

CAPITOLATO D'ONERI

**APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER
IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DEL
SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682**

GARA N. 2024-149-BAS

CIG B2B48BDEF2

SOMMARIO

1. PREMESSE	4
2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)	4
3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	4
4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO e SUDDIVISIONE IN LOTTI	6
5. INVITO	7
6. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	8
7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO	9
8. AVVALIMENTO	12
9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI	14
10. SUBAPPALTO	14
11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	14
12. GARANZIA PROVVISORIA	15
13. SOPRALLUOGO	16
14. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC	17
15. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI APPALTO SPECIFICO	17
16. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI	20
17. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	21
18. OFFERTA TECNICA	26
19. OFFERTA ECONOMICA	26
20. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA	28
21. AGGIUDICAZIONE	28
22. COMMISSIONE GIUDICATRICE	32
23. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA	32
24. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	33
25. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	33
26. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	34
27. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	35
28. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE	36
29. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA	36

30. MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	37
31. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	38
32. CODICE DI COMPORTAMENTO.....	38
33. ACCESSO AGLI ATTI.....	39
34. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	39
35. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	39
36. GESTORE DEL SISTEMA.....	40

1. PREMESSE

Questa Amministrazione ha disposto l'indizione di un APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682. La presente procedura è interamente svolta tramite piattaforma telematica (di seguito, anche Sistema) accessibile all'indirizzo www.acquistinretepa.it.

L'affidamento avverrà mediante Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), indetto nell'ambito dello SDA per servizi di contact center ID 2682, pubblicato sulla GUUE n. S 129 del 07/07/2023 e sulla GURI n. 78 del 10/07/2023 e oggetto di "Avviso" 03/07/2023 pubblicato sul sito www.consip.it e www.acquistinretepa.it, con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 2, lettera a), del d.lgs. n. 36/2023 (di seguito "Codice"). Il luogo di svolgimento del servizio è il territorio dell'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana (codice NUTS ITH32). Il Responsabile unico del progetto è la Dott.ssa Elisabetta Zambonin, Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica dell'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana.

2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente previsto in maniera espressa, attraverso l'utilizzazione di una Piattaforma telematica (di seguito per brevità anche solo "Sistema").

Per il funzionamento del Sistema e la relativa disciplina si rinvia al par. 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, che si intende qui richiamato integralmente. Mediante il Sistema verranno gestite le seguenti fasi:

- a) l'invio dell'invito;
- b) la presentazione delle offerte e l'analisi e valutazione delle stesse;
- c) le comunicazioni e gli scambi di informazioni.

Ai fini della presentazione dell'"Offerta" è indispensabile per gli operatori economici essere stati previamente ammessi dalla Consip S.p.A., prima dell'invio dell'invito, al Sistema dinamico della PA per servizi di contact center ID 2682 ed invitati dalla stazione appaltante a presentare offerta alla presente iniziativa, sulla base delle regole di seguito stabilite.

L'"Offerta" deve essere presentata esclusivamente attraverso il Sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale. L'ora e la data esatta di ricezione dell'"Offerta" sono stabilite in base al tempo del Sistema, come previsto dal paragrafo 2 e seguenti del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo.

Oltre a quanto previsto nel presente documento e nel CdO del Bando Istitutivo, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti sul Sistema, nelle pagine internet relative alla presente procedura.

2.1 MODALITÀ DI ARROTONDAMENTO DEL SISTEMA

Si precisa che nei casi in cui si renda necessario l'arrotondamento delle cifre decimali calcolate dal Sistema, quest'ultimo procederà secondo le seguenti modalità:

- arrotondamento per difetto nei casi in cui l'ultima cifra decimale sia compresa tra 0 e 4;
- arrotondamento per eccesso nei casi in cui l'ultima cifra decimale sia compresa tra 5 e 9.

3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

3.1 DOCUMENTI DELL'APPALTO SPECIFICO

La documentazione dell'appalto specifico comprende:

- Capitolato d'Oneri e relativi allegati:
 - a) Allegato n. 1 Dichiarazione aggiuntiva;
 - b) Allegato n. 2 Dichiarazione di avvalimento
 - c) Allegato n. 3 Personale attualmente impiegato;
 - d) Allegato n. 4 Facsimile spese relative al costo del personale;

- e) Allegato n. 5 Dichiarazione consorziate non esecutrici;
- f) Allegato n. 6 Offerta economica.
- Capitolato tecnico;
- Capitolato tecnico del bando istitutivo e Specifiche integrative allo stesso pubblicate sul sito www.acquistinretepa.it;
- Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, pubblicate sul sito www.acquistinretepa.it>Chi siamo>Come funziona al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona_RegoleSistema.html che formano parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegate;
- Allegato n. 7 DUVRI provvisorio;
- Allegato n. 8 Patto di integrità;
- Allegato n. 9 Nomina a responsabile del trattamento dei dati personali

La documentazione ufficiale della presente procedura è in formato elettronico, firmato digitalmente e scaricabile dal sito www.acquistinretepa.it nell'area riservata ai soli operatori economici invitati.

Nell'area riservata agli invitati presente sul sito Internet www.acquistinretepa.it è disponibile anche la versione elettronica della documentazione non firmata digitalmente. In caso di discordanza tra le due versioni in formato elettronico prevale la versione firmata digitalmente.

Eventuali rettifiche alla documentazione saranno rese disponibili secondo le modalità di legge sul sito sopra richiamato.

3.2 CHIARIMENTI RELATIVI ALL'APPALTO SPECIFICO

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 15 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte in via telematica attraverso la sezione del Sistema relativa all'Appalto Specifico riservata alle richieste di chiarimenti.

Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.

Ai sensi dell'art. 88, comma 3, del Codice, le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico, almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte nell'area del Sistema "Documentazione di gara".

Non viene fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

3.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett.) b), c) e d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

La presente procedura riguarda l'affidamento di un appalto avente ad oggetto la categoria merceologica di ammissione indicata nel Capitolato Tecnico alle condizioni tutte espressamente stabilite nella documentazione relativa allo stesso Appalto Specifico.

L'appalto da affidare è costituito da un unico lotto poiché le prestazioni richieste sono riconducibili ad una unica categoria merceologica e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico: l'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto dell'acquisizione.

Tabella n. 1 - Oggetto

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo triennale
Servizi di Contact Center Inbound				
	Servizio di contact center inbound con gestione delle richieste tramite canale telefonico/telematico e tramite sportelli.	79512000-6	P	
A) Importo a base di gara				8.285.472,96 €
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				2.000,00 €
A)+ B) Importo complessivo				8.287.472,96 €

Tabella n. 2 – Dettaglio voci offerta economica

n.	Descrizione	PREZZO UNITARIO A BASE D'ASTA	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ STIMATA MENSILE	QUANTITÀ STIMATA ANNUALE	QUANTITÀ STIMATA TRIENNALE	IMPORTO TRIENNALE
1	Canale 1: operatore inbound - Call Center	€ 0,58	Minuti/mese	90.000	1.080.000	3.240.000	1.879.200,00 €
2	Canale 2: operatore inbound - Sportello	€ 19,27	Ora uomo/mese	9.234	110.816	332.448	6.406.272,96 €

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 7.865.261,76 calcolati sulla base dei seguenti elementi:

- manodopera per gli sportelli quantificata in ore/uomo, al costo di 18,62 €/ora
- manodopera per il Call Center quantificata in minuti di conversazione, al costo di 0,517 €/minuto.

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso

Con riferimento alla quota di "manodopera", il contratto collettivo di riferimento è il CCNL del personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi.

Il costo orario fa riferimento al minimo tabellare di cui alla D.D. del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 52 / 2023 - aggiornato al mese di luglio 2023 (livello 3 impiegati – Provincia di Vicenza).

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 2.000,00.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con mezzi propri.

4.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 36 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

4.2 REVISIONE DEI PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si terrà quale riferimento massimo l'indice ISTAT-FOI medio dell'anno contrattuale precedente.

4.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

Opzione di rinnovo del contratto: la stazione appaltante potrà avvalersi della facoltà di rinnovo del contratto per ulteriori 24 mesi. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 5.523.648,64 al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Opzione di proroga del contratto: la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 2.761.824,32 al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Il **valore globale stimato** dell'appalto viene di seguito esposto:

Tabella 3 – quadro economico

Importo complessivo (A+B) di cui alla tabella 1 del paragrafo 4 – 3 anni	8.287.472,96 €
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento - 3 anni	1.657.094,59 €
Importo per l'opzione di rinnovo – 2 anni	5.523.648,64 €
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento - 2 anni rinnovo	1.104.729,73 €
Importo per l'opzione di proroga – 12 mesi	2.761.824,32 €
Somme in amministrazione (IVA)	4.253.649,45 €
Valore globale stimato	23.588.419,69 €

5. INVITO

Possono partecipare al presente appalto specifico esclusivamente gli operatori economici che hanno ricevuto - nell'Area Comunicazioni - apposito invito in quanto ammessi, secondo le modalità indicate nel Bando istitutivo, alla categoria merceologica di ammissione oggetto dell'appalto specifico come meglio precisato nella documentazione di cui al bando istitutivo del presente SDA e nell'ambito del presente documento.

Resta inteso che gli operatori economici invitati dovranno essere in possesso – pena esclusione dalla presente

procedura – dei requisiti previsti dalla stazione appaltante così come stabiliti al successivo paragrafo 7; gli operatori economici invitati, ma non in possesso dei predetti requisiti, potranno eventualmente partecipare in forma associata (RTI, consorzi ordinari, Aggregazioni) o facendo ricorso all'avvalimento per i requisiti mancanti, secondo le modalità e condizioni stabilite nei paragrafi successivi.

Sul Sistema gli operatori invitati possono visionare, nell'area loro riservata, la lettera di invito e l'ulteriore documentazione della procedura.

Le offerte dovranno pervenire nel termine indicato nella lettera di invito

6. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici possono partecipare alla presente procedura in forma singola o associata. Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 67 e 68 del Codice.

I consorzi di cui agli articoli 65, comma 2 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

Resta inteso che tutte le imprese che siano interessate a partecipare al presente Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, o quali consorziate esecutrici di un Consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), del Codice, devono, a **pena di esclusione dall'AS**, essere state singolarmente ammesse alla categoria oggetto dell'AS, secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, al momento dell'invio dell'invito del presente AS, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onori del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

Resta inteso che, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onori del Bando istitutivo, tutte le imprese che siano interessate a partecipare al presente Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, nonché i Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), del Codice e le consorziate esecutrici, devono, a **pena di esclusione dall'AS**, essere state ammesse, e pertanto invitate, anche disgiuntamente al complesso delle categorie oggetto dell'AS, al momento di invio dell'invito del presente AS.

Resta fermo il possesso dei requisiti del presente Appalto Specifico, così come previsto al successivo paragrafo 7.

Il concorrente che partecipa all'appalto specifico in una delle forme di seguito indicate è escluso nel caso in cui la stazione appaltante accerti la sussistenza di rilevanti indizi tali da far ritenere che le offerte degli operatori economici siano imputabili ad un unico centro decisionale a cagione di accordi intercorsi con altri operatori economici partecipanti allo stesso appalto specifico:

- partecipazione in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti);
- partecipazione sia in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti sia in forma individuale;
- partecipazione sia in aggregazione di retisti sia in forma individuale. Tale esclusione non si applica alle retiste non partecipanti all'aggregazione, le quali possono presentare offerta, per il medesimo appalto specifico, in forma singola o associata;
- partecipazione di un consorzio che ha designato un consorziato esecutore il quale, a sua volta, partecipa in una qualsiasi altra forma.

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, entro 8 giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sull'appalto specifico, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

Le aggregazioni di retisti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera g) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

- a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. Rete – soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- b) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. Rete – contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d).

L'impresa in concordato preventivo può concorrere anche riunita in raggruppamento temporaneo di imprese e sempre che le altre imprese aderenti al raggruppamento temporaneo di imprese non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

7.1 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti previsti al par. 3.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo dello SDA.

7.1.1 REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale di cui ai par. 3.2 e 5.5 del Capitolato d'onere del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati di seguito.

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica. La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti di capacità generale di cui al par. 3.2 del Capitolato del Bando Istitutivo, sono posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

In caso di partecipazione di consorzi stabili di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, tali requisiti sono posseduti dal consorzio, dalle consorziate indicate quali esecutrici e dalle consorziate che prestano i requisiti.

7.1.2 SELF CLEANING

Un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, ad eccezione delle irregolarità contributive e fiscali definitivamente e non definitivamente accertate, può fornire prova di aver adottato misure (c.d. self cleaning) sufficienti a dimostrare la sua affidabilità, comunicandole in sede di ammissione allo SDA o di Aggiornamento dati.

Se la causa di esclusione si è verificata prima della presentazione dell'offerta del presente AS ma successivamente alla presentazione della Domanda di ammissione o dell'ultimo Aggiornamento dei dati, l'operatore economico è tenuto, così come previsto al successivo par. 28, a procedere all'Aggiornamento dei dati prima del termine di presentazione dell'offerta, al fine di indicare la causa ostativa e, alternativamente:

- descrivere le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motivare l'impossibilità ad adottare dette misure e impegnandosi a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata tramite l'Aggiornamento dati di cui al successivo par. 28.

Se la causa di esclusione si è verificata successivamente alla presentazione dell'offerta del presente AS, l'operatore economico adotta le misure di cui al comma 6, dell'articolo 96 del Codice procedendo all'Aggiornamento dei dati di cui sopra.

Sono considerate misure sufficienti il risarcimento o l'impegno a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito, la dimostrazione di aver chiarito i fatti e le circostanze in modo globale collaborando attivamente con le autorità investigative e di aver adottato provvedimenti concreti, di carattere tecnico, organizzativo o relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

Non può avvalersi del self-cleaning l'operatore economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle procedure di affidamento o di concessione, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza.

Nel caso in cui un raggruppamento/consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/esecutore interessato da una clausola di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

7.2 ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dal presente appalto specifico, ai sensi dell'articolo 83-bis del decreto legislativo n. 159/2011.

7.3 REQUISITI DI ORDINE SPECIALE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di idoneità professionale e di capacità economica finanziaria riportati di seguito.

In particolare, con riferimento specifico al requisito di capacità economica e finanziaria, detto requisito è individuato per il presente appalto specifico, secondo le regole stabilite nel paragrafo 3.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, così come segue:

Lotto	Categoria merceologica di ammissione	Valore di fatturato globale maturato nel triennio precedente a quello della data di invio della lettera di invito
--------------	---	--

unico	Servizi di contact center in modalità Inbound,	1.657.494,60 €
-------	--	----------------

Al fine del soddisfacimento dei requisiti di cui sopra farà fede quanto dichiarato nella Domanda di Ammissione o comunque nell'ultimo Aggiornamento dei dati valido al momento di presentazione dell'offerta.

Ne consegue che gli operatori economici invitati all'AS la cui domanda di ammissione (o ultimo Aggiornamento dei dati) non risulti in linea con i requisiti effettivamente posseduti (ad esempio per il requisito di fatturato, nel caso di approvazione del Bilancio relativo all'ultimo esercizio finanziario avvenuta posteriormente alla presentazione della Domanda o dell'ultimo Aggiornamento, ma prima della presentazione dell'offerta), così come previsto al successivo par. 28, sono tenuti a procedere all'aggiornamento dei dati prima del termine di presentazione dell'offerta.

Ai fini delle verifiche di propria competenza relative alla documentazione amministrativa e alla comprova dei requisiti la Stazione Appaltante farà riferimento alla Domanda di Ammissione o all'ultimo Aggiornamento dei dati valido al momento di presentazione dell'offerta. Resta comunque ferma la possibilità di soccorso istruttorio ex art. 101 del Codice, al ricorrere dei relativi presupposti.

7.4 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei.

7.4.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, deve essere posseduto:

- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
- da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

7.4.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICO FINANZIARIA

Il requisito relativo al fatturato globale di cui al par. 7.1.2, deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso.

Nel caso in cui un raggruppamento abbia estromesso o sostituito un partecipante allo stesso poiché privo di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione del raggruppamento.

7.5 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI

7.5.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

7.5.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICO FINANZIARIA

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b) e c) del Codice, utilizzano i requisiti propri e, nel novero di questi, fanno valere i mezzi nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono.

Per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di capacità finanziaria sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole consorziate.

Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice potranno far ricorso ai requisiti delle proprie consorziate, esecutrici e non, in sede di risposta al presente AS.

I consorzi, pertanto, dovranno indicare in sede di partecipazione all'AS, oltre alle imprese consorziate esecutrici/retiste con le quali i Consorzi/Aggregazione intendono partecipare al presente AS, anche le consorziate non esecutrici ove intendano ricorrere ai requisiti di queste ultime. Tali ultime consorziate, così come meglio specificato al successivo par. 9, devono aver conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS.

In caso di Aggregazioni con soggettività giuridica trova applicazione la disciplina sopra descritta di cui all'art. 65 comma 2 lettera d) d.lgs. n. 36/2023.

7.6 COMPROVA DEI REQUISITI

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale e speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE).

L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova dei requisiti di ordine speciale, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso della stazione appaltante e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima.

In caso di indisponibilità del FVOE la stazione appaltante, al termine delle operazioni di gara, ai sensi dell'art.17 comma 5 del D.lgs. n. 36/2023 potrà altresì verificare il possesso dei requisiti di carattere generale, avvalendosi della piattaforma telematica Net4market-Csamed.

7.7 DOCUMENTAZIONE A COMPROVA

I concorrenti devono essere in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti previsti al par. 7.1, da comprovare con le modalità che seguono.

La comprova del requisito di capacità economico finanziaria del **fatturato globale**, è fornita mediante uno dei seguenti documenti:

- per le società di capitali mediante bilanci, o estratti di essi, approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante copia del Modello Unico o la Dichiarazione IVA;
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) del fatturato dichiarato in sede di partecipazione.

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, il requisito di fatturato è rapportato al periodo di attività effettivamente svolto.

Il concorrente sarà tenuto a comprovare il valore di fatturato richiesto per la partecipazione all'Appalto Specifico.

Si precisa che, ai fini di quanto sopra, se il requisito posseduto da ogni singolo concorrente è superiore al requisito minimo richiesto, è sufficiente comprovare il possesso del requisito minimo richiesto.

8. AVVALIMENTO

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al par. 7.1.2 e/o per migliorare la propria offerta.

Tuttavia, così come meglio regolato al successivo par. 9, l'avvalimento in fase di Appalto Specifico è consentito solo se l'ausiliaria, cui l'Operatore intende ricorrere per soddisfare i requisiti richiesti per la partecipazione al presente AS, abbia conseguito, o presentato la domanda di ammissione, ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nel presente AS.

Nel contratto di avvalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

Nei casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che allo stesso appalto specifico partecipino sia l'ausiliario che l'operatore che si avvale delle risorse da questo a messe a disposizione, pena l'esclusione di entrambi i soggetti.

Ai sensi dell'articolo 372, comma 4 del codice della crisi di impresa e dell'insolvenza, per la partecipazione alla presente procedura tra il momento del deposito della domanda di cui all'articolo 40 del succitato codice e il momento del deposito del decreto previsto dall'articolo 47 del codice medesimo è sempre necessario l'avvalimento dei requisiti di un altro soggetto. L'avvalimento non è necessario in caso di ammissione al concordato preventivo.

Il concorrente e l'ausiliario sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Non è consentito l'avvalimento per soddisfare i requisiti di ordine generale e dell'iscrizione alla Camera di commercio.

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti di ordine generale previsti al precedente par. 7.1.1;
- b) possedere i requisiti di cui al precedente par. 7.1.2 oggetto di avvalimento, ove lo stesso si riferisca ai requisiti di partecipazione;
- c) rilasciare la dichiarazione di avvalimento di cui al successivo par. 14.4, lettera b), contenente l'impegno, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse (riferite a requisiti di partecipazione e/o premiali) oggetto di avvalimento.

Il concorrente produce:

- le dichiarazioni dell'ausiliaria, allegate alla dichiarazione sostitutiva di partecipazione;
- Il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente tra le parti, allegato:
 - alla dichiarazione sostitutiva di partecipazione nel caso di avvalimento finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione;
 - all'offerta tecnica nel caso in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta o sia a migliorare l'offerta che ad acquisire un requisito di partecipazione.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliario.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione del contratto di avvalimento a condizione che il contratto sia stato stipulato prima del termine di presentazione dell'offerta e che tale circostanza sia comprovabile con data certa.

Non è sanabile la mancata indicazione delle risorse messe a disposizione dall'ausiliario in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro ... *[indicare il numero dei giorni previsti]* giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

Nel caso in cui l'ausiliario si sia reso responsabile di una falsa dichiarazione sul possesso dei requisiti, la stazione appaltante procede a segnalare all'Autorità nazionale anticorruzione il comportamento tenuto dall'ausiliario per consentire le valutazioni di cui all'articolo 96, comma 15, del Codice. L'operatore economico può indicare un altro ausiliario nel termine di dieci giorni, pena l'esclusione dalla gara. La sostituzione può essere effettuata soltanto nel caso in cui non conduca a una modifica sostanziale dell'offerta. Il mancato rispetto del termine assegnato per la sostituzione comporta l'esclusione del concorrente.

9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI

Così come previsto al par. 6.1.2 del Capitolato d'oneri del Bando Istitutivo, l'avvalimento o il ricorso da parte dei Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice ai requisiti di consorziate non esecutrici è consentito solo se l'ausiliaria o la consorziata che presta il requisito abbia conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS. Nel caso di impresa non già ammessa che presenta la domanda di ammissione prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta, l'operatore economico, ove non intervenga l'ammissione della ausiliaria o consorziata non esecutrice prima della presentazione dell'offerta, dovrà produrre nella documentazione amministrativa, copia della domanda di ammissione presentata alla Consip. La stazione appaltante verificherà in corso di AS l'avvenuta ammissione da parte della Consip S.p.A., dell'impresa ausiliaria o della consorziata che presta i requisiti ad almeno un Bando SDA. In caso di diniego all'ammissione dell'impresa indicata, la stazione appaltante valuterà, al ricorrere dei presupposti di cui agli artt. 97 e 104 del Codice, l'eventuale sostituzione con altra impresa ammessa secondo le modalità sopra indicate.

Resta fermo che l'impresa ausiliaria e/o la consorziata non esecutrice che presta i requisiti, dovranno possedere i requisiti di capacità generale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, nonché quelli speciali di cui all'art. 100 del Codice, in relazione al/i requisito/i messo/i a disposizione dell'operatore economico o dei Consorzi non necessari di cui all'art. 67 del Codice. È ammesso, ove ne ricorrano i presupposti, l'avvalimento premiale con le stesse modalità di indicazione a Sistema sopra precisate e secondo le regole stabilite al precedente par. 8.

10. SUBAPPALTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al par. 4, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al par. 4.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nel paragrafo 3.1 lettera c) e contiene il numero degli addetti con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.

12. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al *2% del valore complessivo dell'appalto ovvero altra percentuale ai sensi dell'articolo 106, comma 1 del Codice* e precisamente di importo pari ad € 165.749,46=. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente sotto forma di cauzione o di fideiussione:

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto corrente IBAN: IT44J0200860165000040458253 – UNICREDIT BANCA S.p.A. incaricato del servizio di tesoreria.

La fideiussione può essere rilasciata:

- da imprese bancarie o assicurative che rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività;
- da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; e che abbia i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

L'operatore economico presenta una garanzia fideiussoria verificabile telematicamente presso l'emittente, indicando nella domanda il sito internet presso il quale è possibile verificare la garanzia.

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:

1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- f) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre nelle medesime forme di cui sopra una nuova garanzia provvisoria del medesimo o di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 106, comma 8, del Codice l'importo della garanzia è ridotto nei termini di seguito indicati.

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:
- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
 - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.
- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).

Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle certificazioni possedute qualora non già presenti nel fascicolo virtuale.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria solo a condizione che sia stata già costituita prima della presentazione dell'offerta.

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione - la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

13. SOPRALLUOGO

Il sopralluogo di tutti i locali in cui si svolge la fornitura è obbligatorio.

Il sopralluogo si rende necessario al fine di prendere visione dello stato dei luoghi oggetto delle dotazioni impiantistiche, degli arredi e dei sistemi (periferiche hardware) atti alla prestazione dei servizi, e per quantificare correttamente l'offerta economica che verrà presentata in sede di gara.

Il sopralluogo può essere effettuato nei giorni concordati con la stazione appaltante.

La richiesta di sopralluogo deve essere presentata **entro le ore 12:00 del giorno 27.08.2024**, tramite l'Area Comunicazioni del Sistema, e deve riportare il nominativo e la qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

Data, ora e luogo del sopralluogo sono comunicati ai concorrenti con almeno 5 giorni di anticipo.

Viene rilasciata l'attestazione di avvenuto svolgimento del sopralluogo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto diverso rappresentante dell'operatore economico purché in possesso di apposita delega, del proprio documento di identità e di copia di quello del delegante.

Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti. In tal caso la stazione appaltante non rilascia la relativa attestazione ad alcuno dei soggetti deleganti.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di retisti, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario, aggregazione di retisti non ancora costituiti, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante di uno degli operatori economici che costituiranno il raggruppamento o l'aggregazione in rete o il consorzio.

In caso di consorzio di cui all'articolo 65 comma 2, lettera b), c), d) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore.

14. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 220,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 610 del 19.12.2023. Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

N.B. Indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>

L'importo del contributo è calcolato sul valore stimato d'appalto comprensivo delle eventuali opzioni contrattuali previste nella documentazione di gara.

La stazione appaltante accerta il pagamento del contributo mediante consultazione del FVOE ai fini dell'ammissione alla gara.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la stazione appaltante richiede, mediante soccorso istruttorio, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento. L'operatore economico che non adempia alla richiesta nel termine stabilito dalla stazione appaltante è escluso dalla procedura di gara per inammissibilità dell'offerta.

15. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI APPALTO SPECIFICO

L'offerta e la documentazione relative alla presente procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso il Sistema, ove non diversamente previsto. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente capitolato.

L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

La documentazione presentata in copia viene prodotta ai sensi del D.lgs. n. 82/05.

L'offerta deve pervenire entro il termine indicato nella lettera di invito, pena l'**irricevibilità** dell'offerta.

Il Sistema non accetta:

- offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- offerte carenti di uno o più documenti la cui presenza è obbligatoria per il Sistema.

Per l'individuazione di data e ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dal Sistema.

Il Sistema invierà, altresì, al concorrente, una ricevuta, in formato .pdf, come allegato ad una comunicazione automatica attestante la data e l'orario di invio dell'offerta e contenente il codice identificativo dell'offerta e i riferimenti del suo contenuto.

Le operazioni di inserimento sul sistema di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento del Sistema si applica quanto previsto al paragrafo 2.1 del Capitolato d'oneri del Bando Istitutivo.

Ogni operatore economico, per la presentazione dell'offerta, ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 20 MB per singolo file, oltre la quale non è garantita la tempestiva ricezione. Nel caso fosse necessario l'invio di file di dimensioni maggiori si suggerisce il frazionamento degli stessi in più file. Per quanto concerne, invece, l'area comunicazioni del Sistema, ciascun operatore ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 20 MB per comunicazione. Nel caso fosse necessario inviare comunicazioni con allegati file di dimensioni superiori si suggerisce l'invio di più comunicazioni.

15.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate al paragrafo 2 del Capitolato d'oneri del Bando Istitutivo e nelle Regole, di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta a Sistema.

L'**"OFFERTA"** è composta da:

- A. **Documentazione amministrativa;**
- B. **Offerta tecnica;**
- C. **Offerta economica.**

L'operatore economico ha facoltà di inserire a Sistema offerte successive che sostituiscono la precedente, ovvero ritirare l'offerta presentata, nel periodo di tempo compreso tra la data e ora di inizio e la data e ora di chiusura della fase di presentazione delle offerte, il Sistema invierà all'operatore economico una comunicazione nell'area riservata del Sistema contenente un report con data certa riepilogativo dell'offerta. La stazione appaltante considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.

Il Sistema consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente dovrà produrre la documentazione di cui sopra a Sistema nelle varie sezioni.

Si raccomanda di inserire i documenti richiesti nella sezione pertinente ed in particolare, di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, pena

l'esclusione dalla procedura.

Sul sito www.acquistinretepa.it, nell'apposita sezione relativa alla presente procedura, la presentazione dell'**OFFERTA** dovrà avvenire attraverso l'esecuzione di una procedura che consente di predisporre ed inviare i documenti di cui l'**OFFERTA** si compone.

La preparazione dell'**OFFERTA** e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema che può essere eseguita in fasi successive, attraverso il salvataggio dei dati e delle attività effettuate, fermo restando che l'invio dell'**OFFERTA** deve necessariamente avvenire entro la scadenza del termine perentorio di presentazione sopra stabilito. I passi devono essere completati nella sequenza stabilita dal Sistema.

Si raccomanda al concorrente di verificare la rispondenza tra i dati imputati a Sistema e quelli riportati nella documentazione prodotta in **OFFERTA**.

E' sempre possibile modificare le informazioni inserite: in tale caso si consiglia di prestare la massima attenzione, in quanto le modifiche effettuate potrebbero invalidare fasi della procedura già completate. È in ogni caso onere e responsabilità del concorrente aggiornare costantemente l'**OFFERTA**.

L'invio dell'**OFFERTA**, in ogni caso, avviene solo con la selezione dell'apposita funzione di "invio" della medesima.

All'invio dell'offerta il concorrente riceverà una comunicazione nell'area riservata del Sistema contenente un report in allegato che riepilogherà i dati di offerta e certificherà la data e l'ora di avvenuto invio dell'offerta medesima.

La presentazione dell'**OFFERTA** mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'**OFFERTA** medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Consip S.p.A. ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'**OFFERTA** non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera Consip S.p.a. e il Gestore del Sistema da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. Consip S.p.A. si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'**OFFERTA**, che il Sistema può rinominare in sola visualizzazione i *file* che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica non riguarda il contenuto del documento, né il nome originario che restano, in ogni caso, inalterati.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (es. RTI/Consorzi, sia costituiti che costituendi) indica in sede di presentazione dell'**OFFERTA** la forma di partecipazione e gli operatori economici riuniti o consorziati. Il Sistema genera automaticamente un PIN dedicato esclusivamente agli operatori associati, che servirà per consentire ai soggetti indicati di prendere parte (nei limiti della forma di partecipazione indicata) alla compilazione dell'**OFFERTA**.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana. Si precisa che in caso di produzione di documentazione redatta in lingua diversa dall'italiano quest'ultima dovrà essere corredata da traduzione giurata.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica il soccorso istruttorio.

L'offerta vincola il concorrente per 365 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine ultimo fissato da quest'ultima è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

Fino al giorno fissato per l'apertura delle offerte, l'operatore economico può effettuare, tramite il Sistema, una richiesta di rettifica di un errore materiale contenuto nell'offerta tecnica o nell'offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione. A tal fine, richiede alla stazione appaltante di potersi avvalere di tale facoltà. La stazione appaltante indica le modalità da adottare per operare la rettifica nel rispetto della segretezza dell'offerta e assegna il relativo termine. La rettifica non deve comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale.

16. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI

Con la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 101 del Codice, possono essere sanate le carenze della documentazione trasmessa con la dichiarazione sostitutiva di partecipazione ma non quelle della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica.

Con la medesima procedura può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della dichiarazione sostitutiva di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente.

In particolare:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dall'appalto specifico;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avvalimento, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui al par. 11 del presente capitolato.

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non inferiore a cinque e non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione del Sistema dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitate alla documentazione presentata in fase di soccorso istruttorio, fissando un termine a pena di esclusione.

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine assegnato

dalla stazione appaltante che non può essere inferiore a cinque giorni e superiore a dieci giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

17. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico, eventualmente per ogni singolo lotto, inserisce a Sistema, nelle Busta amministrativa, la documentazione indicata nella tabella seguente.

Documentazione amministrativa	
Documento	Busta
Dichiarazione sostitutiva di partecipazione	Amministrativa
Dichiarazione aggiuntiva	Amministrativa
Eventuale dichiarazione di avvalimento (e relativo contratto in caso di avvalimento riferito ai soli requisiti di partecipazione)	Amministrativa
Eventuale Dichiarazione consorziate esecutrici	Amministrativa
Eventuale Dichiarazione di ammissione al concordato preventivo, più relativa documentazione	Amministrativa
Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzio Ordinario o Aggregazioni senza soggettività giuridica	Amministrativa
Garanzia provvisoria	Amministrativa
Ricevuta di pagamento elettronico del bollo ovvero del bonifico bancario	Amministrativa
Ricevuta di pagamento del contributo ANAC	Amministrativa

17.1 DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI PARTECIPAZIONE

Il concorrente dovrà presentare la Dichiarazione sostitutiva di partecipazione generata automaticamente dal Sistema. Detta Dichiarazione, rilasciata ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, contiene, tra le altre le seguenti informazioni:

- attestazioni relative ai dati del soggetto che sottoscrive la dichiarazione nonché quelli afferenti al concorrente e alla forma di partecipazione;
- la dichiarazione di aver preso visione del Bando Istitutivo, dell'Appalto Specifico e di tutta la documentazione ad essi allegata nonché di tutti i documenti ivi richiamati e citati, di averli attentamente letti e accettarli integralmente e incondizionatamente;
- la conferma di tutte le dichiarazioni sostitutive inviate con la domanda di abilitazione allo SDAPA di riferimento del presente AS, così come eventualmente in seguito modificate e/o Rinnovate;
- dichiarazioni relative alle cause di esclusione di cui all'art. 95, comma 1 lett. b), c) d) ed e) in relazione alla fattispecie di cui all'art. 98, comma 3, lett. b) del Codice;
- dichiarazione in ordine all'insussistenza della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D. lgs.n.165/2001 nei confronti della stazione appaltante e/o della Committente;
- di non partecipare al medesimo appalto specifico contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorzio esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla procedura, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali;
- dichiarazione di aver preso visione del Capitolato Tecnico e che i beni e/o i servizi che verranno offerti dal Concorrente rispettano tutti i requisiti minimi in esso indicati;

- la dichiarazione, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE, relativa all'avvenuta lettura dell'informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e nel Capitolato d'oneri alla lettera di invito.

In caso di partecipazione in R.T.I. o Consorzi ordinari costituendi o Aggregazioni senza personalità giuridica o GEIE, il concorrente deve, nella suddetta dichiarazione:

- (solo per i R.T.I.) indicare l'impresa raggruppanda a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza;
- Indicare i riferimenti degli altri operatori associati le prestazioni che ciascuna eseguirà e la misura percentuale delle stesse;
- assumere l'impegno, in caso di aggiudicazione, a conferire mandato speciale alla mandataria e ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 68 del D. Lgs. 36/2023.

In caso di consorzio di cooperative, consorzio imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il/i consorziato/i per il/i quale/i concorre alla gara e/o le consorziate non esecutrici di cui si avvale per il possesso dei requisiti di partecipazione (Allegato 5).

In caso di partecipazione in R.T.I., Consorzio ordinario di concorrenti o Aggregazioni senza soggettività giuridica o GEIE ogni componente del Raggruppamento/Consorzio/Aggregazione/GEIE deve produrre una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione. In caso di consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, e di Aggregazioni con soggettività giuridica sia il Consorzio/Aggregazione che le singole imprese consorziate esecutrici/imprese retiste esecutrici devono produrre una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione.

La Dichiarazione sostitutiva verrà generata dal Sistema in formato .pdf e dovrà essere fatta pervenire alla stazione appaltante attraverso il Sistema dopo averla scaricata e salvata sul proprio pc e sottoscritta come di seguito.

La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione è sottoscritta ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005:

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa all'AS;
 - c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa all'AS.
- nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

La Dichiarazione è firmata dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura. Non è necessario allegare la procura se dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti al procuratore.

La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento.

A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario.

In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

N.B. Le stazioni appaltanti considerano le esenzioni dal pagamento dell'imposta di bollo di cui al Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72, allegato B e al Decreto legislativo n. 117/17, articolo 82.

In caso di partecipazione in forma associata, resta inteso che il bollo è dovuto:

- dall'impresa singola;
- in caso di RTI e consorzi ordinari costituiti/costituendi o GEIE dalla mandataria capogruppo o da una mandante;
- nel caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, dal consorzio medesimo;
- nel caso di Aggregazioni di rete dall'organo comune/mandataria o da una delle imprese indicate come esecutrici.

In ogni caso, eventuali irregolarità nella documentazione relativa al pagamento dell'imposta di bollo potranno essere oggetto di integrazione documentale.

17.2 DICHIARAZIONE AGGIUNTIVA

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'Allegato 1, sottoscritta con firma digitale dal medesimo soggetto che sottoscrive la dichiarazione di partecipazione e dovrà contenere le seguenti dichiarazioni:

- nel caso in cui l'operatore economico assolva al pagamento del bollo, ai fini della partecipazione alla presente procedura, tramite marca da bollo di euro 16,00, l'indicazione del numero seriale della marca utilizzata;
- la volontà o meno di ricorrere al subappalto ed in caso positivo le prestazioni da subappaltare;
- di applicare, con riferimento alla quota parte di manodopera indicati al par. 4 del presente Capitolato d'oneri, il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di garantire, secondo quanto indicato al par. 11, la stabilità occupazionale del personale impiegato; assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al par. 4.
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante con delibera n. 2358 del 16.12.2022 reperibile al seguente link

<https://www.aulss7.veneto.it/lapisweb-gestione-atti/DL33/Allegati/7994.pdf> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

- di accettare il patto di integrità adottato nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17.09.2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, allegato al presente capitolato (Allegato 8);
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale ..., il codice fiscale ..., la partita IVA ..., l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice.

17.3 DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALL'AVVALIMENTO

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega la seguente documentazione:

- 1) la dichiarazione di avvalimento del concorrente e quella dell'ausiliaria redatte secondo il modello di cui all' Allegato 2, sottoscritte dal Rappresentante legale dell'impresa ausiliaria;
- 2) il contratto di avvalimento in originale, o in alternativa in copia autentica;

La documentazione di cui sopra deve essere **sottoscritta** dal legale rappresentante dell'impresa o da altro soggetto individuato al precedente par. 17.1.

17.4 DICHIARAZIONE INTEGRATIVA PER GLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ART. 186 BIS DEL R.D. 16 MARZO 1942, N. 267

L'operatore economico che al momento della presentazione della domanda di ammissione o in sede di modifica dati ha dichiarato di essere stato ammesso al concordato preventivo con continuità aziendale, di cui all'articolo 186-bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, dovrà oltre a produrre in tali sedi la documentazione richiesta dal par. 5.5 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, dovrà produrre a Sistema, una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 2, comma 1, lettera o) del decreto legislativo succitato che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

17.5 ATTI RELATIVI A R.T.I., CONSORZI, AGGREGAZIONI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione delle parti del servizio, ovvero della percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- copia dell'atto costitutivo e dello statuto del consorzio o GEIE, con indicazione del soggetto designato quale capofila;
- dichiarazione sottoscritta delle parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - c. le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete.
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

- copia del contratto di rete;
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
- dichiarazione delle parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del raggruppamento temporaneo di imprese costituito o costituendo

- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**
 - a. copia del contratto di rete
 - b. copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
 - c. dichiarazione delle parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:**
 - copia del contratto di rete;
 - dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:
 - a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - c. le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

18. OFFERTA TECNICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella sezione indicata nella tabella che segue, la seguente documentazione:

Offerta tecnica	
Documento	Busta
Relazione tecnica	Tecnica
Copia aggiuntiva della Relazione tecnica oscurata per motivi di segretezza e relativa dichiarazione	Tecnica
In caso di avvalimento premiale oppure sia premiale sia riferito ai requisiti di partecipazione, contratto di avvalimento.	Tecnica
Dichiarazione su CCNL diverso	Tecnica
Progetto di assorbimento	Tecnica

L'offerta deve contenere, a pena di esclusione, la **Relazione Tecnica** consistente nella descrizione dettagliata della proposta tecnico-organizzativa e che illustri, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo 20.2, gli elementi richiesti nella tabella stessa.

L'operatore economico inserisce l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del CCNL adottato nella sezione della piattaforma relativa all'offerta tecnica.

L'operatore economico allega una dichiarazione firmata contenente i dettagli dell'offerta coperti da riservatezza, argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare. Il concorrente a tal fine allega anche una copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali. Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui al par. 11, il concorrente allega all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato tecnico, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'allegato II.5 al Codice.

Si precisa che la Scheda tecnica presente a Sistema e la dichiarazione "Offerta Tecnica" generata dal Sistema contengono una versione sintetica dei soli Sub-Criteri di valutazione di natura quantitativa / tabellare, la cui versione estesa è riportata al successivo paragrafo 20.2 all'interno della "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica". Nella medesima tabella sono riportati anche i Sub-Criteri di valutazione di natura discrezionale (oggetto di relazione tecnica da parte del concorrente).

In caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. e) ed f), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui tutte le imprese del Raggruppamento o del Consorzio ordinario siano in possesso delle Certificazioni; in caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso delle Certificazioni oppure tutte le consorziate esecutrici siano in possesso delle certificazioni.

19. OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella sezione indicata nella tabella che segue, la seguente documentazione:

Offerta economica	
Documento	Busta
Offerta economica (<i>generata automaticamente dal sistema</i>)	Economica
Elementi dell'offerta economica, in conformità all'Allegato 6 "Offerta economica"	Economica
Schema delle spese relative al costo del personale	Economica
Dettaglio delle spese relative al costo del personale	Economica

L'Offerta economica è costituita, **a pena di esclusione**, dai seguenti documenti:

- **"Offerta Economica"**, generata automaticamente dal Sistema contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e apposita/e scheda/e, secondo le modalità successivamente indicate.
I valori offerti verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta Economica", che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:
 - i. scaricata e salvata sul proprio PC;
 - ii. sottoscritta digitalmente.
- gli elementi dell'offerta economica, in conformità all'Allegato 6 "Offerta economica", che il concorrente dovrà compilare e allegare negli appositi campi e reinviare sia in formato xls, sia in formato pdf, firmata digitalmente nella versione .pdf, che costituisce parte integrante dell'offerta economica.

L'offerta economica deve indicare, **a pena di esclusione**, i seguenti elementi:

- a) il prezzo complessivo offerto per l'intera fornitura – espresso in Euro, IVA esclusa, con 5 (cinque) cifre decimali al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze;
- b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- c) i costi della manodopera propri dell'operatore economico di cui all'art. all'art. 91, comma 5 D.Lgs. n. 36/2023 indicare a Sistema, nell'apposito campo "di cui costi per personale";
- d) la stima dei costi della manodopera. Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al paragrafo 4 del presente Capitolato d'Oneri non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera;

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta.

Il concorrente dovrà altresì inserire, **a pena di esclusione**, a Sistema, uno "Schema delle spese relative al costo del personale", che dovrà compilare secondo le modalità indicate successivamente nonché all'interno del suddetto allegato. Tale documento dovrà essere predisposto in conformità al facsimile Allegato n. 4 e dovrà essere sottoscritto digitalmente.

Il concorrente, in ossequio all'art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012, dovrà esplicitarvi il costo di tutto il personale (manodopera e non) da utilizzare per le prestazioni oggetto dell'appalto specifico, fornendo, per ogni figura impiegata o eventualmente offerta, secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, il dettaglio dei relativi costi. I costi dovranno essere forniti avendo a riferimento l'intera durata contrattuale.

Si chiede altresì al concorrente di allegare - per mero ausilio della commissione giudicatrice - un file in formato Excel "Dettaglio delle spese relative al costo del personale" (sottoscritto digitalmente dal concorrente ma non trasformato in .pdf) al fine di poter avere maggior contezza delle cifre e delle stime indicate dal concorrente nello "Schema". Si precisa che, in caso di discordanza tra i due documenti si terrà conto dei dati indicati nello "Schema".

20. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

L'Offerta tecnica e l'offerta Economica, devono essere sottoscritte con firma digitale:

- dal legale rappresentante/procuratore del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'impresa/Consorzio nella presente procedura, in caso di impresa singola o dei Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del D. Lgs n. 36/2023;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'offerta deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

21. AGGIUDICAZIONE

21.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'Appalto verrà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, commi 1 e 2 lettera a), del Codice, secondo la ripartizione tra punteggio tecnico ed economico indicata nel Capitolato tecnico e nel rispetto del comma 4, ultimo periodo, del citato art. 108.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi.

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

21.2 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il "Punteggio Tecnico" (PT) è attribuito sulla base della valutazione degli "Ambiti di Valutazione" e "Criteri di Valutazione" definiti all'interno dell'appendice 1 al Capitolato d'Oneri del bando istitutivo.

La valutazione sarà effettuata sulla base dei "Sub-Criteri di Valutazione" elencati nella sottostante "Tabella

di Valutazione dell'Offerta Tecnica".

Con riguardo ai punteggi indicati nelle tabelle sottostanti si precisa che nella colonna "Modalità di valutazione":

- con la lettera **"T"** vengono indicati i **"Sub-Criteri Tabellari"** (presenti sulla piattaforma), il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto;
- con la lettera **"D"** vengono indicati i **"Sub-Criteri Discrezionali"**, i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice; i giudizi discrezionali verranno espressi dalla Commissione Giudicatrice secondo la seguente scala di valutazione:

Livello definizione	Analisi	Coefficiente
Ottimo	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	1,00
Buono	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,80
Discreto	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,60
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,40
Scarso	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice con pochi aspetti, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,20
Non classificabile	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,00

"Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica"

AMBITO DI VALUTAZIONE "A": ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
A1	Certificazioni aziendali	2	A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T
A2	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	20	A2.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare	8	D

				eventuali peggioramenti della qualità erogata.		
			A2.2	Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi: - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale.	8	D
AMBITO DI VALUTAZIONE “B”: COMPETENZE DEL PERSONALE						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
B1	Piano di valutazione delle competenze del personale	4	B1.1	Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).	4	T
AMBITO DI VALUTAZIONE “C”: FORMAZIONE PER IL PERSONALE						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
C1	Misure formative	10	C1.1	Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente	6	D
			C1.2	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	4	T
AMBITO DI VALUTAZIONE “D”: ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
D1	Soluzioni organizzative e processi adottati	16	D1.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente	6	D
			D1.2	Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi: - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore.	6	D
AMBITO DI VALUTAZIONE “E”: STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione

		CRITERIO				
E1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	4	E1.1	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio.	2	D
			E1.2	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	2	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
F1	Livelli di servizio	16	F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti se 25%, 5 punti	T
			F1.2	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	6	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
G1	Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto		G1.1	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	2	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
H1	Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto		H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D
AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
I1	Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023	4	I1.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T

Il concorrente è **escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a **42/70** per il *punteggio tecnico complessivo*.

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al successivo par. 21.4.

21.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

All'offerta economica che presenterà il prezzo più basso rispetto alla base d'asta sarà assegnato il punteggio massimo di 30 punti e alle altre offerte economiche punteggi inversamente proporzionali, secondo la seguente formula:

$$Pa = \frac{P_{max} \times P_{min}}{Po}$$

Dove si intende:

Pa = Punteggio da assegnare all'offerta in considerazione
Pmax = punteggio economico massimo assegnabile (30 punti)
Pmin = prezzo più basso offerto in gara
Po = prezzo offerto dal singolo concorrente

21.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

Qualora la migliore offerta non raggiunga il massimo punteggio qualità di **70 punti** si procederà, per le offerte che avranno raggiunto il punteggio minimo sopra indicato, alla riparametrazione, assegnando 70 punti all'offerta con il punteggio assoluto più alto; agli altri concorrenti verranno assegnati punteggi direttamente proporzionali sulla base della seguente formula:

$$PQx = 70 \times PTx / PTMAx$$

Dove:

PQx = Punteggio qualità assegnato al concorrente
70 = costante (punteggio massimo previsto per la qualità dagli atti di gara)
PTx = Punteggio qualità attribuito dalla Commissione Giudicatrice all'offerta tecnica del concorrente
PTMAx = Punteggio qualità attribuito dalla Commissione Giudicatrice all'offerta tecnica che ha ricevuto il miglior punteggio tra le offerte tecniche ammesse in gara.

Nell'attribuzione dei punteggi per la qualità, nonché nella "riparametrazione" del punteggio qualità, l'Amministrazione utilizzerà due cifre decimali dopo la virgola, arrotondando la seconda cifra decimale all'unità superiore se la terza è uguale o superiore a cinque.

Esempio:

1,234 = 1,23 1,235 = 1,24 1,236 = 1,24

22. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un minimo di 3 ad un massimo di 5 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti, può riunirsi con modalità telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni ed opera attraverso il Sistema.

Il RUP potrà eventualmente avvalersi dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica della documentazione amministrativa e dell'anomalia delle offerte.

23. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

Il Sistema consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

- della documentazione amministrativa;
- delle offerte tecniche;
- delle offerte economiche.

Il Sistema garantisce il rispetto delle disposizioni del codice in materia di riservatezza delle operazioni e delle informazioni relative alla procedura di gara, nonché il rispetto dei principi di trasparenza.

Si precisa che alle operazioni di apertura delle buste amministrative, tecniche ed economiche i concorrenti potranno assistere collegandosi da remoto al Sistema nei giorni e orari che saranno comunicati (ad eccezione delle date già indicate in documentazione di gara).

24. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il RUP accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;

verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente Capitolato d'oneri;

attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente par. 16 ove necessario.

Gli eventuali provvedimenti di esclusione dalla procedura di gara sono comunicati entro cinque giorni dalla loro adozione.

È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

25. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La data e l'ora in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche ed economiche sono comunicate tramite il Sistema ai concorrenti ammessi alla presente fase di gara.

La commissione giudicatrice procede all'apertura delle offerte tecniche presentate.

La commissione giudicatrice procede all'esame e valutazione delle offerte presentate dai concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente capitolato d'oneri.

Gli esiti della valutazione sono registrati dal Sistema.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al par. 21.5.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 23:

- a) i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;
- b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

Al termine delle operazioni di cui sopra la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.

La commissione giudicatrice procede all'apertura e alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte nel Capitolato d'oneri e, successivamente, all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 5 giorni.

La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al par. 3.3.

È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio secondo le modalità previste par. 3.3.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 23 i prezzi offerti.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione redige la graduatoria.

*

Nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria, la Commissione provvede altresì all'esame e verifica dei contenuti dell'allegato "Schema delle Spese relative al costo del personale" avvalendosi altresì del file Excel di ausilio, nel rispetto della normativa di settore (art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012 convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016).

La Commissione provvede anzitutto a verificare l'osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all'art. 11, comma 1, del Codice; fermo il rispetto dei minimi di riferimento, qualora dall'esame del documento emergano elementi specifici che possano rendere opportuna una verifica di anomalia ex art. 110 del Codice la Commissione lo segnalerà al Responsabile del procedimento come di seguito specificato.

L'offerta è esclusa in caso di:

mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;

presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;

presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara;

mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

26. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Sono considerate anormalmente basse le offerte che presentano sia i punti relativi al prezzo sia la somma dei punti relativi agli elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base anche ad altri ad elementi, ivi inclusi i costi della manodopera, appaia anormalmente bassa.

Nel caso in cui la prima migliore offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi eventualmente della Commissione Giudicatrice, ne valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità.

Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anormalmente basse, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.

Il concorrente allega, in sede di presentazione dell'offerta economica, le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo. La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.

Il RUP richiede al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non superiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il RUP, esaminate le spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro.

Il RUP esclude le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

27. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante può decidere, entro 30 giorni dalla conclusione delle valutazioni delle offerte, di non procedere all'aggiudicazione.

Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui al par. 11;

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente Capitolato d'oneri ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

Il contratto è stipulato entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

A seguito di richiesta motivata proveniente dall'aggiudicatario la data di stipula del contratto può essere differita purché ritenuta compatibile con la sollecita esecuzione del contratto stesso.

La garanzia provvisoria dell'aggiudicatario è svincolata automaticamente al momento della stipula del contratto; la garanzia provvisoria degli altri concorrenti è svincolata con il provvedimento di aggiudicazione e perde, in ogni caso, efficacia entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 117 del Codice.

La Stazione appaltante si riserva di nominare il fornitore quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28, Reg. (UE) 2016/679, utilizzando il modello di nomina di cui all'Allegato 9.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine fissato per fatto dell'aggiudicatario può costituire motivo di revoca dell'aggiudicazione.

La mancata o tardiva stipula del contratto al di fuori delle ipotesi predette, costituisce violazione del dovere di buona fede, anche in pendenza di contenzioso.

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 119, comma 3, lett. d) del Codice.

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

Il contratto è stipulato in modalità elettronica, mediante scrittura privata.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

In caso di interpello a seguito di risoluzione/recesso del contratto in corso di esecuzione, il nuovo affidamento avviene alle condizioni proposte dall'operatore economico interpellato, ai sensi dell'art. 124 comma 2 del Codice.

28. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE

Ai sensi del paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, in caso di ammissione allo SDAPA, le dichiarazioni rilasciate, unitamente ai dati identificativi dell'operatore economico, del legale rappresentante nonché di tutti gli altri eventuali soggetti registrati e abilitati al Sistema dovranno essere mantenute costantemente aggiornate, complete, veritiere e corrette, pena la sospensione o la revoca dell'Ammissione allo SDAPA.

Pertanto, nel caso di modifica di qualsiasi informazione contenuta nella "Domanda di ammissione" ovvero nelle dichiarazioni successivamente rilasciate dall'operatore economico ai fini dell'ammissione allo SDAPA o del mantenimento dell'ammissione medesima, l'operatore economico è tenuto, con le modalità di cui al paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo e utilizzando l'apposita procedura prevista nel Sistema, ad aggiornare le dichiarazioni e tutte le informazioni presenti sullo SDAPA.

L'operatore economico invitato all'appalto specifico è tenuto a procedere, prima della presentazione dell'offerta, all'eventuale aggiornamento delle dichiarazioni rese in sede di "Domanda di ammissione", ove siano intervenute successive modifiche alle stesse.

29. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

29.1 GARANZIA DEFINITIVA PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

A garanzia di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la stipula del Contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 117 del Codice, una garanzia definitiva che dovrà rispettare tutte le condizioni previste dal citato art. 117 richiamato.

29.2 POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del contratto, a presentare idonea copertura assicurativa, per le garanzie di seguito individuate:

- 1. Polizza R.C.T. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali** verso terzi e/o cose di terzi in conseguenza di eventi accidentali causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere per le attività tutte previste dall'appalto.

Condizioni e limiti richiesti:

- Massimale unico minimo € 3.000.000 per evento/anno;
- Estensione della qualifica di terzi ai dipendenti della stazione appaltante, ai subappaltatori e ai loro dipendenti;
- Lavoro presso terzi senza sottolimiti;
- Danni consequenziali e da interruzione di esercizio con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale;
- Danni a terzi da incendio di cose di proprietà dell'assicurato con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale;
- Danni a cose di terzi che si trovano nell'ambito dell'attività.

- 2. R.C.O. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera**

Condizioni e limiti richiesti:

- Massimale minimo unico Euro 3.000.000 per evento / anno con il massimo di Euro 1.500.000 per persona
- Definizione di prestatore di lavoro a norma di legge in vigore al momento del sinistro

Le garanzie suddette sono attinenti allo svolgimento di tutte le attività oggetto del contratto.

L'aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate:

- a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto conformi alle condizioni e alle clausole previste nei precedenti punti 1 e 2

ovvero (in via alternativa)

- b) produrre una o più polizze di cui è provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi ai contenuti dei precedenti punti 1 e 2.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previste/i nei precedenti punti 1 e 2.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.

Posto che per tutta la durata del contratto (comprese le eventuali proroghe) l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione conformi a quanto indicato nei precedenti punti 1 e 2, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula del contratto, polizze di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.

Si rammenta che in ogni caso valgono gli obblighi assunti dalla Compagnia di Assicurazione previsti nei precedenti punti 1 e 2, con particolare riguardo all'impegno a dare avviso scritto alla stazione appaltante di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole inizialmente previste, nonché di ogni inadempimento del contraente che possa comportare l'inoperatività della garanzia.

Tale obbligo di comunicazione vale anche in caso di naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.

Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. Si rammenta, inoltre, che il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della stazione appaltante delle prestazioni subappaltate.

Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.

30. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La ditta aggiudicataria presenterà mensilmente all'Azienda ULSS n. 7 le fatture, posticipate, relative al servizio svolto, per la liquidazione, che verrà effettuata sulla base delle condizioni economiche di cui all'offerta, previo accertamento da parte del Direttore dell'Esecuzione della prestazione effettuata rispetto alle prescrizioni previste nel capitolato speciale e nell'offerta tecnica.

Le fatture dovranno essere accompagnate da rendiconto analitico delle prestazioni rese, che preveda l'elenco delle professionalità utilizzate per la gestione del servizio e le relative ore impiegate per ogni figura indicata. L'Azienda ULSS n. 7 procederà al pagamento solo il riscontro positivo da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto sulla regolarità del servizio e sulla rispondenza rispetto ai requisiti quantitativi e qualitativi, ai termini e alle condizioni pattuite, riservandosi a tale scopo il termine di 30 giorni dall'effettuazione del servizio.

Nel termine dei 60 giorni successivi all'esito positivo delle verifiche, l'Azienda ULSS n. 7 darà seguito al pagamento delle fatture ai sensi del d.lgs. 9.11.2012, n. 192.

Qualora non siano rispettate le condizioni sopra menzionate il termine s'intende sospeso sino al completo adempimento, salvo e riservato ogni altro provvedimento da parte dell'Azienda ULSS n. 7.

Nel caso d'invio d'incompleta o erronea documentazione da parte del fornitore, i termini rimangono sospesi fino al momento in cui la documentazione richiesta sia completata e/o corretta.

Ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità di cui all'art. 9 l'Azienda ULSS potrà provvedere al pagamento parziale nelle more della definizione di eventuali inadempienze contestate all'Appaltatore.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, così come modificato dall'art. 25 del Decreto Legge 66 del 24.4.2014 (convertito nella Legge n. 89 del 23.6.2014), le fatture emesse dovranno essere trasmesse esclusivamente in forma elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. n. 55/2013. Per tali finalità l'Azienda Sanitaria ha definito il proprio ufficio predisposto al ricevimento delle fatture elettroniche, individuato da un codice che obbligatoriamente deve essere inserito nella fattura elettronica per consentire il corretto recapito al destinatario. L'informazione relativa al Codice Univoco Ufficio deve essere inserita nella fattura elettronica in corrispondenza dell'elemento del tracciato 1.1.4 denominato "Codice Destinatario", nonché il dettaglio delle informazioni necessarie per l'invio della fattura elettronica. L'Azienda Sanitaria provvederà a fornire le informazioni necessarie. Si fa presente che è onere della ditta contattare gli uffici competenti in caso di mancanza o incompleta conoscenza delle informazioni di cui sopra (in particolare, dovrà essere richiesta l'emissione dell'ordine qualora mancante).

L'Appaltatore, pena risoluzione del contratto, dovrà rispettare quanto previsto dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, L. 136/2010 e smi.

L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia di Vicenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

31. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

32. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16

aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante reperibile al seguente link <https://www.aulss7.veneto.it/mys/apridoc/iddoc/9171>

33. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di e-procurement, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.

34. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla precedente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di Venezia.

Per le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è competente il Tribunale di Vicenza.

Trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Il collegio è costituito da n. 3 membri.

35. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con il presente articolo si provvede a dare l'informativa prevista dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (nel prosieguo GDPR) facendo presente che i dati personali forniti dalle ditte partecipanti alla gara saranno raccolti presso l'Azienda ULSS n. 7 per le seguenti finalità: - eseguire obblighi derivanti da un contratto oppure per adempiere, prima e dopo l'esecuzione del contratto, a connesse specifiche richieste; - adempiere ad obblighi di legge di natura amministrativa, contabile, civilistica, fiscale, regolamenti, normative comunitarie e/o extracomunitarie; - gestire l'eventuale contenzioso; - gestire l'eventuale processo di qualificazione e monitoraggio del fornitore. Tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti delle ditte e dei titolari dei dati. I dati personali verranno conservati anche dopo la cessazione del contratto per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti connessi o derivanti dal contratto per il periodo di durata prescritto dalle leggi vigenti e secondo il termine di prescrizione dei diritti scaturenti dal contratto stesso. Il conferimento dei dati è obbligatorio in adempimento di quanto richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli, in tutto o in parte, può dar luogo all'impossibilità per l'Azienda di dare esecuzione al contratto o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti correlati, compreso il pagamento. Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti appositamente autorizzati. Esclusivamente per le finalità sopra specificate, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati a figure interne, autorizzate al trattamento in ragione delle rispettive mansioni, nonché alle seguenti categorie di soggetti esterni: istituti di credito; professionisti o società di servizi che operino per conto della nostra azienda; avvocati e consulenti legali; Enti Pubblici e privati, anche a seguito di ispezioni e verifiche; Amministratori di Sistema e Società fornitrici di servizi software (nell'amministrazione di tali procedure). I dati personali non saranno oggetto/di trasferimento presso Paesi Terzi non europei. Il Titolare del trattamento si riserva però la possibilità di utilizzare servizi in cloud o che prevedano il trasferimento presso Paesi extra UE: in tal caso i fornitori di tali servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR. Le ditte hanno il diritto (artt. 15 -22 del GDPR) di chiedere

all'Azienda di accedere ai dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o limitarne il trattamento se ne ricorrono i presupposti, oppure di opporsi al loro trattamento per legittimi interessi perseguiti dalla ns. Azienda, nonché di ottenere la portabilità dei dati forniti solo se oggetto di un trattamento automatizzato basato sul consenso o sul contratto. Hanno altresì il diritto di revocare il consenso prestato per le finalità di trattamento che lo richiedono, ferma restando la liceità del trattamento effettuato sino al momento della revoca. Potranno esercitare i diritti sopra indicati contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) inviando una e-mail all'indirizzo: urpbassano@aulss7.veneto.it oppure a urpthiene@aulss7.veneto.it; potranno altresì proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, all'autorità di controllo competente in materia (Garante per la protezione dei dati personali).

Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana con sede legale in Via dei Lotti, 40 – 36061 Bassano del Grappa (VI). Il Titolare, con delibera n. 1409 del 25.08.2023, ha nominato il responsabile della protezione dei dati, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, affidando l'incarico allo studio CERVATO LAW & BUSINESS S.R.L. SOCIETÀ TRA AVVOCATI a partire dall'1 settembre 2023.

Con riferimento ai dati che saranno gestiti dalla ditta aggiudicataria l'Azienda Sanitaria, in qualità di titolare del trattamento dei dati, intende designare la Ditta Aggiudicataria quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali strettamente inerenti all'oggetto dell'appalto, la quale dovrà accettare tale nomina sottoscrivendo lo specifico Accordo ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, Allegato n. 3) al presente CSA, che dovrà essere sottoscritto in sede di stipula del contratto.

36. GESTORE DEL SISTEMA

Fermo restando che, per la presente procedura, stazione appaltante è l'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana, la stessa si avvale del supporto tecnico del Gestore del Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito www.acquistinretepa.it risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita), incaricato anche dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema, il quale assume ogni responsabilità al riguardo.

Per quanto attiene la disciplina delle responsabilità, le regole tecniche di utilizzo, di mancato utilizzo o di mancato funzionamento del Sistema si rinvia a quanto previsto al paragrafo 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo.