Center non inferiore ad € 2.000.000,00;



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003



- 6) avere eseguito nel triennio 2013/2015 almeno un singolo contratto per i servizi di Contact Center della durata di almeno 1 anno e di valore annuo pari ad almeno € 500.000,00;
- 7) avere un organico per ciascun anno del triennio solare 2013/2015 determinato al 31/12 non inferiore a 40 dipendenti con contratto di lavoro subordinato;
- 8) avere (o impegno ad avere in caso di affidamento) una sede operativa nel Comune di Roma;
- 9) avere una certificazione in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato Accredia, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico EN ISO 9001.2008, per la progettazione ed erogazione di servizi di Contact Center

In sede di candidatura gli operatori economici partecipanti dovranno autocertificare il possesso dei requisiti mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto notorio allegata in fac-simile, alla quale andrà allegato la fotocopia del documento di identità valido dal sottoscrittore.

DURATA E CONSISTENZA

La durata del servizio è fissata in 3 mesi indicativamente dal 15 gennaio 2017 al 15 aprile 2017. La lavorazione deve iniziare entro 5 giorni lavorativi dall'affidamento.

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE E BASE D'ASTA

ACI Informatica aggiudicherà il servizio secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto prezzo/qualità rispetto alla base d'asta di € 160.000,00 oltre IVA determinata con riferimento alla lavorazione di n. 40.000,00 richieste complessive delle 4 tipologie previste (mail, fax, memorie difensive, ticket).

PRESENTAZIONE DOMANDA E DATA DI SCADENZA

La domanda di partecipazione e la scheda con i dati anagrafici dell'operatore economico dovranno essere redatte secondo i fac-simile allegati e dovranno essere debitamente sottoscritte, con allegata copia di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

Considerata l'urgenza, la domanda di partecipazione e la scheda anagrafica dovranno pervenire ad ACI Informatica S.p.A tramite PEC alla casella acquisti.tec@pec.informatica.aci.it entro e non oltre le **ore 12:00 del 20 dicembre 2016**.

PUBBLICAZIONE

Il presente avviso è pubblicato sul sito web di ACI Informatica S.p.A. www.informatica.aci.it nella sezione "Bandi di gare" assolvendo, in tal modo, gli obblighi di pubblicità previsti dalle normative di legge in vigore.

Il trattamento dei dati pervenuti in risposta al presente avviso si svolgerà in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 0088331003



ACI Informatica

Per qualsiasi informazione e/o chiarimenti gli interessati potranno inviare in tempo utile le richieste via PEC.

Roma, 7/12/2016

Il Responsabile del Procedimento

Ing. Nicola Accarino

Allegati:

Fac-simile Domanda di partecipazione
Fac-simile Scheda anagrafica



ACI Informatica SpA
Società con unico socio soggetta
all'attività di direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma, Italia
T. +39 06 529991 - F +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00 i.v.
REA 268993 C.C.I.A.A. Roma
C.F. 00405030586
P.I. 00883311003