

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO STANDARD: CONSIP PUBLIC

CAPITOLATO D'ONERI

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI/CAWI SULLA
FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT – ID 2859
NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2682**

INDICE

1. PREMESSE	4
2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA).....	4
3. DOCUMENTAZIONE dell'appalto specifico, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	6
3.1 Documenti dell'Appalto Specifico	6
3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico.....	7
3.3 Comunicazioni.....	7
4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO e SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	8
4.1 DURATA	10
4.2 REVISIONE DEI PREZZI	10
4.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE	10
5. INVITO	11
6. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	11
7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO.....	13
7.1 Requisiti di partecipazione	13
7.1.1 <i>Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione</i>	<i>13</i>
7.1.2 <i>Requisiti di ordine speciale</i>	<i>16</i>
7.2 Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE	17
7.3 <i>Indicazioni sui requisiti speciali nei consorzi di cooperative, consorzi di imprese artigiane, consorzi stabili</i>	<i>17</i>
7.4 Comprova dei requisiti.....	18
7.5 Documentazione a comprova.....	18
8. AVVALIMENTO	20
9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI	22
10. SUBAPPALTO	22
11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	23
12. GARANZIA PROVVISORIA	25
13. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC	28
14. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI AS.....	28
14.1 Regole per la presentazione dell'offerta	29

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

15. SOCCORSO ISTRUTTORIO e chiarimenti.....	32
16. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	33
16.1 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione.....	34
16.2 Documento unico della procedura di gara (DGUE)	35
16.3 Dichiarazione aggiuntiva	38
16.4 Documentazione relativa all'avvalimento	41
16.5 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	41
16.6 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni	41
17. OFFERTA TECNICA	43
18. OFFERTA ECONOMICA.....	44
19. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA	47
20. AGGIUDICAZIONE	48
20.1 Criterio di aggiudicazione	48
20.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica.....	48
20.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica	59
20.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	62
20.5 Metodo per il calcolo dei punteggi	64
21. COMMISSIONE GIUDICATRICE	65
22. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA	65
23. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	66
24. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE tecniche ED ECONOMICHE	66
25. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....	68
26. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	69
27. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE	70
28. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	71
29. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA	73
29.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto	73
30. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	75
31. CODICE DI COMPORTAMENTO.....	75
32. ACCESSO AGLI ATTI.....	76
33. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	76

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

34. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI..... 76

1. PREMESSE

Con determina a contrarre del 28/07/2025, Consip S.p.A. a socio unico (di seguito per brevità anche Consip) per conto di ISTAT (di seguito per brevità anche Committente), ha deliberato di affidare il servizio di Indagini CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese.

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 SDAPA per i Servizi di Contact center ID 2682 con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. n. 36/2023, così come modificato dal D.lgs. 209/2024. La documentazione del Bando Istitutivo dello SDAPA di cui sopra, forma parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegata.

La durata del procedimento è prevista pari a 6 mesi dall'indizione della presente procedura. Il luogo di svolgimento del servizio è l'intero territorio nazionale, codice NUTS – IT.

CIG N. B7CDC931EF

Commissione a carico del Fornitore ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23.11.2012.

Ai sensi del D.M. 23.11.2012 attuativo di quanto disposto dall'art. 1, comma 453, della legge 27.12.2006 n. 296, l'aggiudicatario del Contratto è tenuto a versare alla Consip S.p.A. una commissione pari al 1,5% da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato con riferimento agli acquisti effettuati dalla pubblica amministrazione delegante (ISTAT).

Il Responsabile unico del progetto è l'Ing. Patrizia Bramini (patrizia.bramini@consip.it).

Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è la dott.ssa Giulia Calò (giulia.calo@consip.it).

Si precisa che in virtù di quanto stabilito dalla "Convenzione per lo svolgimento di attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi tra ISTAT e Consip" del 24/01/2024, tutte le attività contrattuali saranno poste in essere dall'ISTAT e Consip svolgerà il ruolo di Centrale di Committenza.

2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 della lettera d'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 della lettera di invito, al Sistema dinamico della PA per i **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 2.1 e seguenti del Capitolato d'onere 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.

2.2 Gestore del Sistema

Consip S.p.A., in qualità di gestore del Sistema su cui si svolge la procedura, si avvale del supporto operativo dell'Amministratore di Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito **www.acquistinretepa.it** risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita) il quale è incaricato dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema e ha l'onere di controllare i principali parametri di funzionamento del Sistema stesso, segnalando eventuali anomalie del medesimo. L'amministratore del Sistema garantisce inoltre la sicurezza logica e applicativa del Sistema nonché l'adozione di adeguate ed idonee misure tecniche ed organizzative al fine di garantire la conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR").

Anche la stazione appaltante della presente procedura potrà avvalersi del supporto tecnico del

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

predetto Amministratore di Sistema.

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.

3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

3.1 Documenti dell'Appalto Specifico

La documentazione dell'AS comprende:

- Lettera di invito generata dal sistema;
- Capitolato d'Oneri e relativi allegati:
 - Allegato n. 1 - Dichiarazione aggiuntiva;
 - Allegato n. 2 - Dichiarazione di avalimento del concorrente e dell'impresa ausiliaria;
 - Allegato n. 3 - Foglio di calcolo riduzione Garanzia Provvisoria e Definitiva;
 - Allegato n. 4 - Relazione tecnica;
 - Allegato n. 5 - Facsimile motivazioni sul ribasso;
 - Allegato n. 6 - Facsimile dichiarazione familiari conviventi;
 - Allegato n. 7 - Facsimile dichiarazione DPCM n.187/1991;
 - Allegato n. 8 - Facsimile di garanzie per la stipula del Contratto;
 - Allegato n. 9 - Manifestazione di interesse – rettifica ex art. 101 co. 4;
 - Allegato n. 10 - Rettifica dell'offerta;
 - Allegato n.11 – Personale attualmente impiegato
- "Request.xml" del Documento di gara unico europeo (DGUE); la "Request.xml" del Documento di gara unico europeo rappresenta la struttura sulla base della quale gli operatori economici, in sede di partecipazione al presente AS, devono compilare la loro "Response.xml" del Documento di gara unico europeo;
- Capitolato tecnico e relativi allegati;
- Capitolato Tecnico del bando istitutivo (ID 2682) e Specifiche integrative allo stesso, reperibile sul sito Consip;
- Schema di contratto (parte generale e parte speciale);
- Allegato allo schema di contratto - Flussi dati commissioni;
- Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, pubblicate sul sito [Acquistinrete.it](https://www.acquistinrete.it)>Chi siamo>Come funziona al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunzion_a_RegoleSistema.html; che formano parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegate;
- Patto di integrità.

Ai documenti di gara sopraelencati dovranno essere allegate le copie dei documenti di identità solo laddove espressamente richieste.

Dovranno essere forniti solo i dati personali richiesti e solo ove espressamente

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

indicato nella documentazione di gara.

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 entro la data del **01/09/2025** 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 il Sistema e, per quanto non previsto dallo stesso, 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. Le comunicazioni a Sistema sono accessibili nell'area "Comunicazioni". È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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/e categoria/e merceologica/he di ammissione indicata/e 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 la conduzione unitaria delle indagini in oggetto, da realizzarsi con la medesima tecnica e sovrapponibili a livello temporale, consente una migliore efficienza e una maggiore flessibilità organizzativa con conseguente ottimizzazione della gestione del contratto e dei servizi, quali ad esempio attività centralizzata di controllo e monitoraggio, nonché ottimizzazione dei costi.

Si precisa inoltre che la suddivisione in lotti geografici non sarebbe comunque applicabile alle interviste realizzate con tecnica CATI, in quanto gli intervistatori telefonici non risentono di dislocazione geografica sul territorio.

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Prodotto/servizio	CPV	CODICE ATECO	P (principale) S (secondaria)	Importo
Servizi di contact center Outbound	Servizio di contact center Outbound con servizi opzionali quali il servizio inbound, sistemi informativi e le infrastrutture	79311210-2 79511000-9	82.20	P	2.460.078,00 €
	A) Importo a base di gara				2.460.078,00 €
	B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				0,00€
	A) + B) Importo complessivo				2.460.078,00 €

Tabella 1

I prezzi unitari a base d'asta e le relative quantità sono riportati nella sottostante tabella 2.

N°	SEZIONE	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	PREZZO UNITARIO A BASE D'ASTA	QUANTITÀ RICHIESTA/STIMATA
----	---------	---------------------------	-------------------------------	----------------------------

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

1	I	Indagini CATI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese (a), (b), (c), (d), (e) di cui al paragrafo 3.2 del Capitolato Tecnico	8,00€	225.600
2	I	Sollecito compilazione CAWI – Imprese di cui al paragrafo 3.2 del Capitolato Tecnico	4,50€	6.000
3	CF	Servizi Inbound Numero Verde, Sistemi Informativi, Infrastrutture relativi ai canali di contatto utilizzati e logistica (€/canone omnicomprensivo)	628.278,00 €	1

Tabella 2

La prima voce di offerta economica si applica a tutte le interviste CATI di cui al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico mentre la seconda voce di offerta economica si applica alle interviste di sollecito secondo quanto previsto al paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico.

Diversamente le interviste svolte con tecnica CAWI di cui al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico non costituiscono voce di offerta economica e non sono oggetto di remunerazione.

Il suddetto importo comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad **€ 1.112.250,72** calcolati:

- per i servizi di conduzione delle interviste (ivi comprese quelle di sollecito), sulla base dell'effort stimato per gli operatori calcolato sulla base del numero di interviste da completare, della durata delle interviste delle pause obbligatorie, di un numero stimato di interviste non completate, dell'effort dei supervisori e dei team leader.
- per il servizio di Numero Verde, sulla base dell'effort stimato per gli operatori in termini di numero delle chiamate attese, durata delle risposte, pausa obbligatoria ed effort dei supervisori e team leader.

I costi orari della manodopera sono stati individuati come di seguito indicato:

- per gli intervistatori, i team leader, i supervisori e gli operatori del numero verde, sulla base dei costi medi orari derivanti dalle tabelle ministeriali indicate nel Decreto del Direttore Generale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 77 del 01/10/2018 (di cui al decreto n. 53 del 12/08/2021), per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di call center (aggiornamento dicembre 2022). Nello specifico si sono presi a riferimento per supervisori e team Leader il IV livello, per gli intervistatori e gli operatori del numero verde il III livello delle tabelle ministeriali sopra indicate, in linea agli inquadramenti di tali figure professionali rispetto al contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti **servizi di telecomunicazione** che ricomprende anche i contributi a carico del Fornitore. **Il costo dell'intervista e del numero verde è composto**

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

prevalentemente dal costo del lavoro dell'intervistatore/operatore del numero verde e tale costo non appare configurabile quale «Lavoro di natura intellettuale» pertanto viene quantificato nei costi della manodopera;

Non rientrano nei costi della manodopera i seguenti servizi/attività:

- il servizio di sviluppo/integrazione/manutenzione delle funzionalità applicative in quanto trattasi di «lavoro di natura intellettuale»;
- l'Infrastruttura del Call Center ed i costi del traffico telefonico; la formazione degli operatori / intervistatori, team leader e supervisor intendendo tale prestazione come di natura intellettuale.
- Le attività svolte dal Coordinatore Operativo (tabelle ministeriali indicate nel Decreto Ministeriale del 19/05/2010 per i dipendenti da aziende del terziario livello I, della distribuzione e dei servizi) e le attività svolte dal Responsabile di Progetto (livello Quadro medesime tabelle) svolgendo funzioni ad alto contenuto professionale con responsabilità di direzione esecutiva sono stati considerati di natura Intellettuale.

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso salvo quanto previsto al successivo paragrafo 18.

Il contratto collettivo applicato è il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (codice univoco CNEL K411).

Con riferimento ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che svolgano, tra l'altro attività di ricerca di mercato, si rinvia all'accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL Telecomunicazioni e contraddistinto sempre dal codice CNEL K411.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con fondi propri dell'Amministrazione.

4.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 65 mesi, decorrenti dalla data di avvio delle attività, di cui al massimo i primi 5 mesi per la fase di avvio delle attività, come meglio dettagliato ai par 2.1 e 6.1 del Capitolato Tecnico.

4.2 REVISIONE DEI PREZZI

Nel corso di esecuzione della Contratto è ammessa la revisione dei prezzi alle condizioni previste nelle Condizioni speciali di Contratto.

4.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 9, del Codice: 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.

Il **valore globale stimato** dell'appalto è pari ad € 2.460.078,00.

Tabella 1

Importo complessivo	2.460.078,00 €
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	492.015,60 €
Valore globale stimato	2.952.093,60 €

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, alle categorie merceologiche di ammissione oggetto dell'appalto.

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 all'art. 65, comma 2, lett. b) c) e d) del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre. Quando il consorziato designato è, a sua volta, un consorzio di cui

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c), è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre.

È vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

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'onere del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

Resta fermo il possesso dei requisiti del presente AS, 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, di cui all'articolo 65, comma 2, lett. b) c) e d) del Codice, 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 10 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'onere

- 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 e del par. 5.5 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo dello SDAPA.

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 al richiamato par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente paragrafo.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'onori

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

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.

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 indica nella "Response.xml" del DGUE la causa ostativa e, alternativamente:

- descrive le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motiva l'impossibilità ad adottare dette misure e impegnandosi a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata alla stazione appaltante.

Fermo quanto sopra, l'operatore è tenuto altresì a procedere, come previsto al successivo par. 27, all'Aggiornamento dei dati preferibilmente prima del termine di presentazione dell'offerta, al fine di indicare la causa ostativa e le conseguenti misure adottate con le modalità sopra indicate.

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 dandone comunicazione alla Stazione Appaltante e 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 protocollo di legalità/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.

Sono esclusi dall'appalto specifico gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti, che non consegnano, al momento della presentazione dell'offerta, copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile redatto ai sensi dell'articolo 46, decreto legislativo n. 198 del 2006, unitamente all'attestazione di conformità a quello già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, unitamente all'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La consegna dovrà avvenire tramite inserimento nel FVOE, una copia del suddetto Rapporto dovrà altresì essere inserita, a Sistema, nella busta amministrativa.

Gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti dovranno inserire nel FVOE, ove non sia già presente, copia dell'ultimo **rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile**, redatto, ai sensi dell'art. 46, comma 2, del D.lgs. n. 198/ 2006, con attestazione della sua conformità a quello già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità, ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, con l'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La stazione appaltante, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3:

- pubblicherà tale rapporto sul sito sul profilo del Committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente". A tal fine l'operatore economico potrà, laddove lo ritenga necessario, presentare anche copia del rapporto oscurata nelle parti ritenute sensibili (dati personali, riservati, strategici). Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrarne la tangibile sussistenza.
- procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3, per i quali è necessario presentare una copia in chiaro del Rapporto.

In caso di RTI/Consorzi ordinari o di Consorzi di cui. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, la copia del rapporto e la relativa attestazione dovranno essere inserite da ciascuna impresa del RTI/Consorzio o da ciascuna consorziata esecutrice, tenuta alla redazione del rapporto ai sensi dell'art. 46 del D.lgs. n. 198/2006.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Gli operatori economici non stabiliti in Italia dovranno presentare documentazione idonea ed equivalente volta ad attestare l'assolvimento degli obblighi in materia di pari opportunità, generazionali e di genere e di inclusione delle persone diversamente abili, in relazione alle procedure afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, secondo la legislazione vigente nello Stato di appartenenza ovvero una dichiarazione giurata in cui si attesta che i documenti comprovanti il possesso dei requisiti di cui sopra non sono rilasciati o non menzionano tutti i casi previsti.

Sono esclusi dall'appalto specifico gli operatori economici che occupano un numero di dipendenti pari o superiore a quindici e non superiore a cinquanta, che nei dodici mesi precedenti al termine di presentazione dell'offerta hanno omesso di produrre alla stazione appaltante di un precedente contratto d'appalto la relazione di cui all'articolo 1, comma 2 dell'Allegato II.3 del Codice.

7.1.2 Requisiti di ordine speciale

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di idoneità professionale e di capacità economica finanziaria di cui al richiamato par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo.

In particolare, con riferimento specifico ai requisiti di capacità economica e finanziaria, detti requisiti sono individuati 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 nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello di invio della lettera di invito
1	Servizi di contact center in modalità Outbound	272.500,95 €

Ferma la presentazione della "Response.xml" del DGUE, così come previsto al successivo par. 16.2, 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 e

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

dichiarati nel DGUE di cui sopra sono tenuti a procedere all'Aggiornamento dei dati, preferibilmente prima del termine di presentazione dell'offerta.

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico.

L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova del requisito, 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 produzione parziale o di assenza dei documenti, si procederà a richiedere al concorrente di produrre o integrare la suddetta documentazione direttamente sul FVOE.

7.2 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.

Requisiti di idoneità professionale

a) 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.

Requisiti di capacità economico finanziaria

a) 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.

7.3 Indicazioni sui requisiti speciali nei consorzi di cooperative, consorzi di imprese artigiane, consorzi stabili

Requisiti di idoneità professionale

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'onori

- a) 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'oneri del Bando Istitutivo, deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

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 d'opera, le attrezzature e l'organico medio 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 economico 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 SDAPA, 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, lett. d) del Codice.

7.4 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.

7.5 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.

Per gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti, il concorrente inserisce **nel FVOE**, ove non sia già presente, copia dell'ultimo **rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile**, redatto, ai sensi dell'art. 46, comma 2, del D.lgs. n. 198/ 2006, con attestazione della sua conformità a quello già trasmesso alle

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità, ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, con l'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La stazione appaltante, ai sensi di quanto previsto dall'art. 47, comma 9, del D.L. n. 77/2021, convertito con modificazioni dalla L. n. 108/2021:

- pubblicherà tale rapporto sul sito www.consip.it, nella sezione "Società Trasparente" (sotto sezione "Bandi di gara e contratti"). A tal fine l'operatore economico potrà, laddove lo ritenga necessario, presentare anche copia del rapporto oscurata nelle parti ritenute sensibili (dati personali, riservati, strategici). Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrarne la tangibile sussistenza.
- procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato art. 47 comma 9, per i quali è necessario presentare una copia in chiaro del Rapporto.

In caso di RTI/ConSORZI ordinari o di ConSORZI di cui. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, la copia del rapporto e la relativa attestazione dovranno essere prodotte da ciascuna impresa del RTI/ConSORZIO o da ciascuna consorziata esecutrice, tenuta alla redazione del rapporto ai sensi dell'art. 46 del D.lgs. n. 198/2006.

Gli operatori economici non stabiliti in Italia dovranno produrre documentazione idonea ed equivalente volta ad attestare l'assolvimento degli obblighi in materia di pari opportunità, generazionali e di genere e di inclusione delle persone diversamente abili, in relazione alle procedure afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, secondo la legislazione vigente nello Stato di appartenenza ovvero una dichiarazione giurata in cui si attesta che i documenti comprovanti il possesso dei requisiti di cui sopra non sono rilasciati o non menzionano tutti i casi previsti.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 paragrafo 6 e/o per migliorare la propria offerta.

Nel caso in cui il concorrente ricorra all'istituto dell'avvalimento, sia per acquisire un requisito di partecipazione sia per migliorare l'offerta, è tenuto a produrre due separati contratti di avvalimento da allegare rispettivamente, nella busta amministrativa e nella busta tecnica. **Ove ricorra invece all'avvalimento solo per migliorare l'offerta, il contratto di avvalimento dovrà essere prodotto in busta tecnica.**

Nei suddetti contratti, il concorrente dovrà riportare le parti che specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a sua disposizione del concorrente.

Ove l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta con riguardo al criterio avente ad oggetto il possesso della certificazione in materia di parità di genere, si richiede, altresì, che dal contratto si possa evincere la dimensione dell'organizzazione: si precisa infatti che l'ausiliaria dovrà appartenere a una fascia/cluster, così come definita dalla prassi di riferimento UNI PDR 125/2022, almeno pari a quella dell'ausiliata.

Nei soli casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che partecipino alla medesima gara l'impresa ausiliaria e quella che si avvale delle risorse da essa messe a disposizione, pena l'esclusione di entrambi i soggetti, salvo che l'impresa ausiliaria non dimostri in concreto, che non sussistono collegamenti tali da ricondurre la presentazione dell'offerta ad uno stesso centro decisionale. La stazione appaltante può comunque chiedere ad entrambe le imprese chiarimenti o integrazioni documentali, assegnando a tal fine un congruo termine non prorogabile.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 e dichiarare nel proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti: i) il requisito di idoneità professionale di cui al par. 7.1.1, nonché il requisito di cui al par. 7.1.2 oggetto di avvalimento, ove l'avvalimento sia riferito ai requisiti di partecipazione; ii) il solo requisito di idoneità professionale di cui al par. 7.1.1, nel caso di avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta;
- c) rilasciare la dichiarazione di avvalimento redatta secondo il modello di cui all'Allegato n. 2 - Dichiarazione di avvalimento, 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 e/o premiali oggetto di avvalimento.

Il concorrente produce:

- la dichiarazione resa e sottoscritta dall'ausiliaria, redatta secondo il modello di cui all' Allegato n. 2 - 'Dichiarazione di avvalimento' contenente, tra le altre, anche la dichiarazione di presa visione e accettazione delle clausole del presente Patto di integrità;
- il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente tra le parti, allegato:
 - alla dichiarazione aggiuntiva nel caso di avvalimento finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione;
 - **all'offerta tecnica** nel caso di avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta.

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

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione del contratto di avvalimento o dei contratti di avvalimento a condizione che gli stessi siano stati stipulati 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 10 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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'onori 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 SDAPA, 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 SDAPA. 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. E' 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, nell'apposita sezione del DGUE, 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'affidatario deve eseguire direttamente le seguenti prestazioni nella misura del 100%:

- Gestione contrattuale: attività svolta dalla figura professionale del Responsabile di Progetto, il quale assume un ruolo di responsabilità nei confronti dell'Amministrazione, con compiti di direzione e coordinamento costante e per l'intera durata della fornitura.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'onori

- Gestione delle indagini: attività svolta dalla figura professionale del Coordinatore Operativo, a cui è affidato anche il compito di predisporre, in modo congruo alle esigenze della Committente, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori prodotti nella fase delle interviste.

Ciò in ragione dell'esigenza di garantire il livello qualitativo delle prestazioni richieste e che saranno oggetto di offerta ed evitare che una eventuale molteplicità di imprese coinvolte possa andare a detrimento delle attività di coordinamento e controllo da parte dell'affidataria, della qualità del servizio, con particolare riferimento a esperienze pregresse e competenze dell'impresa rispetto a specifiche prestazioni oggetto dell'appalto.

L'operatore economico ha l'obbligo di riservare, in caso di subappalto, una quota minima del 20% delle prestazioni subappaltabili alle piccole e medie imprese (PMI), come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 del Codice. Gli operatori economici possono indicare nell'Allegato "Dichiarazione aggiuntiva" una soglia inferiore di affidamento delle prestazioni subappaltabili alle PMI per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

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

I contratti di subappalto e i subcontratti dovranno contenere:

- l'inserimento di clausole di revisione dei prezzi, riferite alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del sub-contratto, in coerenza con quanto previsto dagli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2 del Codice;
- una clausola che preveda il rispetto degli obblighi di cui al Patto di Integrità da parte dei subappaltatori/subcontraenti e la risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., del contratto di subappalto, nel caso di violazione di tali obblighi da parte di questi ultimi.

11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

A) Clausola sociale per la stabilità occupazionale di cui all'art. 57, comma 1 del Codice

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

personale impiegato nel precedente 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 nell'Allegato n.11 – "Personale attualmente impiegato" 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.

B) Clausola sociale per le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, di cui all'art. 57, comma 1 del Codice.

1. Clausola per la parità di genere e generazionale. Il concorrente si impegna, a pena di esclusione, in caso di aggiudicazione dell'Appalto Specifico ad assicurare:

- una quota pari al 30 % delle assunzioni necessarie di occupazione giovanile;
- una quota pari al 30 % delle assunzioni necessarie di occupazione femminile per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

La Stazione Appaltante ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3:

- pubblicherà tali relazioni sul sito www.consip.it, nella sezione "Società Trasparente" (sotto sezione "Bandi di gara e contratti"). A tal fine l'operatore

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

economico potrà, laddove lo ritenga necessario, presentare anche copia delle relazioni oscurate nelle parti ritenute sensibili (dati personali, riservati, strategici). Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrarne la tangibile sussistenza;

- procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3, per i quali è necessario presentare una copia in chiaro delle Relazioni.

2. Clausola per l'occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate. Il concorrente si impegna, a pena di esclusione, in caso di aggiudicazione dell'appalto, ad assumere entro il termine di scadenza del contratto una quota, pari ad almeno il 10 % delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, dedicata all'occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate come definite dall'art. 4 della legge 381/1991 e dal decreto Ministero del Lavoro del 17 ottobre 2017.

12. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo dell'appalto e precisamente di importo pari ad € 59.041,87. 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, presso il conto corrente bancario Banco BPM avente codice **IBAN: IT 30 M 05034 03265 000000050214** Bic BAPPIT21251 intestato alla Consip S.p.A. con specifica indicazione nella causale del versamento: "garanzia provvisoria nella gara di cui all'ID 2859 CIG B7CDC931EF. In tal caso, il concorrente deve inserire a Sistema il documento che attesta l'avvenuto versamento, con indicazione del nominativo dell'operatore economico che ha operato il versamento stesso.

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:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

<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

La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante.

L'operatore economico presenta una garanzia fideiussoria verificabile telematicamente presso il sito internet indicato dall'emittente.

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 **240** 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 il tempo necessario alla conclusione delle operazioni di gara, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

La Consip si riserva di informare gli enti di vigilanza in caso di mancato pagamento nei termini sopra previsti.

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente dovrà produrre nelle medesime forme di cui sopra una nuova garanzia provvisoria del medesimo o, in alternativa, 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 6 del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata aggiudicazione dopo la proposta di aggiudicazione e la mancata sottoscrizione del Contratto, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o conseguenti all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del d.lgs. 6

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

settembre 2011, n. 159.

Sono fatti riconducibili all'affidatario, tra l'altro, la mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali; la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per la stipula del contratto.

L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria.

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 trova applicazione:
 - 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, ove almeno una delle imprese consorziate sia in possesso della 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).
- c. Riduzione fino ad un importo massimo del 20%, cumulabile con le riduzioni di cui ai punti a, b, quando l'operatore economico possenga ISO/IEC 27001:2013, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017, ISO/IEC 27001: 2022 - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni.

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 se uno dei soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o una delle imprese retiste che partecipano alla gara sia in possesso della certificazione;
- per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice se almeno una delle consorziate sia in possesso della certificazione.

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva è calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente. Pertanto, l'importo della garanzia sarà pari a:

$$\text{Importo base} \times (1 - \% \text{ riduzione a o b}) \times (1 - \% \text{ riduzione c})$$

A titolo di ausilio per il calcolo delle riduzioni, è stato predisposto l'Allegato n. 3 – “Foglio di calcolo Garanzia Provvisoria e Definitiva”.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

In fase di prima applicazione del FVOE, una copia delle certificazioni dovrà, altresì, essere prodotta a Sistema nella busta amministrativa.

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. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione. L'importo del contributo è determinato ai sensi della delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023. Come stabilito nell'Avviso ANAC del 17 maggio 2024, il pagamento del contributo dovrà essere effettuato esclusivamente tramite avviso di pagamento pagoPA, generato a cura dell'operatore economico sul sistema di Gestione dei Contributi Gara.

Vista l'attuale indisponibilità del FVOE ai fini della verifica e reperibilità dell'attestazione dell'avvenuto pagamento del contributo, il concorrente deve caricare a Sistema copia della ricevuta di pagamento del contributo stesso.

Qualora il pagamento non risulti caricato a Sistema, la Consip richiederà, mediante soccorso istruttorio, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento. L'operatore economico che non adempia nel termine stabilito nella suddetta richiesta è escluso dalla procedura di gara per inammissibilità dell'offerta.

14. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI AS

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**

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 **10 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 **10 MB** per comunicazione. Nel caso fosse necessario inviare comunicazioni con allegati file di dimensioni superiori si suggerisce l'invio di più comunicazioni.

14.1 Regole per la presentazione dell'offerta

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate al paragrafo 2 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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. anche in qualità di 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 **240 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.

Il concorrente può effettuare, tramite il Sistema, la 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. Al fine di garantire la segretezza dell'Offerta, il concorrente dovrà, in primo luogo, manifestare l'intenzione di avvalersi di tale facoltà prima del termine fissato per la seduta di apertura dell'offerta che intende rettificare, mediante invio di apposita comunicazione conforme all'Allegato n. 11 - "Manifestazione di interesse – rettifica ex art. 101 co. 4", nell'Area comunicazioni di cui al precedente paragrafo 3.3, contenente esclusivamente la manifestazione di interesse a rettificare l'Offerta tecnica e/o l'Offerta economica.

La suddetta manifestazione dovrà essere inviata solo a seguito di ricevimento dell'invito tramite l'Area comunicazioni del Sistema.

Successivamente, i concorrenti, che abbiano inviato nei modi e nei termini sopra descritti, la manifestazione di interesse a rettificare l'Offerta potranno procedere all'invio della relativa rettifica. Quest'ultima dovrà essere inviata durante la seduta di apertura della relativa Offerta così come indicato nella comunicazione di fissazione delle sedute di apertura delle Offerte tecniche e/o delle Offerte economiche. La predetta rettifica dovrà pervenire entro il termine che verrà indicato nell'apposita comunicazione del Presidente della Commissione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

La rettifica dovrà essere sottoscritta digitalmente con le modalità indicate al paragrafo 19 e marcata temporalmente con data e ora antecedente a quella prevista per l'inizio delle suddette sedute, pena la mancata accettazione della rettifica.

La rettifica dovrà contenere tutti gli elementi necessari affinché la Commissione possa individuare l'errore materiale e, quindi, procedere alla "correzione" dell'Offerta nella parte interessata.

Resta fermo che la suddetta rettifica è operata nel rispetto della segretezza dell'offerta e non può comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale. Se la rettifica è ritenuta sostanziale, la stessa non sarà accolta e l'offerta sarà dichiarata inammissibile ove questa risulti condizionata alla rettifica stessa.

15. 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.

A titolo esemplificativo, si chiarisce che:

- 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 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione, del DGUE e della Dichiarazione Aggiuntiva, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avalimento, 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, da provarsi mediante un documento informatico firmato digitalmente con apposita marcatura temporale o altra modalità equivalente;
- il difetto di sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- è sanabile l'omessa dichiarazione sull'aver assolto agli obblighi di cui alla legge 68/1999;
- sono sanabili l'omessa dichiarazione sull'aver assolto agli obblighi di cui alla legge 68/1999 e, per i concorrenti che occupano oltre cinquanta dipendenti, l'omessa presentazione, tramite inserimento nel FVOE, di copia dell'ultimo rapporto periodico

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto ai sensi dell'articolo 46 d.lgs. n. 198 del 2006, e la trasmissione dello stesso alle rappresentanze sindacali e ai consiglieri regionali di parità, purché redatto e trasmesso in data anteriore al termine per la presentazione delle offerte;

- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omesso impegno ad assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, l'assunzione di una quota di occupazione giovanile e femminile e di una quota di occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate di cui al par.11 del presente Capitolato d'oneri.

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.

16. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico inserisce a Sistema, nella Busta amministrativa, la documentazione indicata nella tabella seguente.

Documentazione amministrativa	
Documento	Busta
Ricevuta di avvenuto pagamento del contributo all'ANAC	Amministrativa
Dichiarazione sostitutiva di partecipazione	Amministrativa
Dichiarazione aggiuntiva	Amministrativa
Response xml del DGUE	Amministrativa
Eventuale. dichiarazione di avvalimento e relativa documentazione	Amministrativa
Eventuale. Response xml DGUE dell'ausiliaria	Amministrativa

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Documentazione amministrativa	
Documento	Busta
Rapporto sulla situazione del personale e relativa attestazione di conformità di cui al par. 7.1.1	Amministrativa
Eventuale. Documentazione relativa al concordato preventivo	Amministrativa
Eventuale. Atti relativi a R.T.I. o Consorzio Ordinario o Aggregazioni senza soggettività giuridica	Amministrativa
Garanzia provvisoria	Amministrativa
Documentazione relativa all'assolvimento del pagamento del bollo	Amministrativa
Eventuale. Certificazioni e documenti per la riduzione della garanzia provvisoria	Amministrativa
Eventuali misure di self cleaning	Amministrativa

16.1 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;
- 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 ammissione allo SDAPA di riferimento del presente AS, così come eventualmente in seguito modificate e/o rinnovate;
- 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.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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 aggiuntiva e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

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/constituendi 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.

16.2 Documento unico della procedura di gara (DGUE)

In ragione dell'entrata in vigore a decorrere dal 1 gennaio 2024 della disciplina relativa all'ecosistema nazionale per l'e-procurement, di cui all'art 22 del D.lgs. 36/2023 e della conseguente necessità di garantire interoperabilità con la Banca Dati ANAC, la Stazione Appaltante ha predisposto ed allegato al presente capitolato, la "Request.xml" del Documento di gara unico europeo (DGUE).

Il concorrente dovrà produrre la "Response.xml" del DGUE, con le seguenti modalità:

- 1) accede al link eDGUE disponibile su www.acquistinretepa.it;
- 2) seleziona la compilazione come operatore economico;
- 3) esegue l'upload del file "Request.xml" di cui al par. 3.1;
- 4) inserisce i dati richiesti;
- 5) genera il file "Response.xml".

La "Response.xml" del DGUE deve essere sottoscritta con una firma digitale che consenta di conservarne il formato XML, ad es. con la firma CAdES (con estensione .p7m), dal legale

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

rappresentante dell'impresa o da altro soggetto individuato al successivo par. 16.3 e presentato:

- dal singolo operatore economico e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
- da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate se non partecipa l'intera rete e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
- dai consorzi fra cooperative, dai consorzi tra imprese artigiane e dai consorzi stabili e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
- dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre e compilato, nelle parti pertinenti relative a: Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte IV, Sezioni A, B e C; Parte VI;
- dai consorziati che prestano il requisito nelle parti pertinenti relative a: Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte VI;
- dall'impresa ausiliaria e compilato nelle parti pertinenti relative:
 - **nel caso di avvalimento per soddisfare i requisiti partecipazione:** Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento; Parte VI;
 - **nel caso di avvalimento per migliorare l'offerta:** Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte VI.

Il DGUE dovrà essere compilato nelle parti pertinenti tenendo conto anche di quanto di seguito indicato:

Parte II – Informazioni sull'Operatore Economico

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Nella **sezione B** il concorrente dovrà indicare i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza, etc.) dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta.

In caso di ricorso all'avvalimento si richiede la compilazione della sezione C.

Solo nel caso di avvalimento per soddisfare i requisiti di partecipazione: il concorrente dovrà compilare le informazioni di cui alle lettere a), b) e c).

Nel caso di avvalimento per migliorare l'offerta: il concorrente dovrà compilare solo la lettera a) e specificare nella dichiarazione aggiuntiva che si tratta di avvalimento per migliorare l'offerta senza, tuttavia, indicare i requisiti tecnici migliorativi che mette a disposizione.

Il concorrente allega, inoltre, l'ulteriore documentazione indicata nel presente capitolato.

In caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della sezione D.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

subappaltare o concedere in cottimo, **tra quelle non riservate esclusivamente all'affidatario**, come previsto al par 10 del presente documento. In caso di mancata indicazione delle prestazioni da subappaltare il subappalto è vietato.

Il concorrente indica, quindi, nel DGUE, l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare, specificando, eventualmente, la relativa quota percentuale.

Parte III – Motivi di esclusione

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Il concorrente dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dal par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati nel par. 7.1.1 del presente capitolato (Sez. A-B-C-D).

Con riferimento alle informazioni di cui alle Sezioni A, C e D l'operatore economico dovrà tener conto di quanto segue.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'art. 94 commi 1 e 2 del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione a tutti i soggetti indicati ai commi 3 e 4. Si precisa che, relativamente al comma 4, si intendono le dichiarazioni rese dagli amministratori del socio unico persona giuridica.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'art. 98, comma 3, lett. g) ed h) del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione ai soggetti di cui all'art. 94, comma 3 del Codice.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle altre cause di esclusione sono rese in relazione all'operatore economico.

Con riferimento alle cause di esclusione di cui all'art. 95 del Codice, il concorrente dichiara:

- le gravi infrazioni di cui all'art. 95, comma 1, lett. a) del Codice commesse nei tre anni antecedenti la data di invio delle Lettera di invito;
- gli atti e i provvedimenti indicati all'art. 98, comma 6, del Codice emessi nei tre anni antecedenti la data di invio delle Lettera di invito;
- tutti gli altri comportamenti di cui all'art. 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di invio delle Lettera di invito.

La dichiarazione di cui sopra deve essere resa anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti.

L'operatore economico dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell'offerta e indica le misure di *self-cleaning* adottate, oppure dimostra l'impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell'offerta. L'operatore economico sia in tale ultimo caso che nel caso in cui la causa di esclusione si sia verificata dopo la presentazione dell'offerta, adotta e comunica le misure di *self-cleaning* inserendole nel FVOE.

In fase di prima applicazione del FVOE, le misure di self cleaning dovranno altresì essere inserite, a Sistema, nella busta amministrativa.

Se l'operatore economico omette di comunicare alla Stazione Appaltante la sussistenza dei

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

fatti e dei provvedimenti che possono costituire una causa di esclusione ai sensi degli artt. 94 e 95 del Codice e detti fatti o provvedimenti non risultino nel FVOE, il triennio di rilevanza inizia a decorrere dalla data in cui la Stazione Appaltante ha acquisito gli stessi, anziché dalla commissione del fatto o dall'adozione del provvedimento.

Con riferimento alla Parte III, sezione B, si precisa che ciascun operatore tenuto a rendere la dichiarazione dovrà indicare, relativamente alla fattispecie di cui all'art. 95, comma 2, del Codice, limitatamente alle violazioni non definitivamente accertate in materia fiscale, esclusivamente quelle il cui importo, con esclusione di sanzioni e interessi, sia pari o superiore a 35.000 Euro. A tale fine nella apposita sezione del DGUE dovranno essere indicati oltre all'importo della violazione (con eventuale evidenza separata di sanzioni e interessi), la data di notifica dell'accertamento e l'eventuale stato del giudizio.

Parte IV – Criteri di selezione

Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione compilando:

- la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando istitutivo e par. 7.1.1 del presente capitolato;
- la sezione B per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità economica – finanziaria di cui al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando istitutivo e al par. 7.1.2 del presente capitolato; in tale sezione dovranno essere indicati i fatturati dei migliori 3 anni degli ultimi 5 anni solari precedenti a quello di pubblicazione della presente procedura, in conformità a quanto prescritto nel precedente par. 7.1.2.

Parte VI – Dichiarazioni finali

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

16.3 Dichiarazione aggiuntiva

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'Allegato n. 1 - **“Dichiarazione Aggiuntiva”**, sottoscritta con firma digitale dal medesimo soggetto che sottoscrive la dichiarazione sostitutiva di partecipazione e dovrà contenere, tra le altre le seguenti dichiarazioni:

- nel caso in cui l'operatore economico assolverà 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;
- informazioni relative alla forma di partecipazione;
- dichiarazione relativa alla causa di esclusione di cui all'art. 95, comma 1 lett.-d), del Codice;
- di partecipare o meno al medesimo appalto specifico contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'onori

consorziato esecutore di un consorzio). 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;

- di partecipare o meno in qualsiasi forma e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta; in caso di partecipazione sia in qualsiasi forma che, come ausiliaria, l'operatore economico che riveste anche il ruolo di impresa ausiliaria allega documentazione atta a dimostrare che non sussistono collegamenti tali da ricondurre la presentazione dell'offerta ad un unico centro decisionale;
- il numero di dipendenti impiegati alla data di presentazione della domanda;
- di aver assolto agli obblighi di cui alla legge n. 68/1999;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice etico, del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d. lgs. n. 231/2001 e del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza adottati dalla stazione appaltante e reperibili sul sito internet www.consip.it, di uniformarsi ai principi ivi contenuti e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabili, i suddetti Codice, Modello e Piano, pena la risoluzione del Contratto;
- di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole e gli obblighi contenuti nel Patto di integrità, ivi incluse le sanzioni di cui all'art. 5 del Patto stesso anche in relazione alle fattispecie delittuose di cui al comma 1, lettera d), punto i) del medesimo articolo;
- 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.

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

- (solo per i R.T.I.) indicare l'impresa raggruppanda a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza;
- 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

dei requisiti di partecipazione.

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 “*Response.xml*” del DGUE, una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e una Dichiarazione aggiuntiva, nelle parti pertinenti.

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 “*Response.xml*” del DGUE, una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e la Dichiarazione aggiuntiva nelle parti pertinenti, mentre le consorziate non esecutrici di cui il consorzio si avvale per il possesso dei requisiti, devono produrre la “*Response.xml*” del DGUE, e la Dichiarazione aggiuntiva, nelle parti pertinenti.

La “*Response.xml*” del DGUE è sottoscritta con le modalità di cui al precedente par. 16.2. La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e quella Aggiuntiva sono sottoscritte 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 e dalle mandanti in relazione alle parti pertinenti;
- 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, dal consorzio medesimo nonché

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell’ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D’oneri

dalle consorziate esecutrici e da quelle non esecutrici che prestano i requisiti in relazione alle parti pertinenti.

La “*Response.xml*” del DGUE, la Dichiarazione sostitutiva e la Dichiarazione aggiuntiva, sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega 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.

16.4 Documentazione relativa all’avvalimento

L’impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale e sugli eventuali requisiti speciali oggetto di avvalimento, mediante compilazione dell’apposita sezione della “*Response xml*” del DGUE nelle modalità descritte al par. 16.2. Il concorrente, oltre alla documentazione richiesta al par. 8, per ciascuna ausiliaria, allega anche la “*Response xml*” del DGUE dell’ausiliaria.

16.5 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.

16.6 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni

I concorrenti che partecipano in forma associata sono tenuti a rendere nell’Allegato n. __ - “Dichiarazione Aggiuntiva”, le dichiarazioni connesse alla forma associata con cui intendono partecipare e a presentare, a Sistema, la documentazione richiesta di seguito. Le modalità di presentazione e sottoscrizione sono quelle previste dal paragrafo 16.3.

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/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.
-

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell’ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D’oneri

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/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizi/forniture indivisibili, 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/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, 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 o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, 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 o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

richiesti, partecipa nelle forme del raggruppamento temporaneo di imprese costituito o costituendo

- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**
 - copia del contratto di rete
 - copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
 - dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, 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 o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

17. OFFERTA TECNICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella Busta tecnica la documentazione indicata nella tabella che segue:

Offerta tecnica	
Documento	Busta
Offerta tecnica (<i>generata dal sistema</i>)	Tecnica
Relazione tecnica	Tecnica
Eventuale , in caso di avvalimento premiale. Contratto di avvalimento.	Tecnica
Eventuale in caso di richiesta di oscuramento ai sensi dell'art. 35, comma 4, lett. a). Copia aggiuntiva dell'offerta tecnica oscurata per motivi di segretezza	Tecnica
Eventuale: Certificazione in materia di 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	Tecnica

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

L'offerta deve contenere, **a pena di esclusione**, i seguenti documenti:

- a) la **"Offerta Tecnica"**, generata automaticamente dal Sistema, contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e scheda/e di offerta.
Le caratteristiche tecniche verranno riportate su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta tecnica", che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:
 - i) scaricata e salvata sul proprio PC;
 - ii) sottoscritta digitalmente.
- b) La **Relazione Tecnica**, conforme al modello di cui all'Allegato n. 4 - Relazione tecnica" deve contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai **criteri di valutazione di natura discrezionale** indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo 20.2, gli elementi richiesti nella tabella stessa nonché nel suddetto Allegato.

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.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Tecnico, pena l'esclusione dalla presente procedura, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 79 e al relativo allegato II.5 del Codice.

18. OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella busta economica, la documentazione indicata nella tabella che segue:

Offerta economica	
Documento	Busta
Offerta economica (<i>generata dal sistema</i>)	Economica
Piano di assorbimento	Economica
Solo ove il CCNL applicato dall'OE sia diverso da quello richiesto al paragrafo 4: - Dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato dall'operatore	Economica

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

economico e relativa documentazione probatoria o, <i>in alternativa</i> - Dichiarazione con cui si impegna ad applicare il CCNL indicato nel par. 4.	
Eventuali motivazioni sul ribasso della manodopera, secondo il facsimile di cui all' <i>Allegato n. 5</i>	Economica

I) L'offerta economica è formulata, **a pena di esclusione**, attraverso l'inserimento nell'apposita sezione del Sistema dei valori richiesti con modalità solo in cifre; tali valori verranno riportati su una dichiarazione d'offerta generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta economica", che il concorrente dovrà inviare e far pervenire attraverso il Sistema dopo averla:

- i. scaricata e salvata sul proprio PC;
- ii. sottoscritta digitalmente.

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

a) Prezzi unitari offerti per ciascuna voce di offerta economica di cui alla Tabella 2 presente nel precedente paragrafo 4, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

Verranno prese in considerazione fino a 2 cifre decimali;

b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;

c) in relazione ai servizi oggetto dell'appalto individuati dalla stazione appaltante come servizi di natura non intellettuale al precedente paragrafo 4, la stima dei costi della manodopera.

Si rammenta che nel caso in cui l'operatore economico con un diverso CCNL, si sia impegnato - così come previsto alla successiva lettera j) - ad applicare, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto per tutta la sua durata, il CCNL indicato nel citato par. 4, dovrà, nell'indicazione dei costi della manodopera, nelle eventuali motivazioni sul ribasso e negli eventuali giustificativi dell'anomalia, tenere conto dei parametri normativi ed economici del CCNL indicato dalla Stazione appaltante (e che si è impegnato ad applicare ai lavoratori coinvolti nell'appalto).

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**

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.

In tal caso, il concorrente è tenuto a fornire le motivazioni a supporto di tale ribasso, al fine di consentire alla Commissione di valutarne la congruità. Le suddette informazioni dovranno essere fornite secondo le indicazioni di cui all'Allegato n.5 "Facsimile motivazioni ribasso".

Resta inteso che, in caso di mancata produzione anticipata dell'allegato in questione nella busta economica, le informazioni di cui sopra dovranno essere prodotte ove richiesto dalla stazione appaltante;

d) Il Prezzo complessivo offerto per le voci relative alle interviste (voci 1-2, di cui alla "sezione I" della tabella 2 del paragrafo 4 del presente Capitolato), calcolato automaticamente dal Sistema come somma dei prezzi unitari offerti moltiplicati per le rispettive quantità stimate di cui al paragrafo 4 del presente Capitolato. Tale prezzo è arrotondato alla seconda cifra decimale.

e) Il Ribasso complessivo offerto per le voci relative alle interviste (R_i), calcolato automaticamente dal Sistema in base alla formula $R = 1 - P/BA$, dove P è il Prezzo complessivo offerto per le voci relative alle interviste di cui al punto precedente e BA è il relativo importo complessivo a base d'asta, dato alla somma delle basi d'asta unitarie moltiplicate per le rispettive quantità di cui alle voci 1-2 della "sezione I" della tabella 2 del paragrafo 4 del presente Capitolato. Il ribasso così ottenuto, espresso in formato decimale, è arrotondato alla sesta cifra decimale. Ad esempio, un ribasso pari a 0,1234567, corrispondente a 12,34567%, sarà arrotondato a 0,123457, corrispondente a 12,3457%.

f) Il Ribasso complessivo offerto per la componente fissa R_{CF} (voce 3, sezione "CF" della tabella 2 del paragrafo 4 del presente disciplinare), calcolato automaticamente dal Sistema in base alla formula $R = 1 - P/BA$, dove P è il Prezzo unitario offerto per la specifica voce e BA è il rispettivo importo a base d'asta di cui alla voce 3 della tabella 2 del paragrafo 4 del presente Capitolato. Il ribasso così ottenuto, espresso in formato decimale, è arrotondato alla sesta cifra decimale. Ad esempio, un ribasso pari a 0,1234567, corrispondente a 12,34567%, sarà arrotondato a 0,123457, corrispondente a 12,3457%.

III) Inoltre, l'offerta economica dovrà contenere:

- g) il CCNL applicato ed il relativo codice alfanumerico unico, nonché l'impegno ad assicurare l'applicazione delle medesime tutele economiche e normative garantite ai propri dipendenti ai lavoratori delle imprese che operano in subappalto;
- h) l'impegno di cui al paragrafo 11, lettera B), punto 1 in relazione alla clausola sociale per le pari opportunità generazionali e di genere;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

- i) l'impegno di cui al paragrafo 11, lettera B), punto 2, in relazione alla clausola sociale per l'occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate;

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta o che non siano formulate nel rispetto delle basi d'asta unitarie indicate.

IV) Il concorrente, inoltre, inserisce nell'apposita sezione del Sistema indicata in tabella i seguenti documenti:

j) nel caso in cui il CCNL applicato dal concorrente, sia diverso da quello richiesto al paragrafo 4: i) la dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato al personale impegnato nell'esecuzione del contratto, con cui attesti che tale CCNL garantisce tutele economico e normative equivalenti a quelle del CCNL indicato in gara e la relativa documentazione probatoria; in alternativa al precedente punto, ii) una dichiarazione con cui si impegna ad applicare il CCNL indicato nel par. 4 del presente Capitolato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto per tutta la sua durata.

k) un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui al par. 11, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto di assorbimento, anche a seguito dell'eventuale attivazione del soccorso istruttorio, determina l'esclusione dalla gara.

l) in caso di ribasso del costo della manodopera, un documento contenente le motivazioni a supporto di tale ribasso, conforme al facsimile Allegato n. 5 – "Facsimile motivazioni sul ribasso".

19. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

L'Offerta tecnica e l'offerta Economica, deve/ono essere sottoscritta/e 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 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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.

20. AGGIUDICAZIONE

20.1 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, del Codice, secondo la ripartizione tra punteggio tecnico ed economico indicata di seguito.

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	75
Offerta economica	25
TOTALE	100

20.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il "Punteggio Tecnico" (PT) è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

La valutazione sarà effettuata sulla base dei "Criteri" e "Sub-Criteri di Valutazione" elencati nella sottostante "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica".

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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.

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi ai **"Sub-Criteri Tabellari"**, il Concorrente dovrà **selezionare direttamente a Sistema**, l'opzione che intende offrire, eventuali descrizioni riguardanti i **"Sub-Criteri Tabellari"** inserite nella Relazione tecnica non saranno prese in considerazione. Ciascun punteggio sarà assegnato, automaticamente dal Sistema e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto.

Si precisa che l'offerta tecnica proposta si intende offerta senza oneri aggiuntivi per ISTAT.

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica

A Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punte	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punte	T/D
A.1	Modello e qualità della struttura organizzativa	8	A.1.1	Modello della struttura organizzativa: Descrivere il Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti ed il relativo monitoraggio, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, per la fornitura e per ciascun servizio e le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	4	<u>D</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

			A.1.2	Piano delle attività (cfr. 6.1 capitolato tecnico): Descrivere le logiche e modalità con cui si propone di strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia, e della completezza dello stesso, coerentemente con le tempistiche previste per l'iniziativa.	4	<u>D</u>
A.2	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	4	A.2.1	Gestione della forza lavoro: Descrivere le modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio.	4	<u>D</u>
B Competenze del personale						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punteggi	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punteggi	<u>T/D</u>
B.1	Anzianità e/o esperienza pregressa	5	B.1.1	Esperienza del Coordinatore Operativo (cfr. par 3.8 Capitolato Tecnico di AS). Miglioramento dei requisiti prescritti per la figura professionale indicata. Impegno a nominare un Coordinatore Operativo con esperienza lavorativa di almeno 6 anni maturata negli ultimi 15 anni nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse per la gestione di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI su famiglie/individui e imprese, secondo quanto previsto al paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico. Modalità di attribuzione del punteggio: a) oltre 6 anni e fino a 8 anni compresi:	2,5	<u>I</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

				<p>punteggio = 0</p> <p>b) oltre 8 anni e fino a 10 anni compresi: punteggio = 1</p> <p>c) oltre 10 anni e fino a 14 anni compresi: punteggio = 2</p> <p>d) oltre 14 anni: punteggio = 2,5</p>		
			B.1.2	<p>Esperienza del Responsabile di Progetto - Anni di Esperienza (cfr. par 3.8 del Capitolato Tecnico di AS)</p> <p>Miglioramento dei requisiti prescritti per la figura professionale indicata.</p> <p>Impegno a nominare un Responsabile di Progetto con esperienza lavorativa di almeno 8 anni maturata negli ultimi 15 anni maturata nella gestione di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI su famiglie/individui e imprese, secondo quanto previsto al paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico.</p> <p>Modalità di attribuzione del punteggio:</p> <p>a) oltre 8 anni e fino a 10 anni compresi: punteggio = 0</p> <p>b) oltre 10 anni e fino a 12 anni compresi: punteggio = 1</p> <p>c) oltre 12 anni e fino a 15 anni compresi: punteggio = 2</p> <p>d) oltre 15 anni: punteggio = 2,5</p>	2,5	<u>I</u>
C	Formazione del personale					
n°	Criteri di Valutazione	Max Punteggi	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punteggi	<u>T/D</u>
C.1	Misure formative	4	C.1.1	<p>Formazione delle risorse impegnate nei servizi di Outbound e Inbound:</p> <p>Descrivere le modalità e gli strumenti adottati al fine di massimizzare</p>	4	<u>D</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

				<p>l'apprendimento dei contenuti formativi ed il costante aggiornamento per tutte le figure professionali dedicate al servizio CATI e al numero Verde.</p> <p>Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati per erogare la formazione richiesta, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative (paragrafo 3.4 Capitolato Tecnico).</p>		
D Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	T/D
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati		D.1.1	<p>Organizzazione e soluzioni operative del servizio di Outbound per l'indagine sui Consumatori (a) di cui al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico</p> <p>Descrivere la soluzione proposta, per la specifica indagine, dettagliando le modalità per ridurre errori di compilazione, efficientare le attività degli intervistatori di chiusura dei contatti, le modalità di gestione di eventi che compromettono la risposta dei cittadini (es.nr telefonici errati/inesistenti).</p> <p>La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta coerentemente con il periodo di rilevazione richiesto, delle modalità di gestione della variabilità di risposta dei cittadini, considerando che si tratta di un'indagine alla prima edizione con tecnica mista CATI/CAWI.</p> <p>Verrà inoltre valutata l'efficacia delle modalità operative proposte per aumentare il tasso di risposta.</p>	6	<u>D</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

		39	<p>D.1.2</p> <p>Organizzazione e soluzioni operative del servizio di Outbound per le indagini sulle Imprese (b), (c), (d), (e) di cui al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico.</p> <p>Descrivere la soluzione proposta, per le specifiche indagini, dettagliando le modalità per ridurre errori di compilazione, efficientare le attività degli intervistatori di chiusura dei contatti, le modalità di gestione di eventi che compromettono la risposta del personale delle imprese (es. nr telefonici errati/inesistenti).</p> <p>La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta coerentemente con il periodo di rilevazione richiesto e delle modalità di interazione con le Imprese, con particolare riferimento al tempo medio di impegno richiesto alle stesse. Verrà inoltre valutata l'efficacia delle modalità operative proposte per aumentare il tasso di risposta.</p>	6	<u>D</u>
			<p>D.1.3</p> <p>Organizzazione e soluzioni operative progetti gestiti</p> <p>Descrivere le soluzioni organizzative e i processi adottati nell'ambito di rilevazioni contrattualizzate, analoghe a quelle oggetto dell'appalto fino ad un massimo di 2 progetti conclusi nei 5 anni antecedenti alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, oppure in corso di esecuzione al momento di presentazione delle offerte, condotte con tecnica di rilevazione CATI o CATI/CAWI. Posto che il Concorrente può illustrare anche una sola proposta progettuale, si precisa che saranno prese in considerazione esclusivamente le prime due proposte in caso di più di due proposte e queste verranno valutate congiuntamente. Saranno oggetto di valutazione, in particolare, il numero di interviste annue</p>	3	<u>D</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

				condotte, il numero di risorse impiegate, numero di chiamate inbound e i sistemi informativi utilizzati.		
			D.1.4	Miglioramento del rapporto Supervisor/Intervistatori (par. 3.8 del Capitolato Tecnico) Miglioramento del requisito minimo previsto nel CAPITOLATO TECNICO secondo le seguenti modalità di attribuzione: a) Saranno assegnati 2 punti (on/off) al Concorrente che si impegna a nominare almeno un "Supervisore" ogni n.10 Intervistatori (anziché uno ogni n.14 intervistatori previsti dal CT).	2	<u>I</u>
			D.1.5	Miglioramento rapporto Team Leader/Intervistatori (par. 3.8 del Capitolato Tecnico) Miglioramento del requisito minimo previsto nel CAPITOLATO TECNICO secondo le seguenti modalità di attribuzione: a) Saranno assegnati 2 punti (on/off) al Concorrente che si impegna a nominare almeno un "Team Leader" ogni n.4 Intervistatori (anziché uno ogni n.6 intervistatori previsto dal CT).	2	<u>I</u>
			D.1.6	Modalità di gestione dei solleciti per la compilazione dei questionari CAWI non compilati Descrivere processi e modalità di implementazione attraverso la piattaforma per la gestione dei solleciti via sms e e-mail di cui al paragrafo 4.3.5 del Capitolato Tecnico.	4	<u>D</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

				La valutazione terrà conto dell'efficacia dei processi descritti e della gestione degli Errori di lista e del cambiamento di stato dell'azienda di cui al paragrafo 3.6 del Capitolato Tecnico.		
			D.1.7	Organizzazione e soluzioni Operative per il Servizio di Inbound Descrivere la soluzione proposta specificando il numero delle risorse offerte per il Nr. Verde dell'indagine, con particolare riferimento alla gestione della variabilità dei contatti, rispettando i tempi di risposta richiesti dal CT. La valutazione terrà conto del numero di risorse impiegato, dei processi e degli strumenti messi a disposizione degli operatori nonché la modalità di implementazione dell'inoltro delle chiamate attraverso il reindirizzamento dal PUC Istat secondo quanto previsto al paragrafo 4.2 del Capitolato Tecnico.	6	<u>D</u>
			D.1.8	Organizzazione e soluzioni operative per i Sistemi Informativi a supporto (par 4.3 del Capitolato Tecnico). Descrivere la soluzione proposta per mettere a disposizione dell'Istat il sistema in ambiente di collaudo durante la fase di test e le modalità e le tempistiche di intervento relative alla manutenzione correttiva del software durante tale fase per ciascuna indagine, specificando la capacità della struttura informatica impiegata per le attività. Verrà valutata la concretezza e affidabilità della soluzione proposta.	6	<u>D</u>
			D.1.9	Miglioramento tempi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto (par 10 del Capitolato Tecnico) Saranno assegnati 2 punti (on/off) al Concorrente che si impegna a garantire la risoluzione di eventuali anomalie in erogazione entro 4 ore lavorative (anziché	2	<u>I</u>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

				6 ore lavorative), con riferimento alla struttura informatica di esercizio proposta.		
			D.1.10	Sala dedicata alle indagini Saranno assegnati 2 punti (on/off) al concorrente che si impegna a fornire una sala dedicata (secondo gli orari di impiego indicati nel Capitolato Tecnico) agli intervistatori ed al personale di field impiegato nelle indagini oggetto del presente appalto.	2	<u>I</u>
E Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi						
n°	Criteri di Valutazione	Max Pu nti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Pu nti	<u>T/D</u>
E.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	10	E.1.1	Strumenti di interazione Descrivere gli Strumenti messi a disposizione per l'interazione da remoto e in tempo reale con il Sistema CATI del Fornitore (paragrafo 3.5. del Capitolato Tecnico) e la verifica di conformità dello stesso da parte di ISTAT. La valutazione terrà conto della soluzione proposta in termini di facilità di utilizzo, consultazione e consistenza dei dati, anche in base a differenti profili utente, completezza delle informazioni fornite, innovatività, sicurezza e disponibilità.	5	<u>D</u>
			E.1.2	Architettura e caratteristiche del Sistema Descrivere l'architettura e caratteristiche tecniche del Sistema CATI/CAWI. La valutazione terrà conto della soluzione proposta in termini di affidabilità del sistema, disponibilità, riservatezza e integrità dei dati gestiti e processi implementati.	5	<u>D</u>
F Livelli di servizio						

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punteggi</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punteggi</i>	<i>T/D</i>
F.1	Livelli di servizio	3	F.1.1	<p>Miglioramento della percentuale di risposta alle chiamate Inbound entro 20 secondi. Miglioramento del livello minimo previsto al paragrafo 4.2.2 del Capitolato Tecnico.</p> <p>Sarà attribuito un punteggio on/off pari a 3 punti nel caso in cui detto livello di servizio venga migliorato fino all'85%.</p> <p>a) Caratteristica non offerta: punteggio = 0; b) Caratteristica offerta: punteggio = 3.</p>	3	<u>I</u>
I Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punteggi</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punteggi</i>	<i>T/D</i>
I.1	Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici	1	I.1.1	<p>Pari Opportunità Sarà assegnato 1 punto (on/off) al concorrente che si impegna ad incrementare ciascuna delle percentuali di cui al paragrafo 11 del presente documento, lettera B) punti 1 e 2, di ulteriori 5 punti percentuali.</p> <p>Si precisa altresì che, sebbene nell'ambito dell'Offerta Economica l'impegno sia formulato tenendo conto delle percentuali previste al paragrafo 18, qualora sia formulata offerta migliorativa nell'ambito del presente criterio, tale impegno si intenderà riferito alle percentuali incrementate del 5% come qui previsto.</p>	1	<u>I</u>
J Parità opportunità tra uomo e donna						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max</i>	<i>T/D</i>

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

		<i>Pu nti</i>			<i>Pu nti</i>	
J.1	Parità di genere ex art. 108 comma 7 del D.lgs n. 36/2023	1	J.1.1	<p>Certificazione parità di genere Sarà assegnato 1 punto (on/off) al concorrente in possesso - sin dalla data di presentazione dell'offerta - della certificazione in materia di 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, in conformità alla norma UNI PdR 125:2022.</p> <p>Si precisa che: -in caso di impresa singola la certificazione deve essere posseduta dall'impresa concorrente; -in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi ordinari/GEIE/aggregazioni di rete la certificazione deve essere posseduta da <u>tutte</u> le Imprese di cui si compone il concorrente in forma associata; -in caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b) e c) e d) del Codice (salvo il caso in cui concorrano per conto proprio) la certificazione deve essere posseduta da <u>tutte le consorziate esecutrici</u>.</p> <p>Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI.</p> <p>La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato per lo specifico ambito ai sensi del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (l'accreditamento degli organismi che certificano la parità di genere deve essere stato rilasciato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 specificamente per la UNI/PdR 125:2022).</p> <p>Il concorrente inserisce a Sistema copia</p>	1	I

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

				<p>della certificazione; tale documentazione non costituirà parte integrante dell'offerta. In caso di mancata produzione della documentazione ovvero qualora sussistano dubbi in ordine alla sua validità, si procederà con una richiesta di integrazione/chiarimenti e, in caso di esito negativo, il punteggio non verrà assegnato.</p> <p>La certificazione, oltre ad essere valida alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, dovrà essere posseduta, in caso di aggiudicazione, per tutto il tempo di durata del contratto.</p>		
Totale					75	

20.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente sulla base del metodo del confronto a coppie

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale ("D"), è attribuito un coefficiente provvisorio sulla base del confronto a coppie, seguendo il metodo Analytic Hierarchy Process (AHP). Tale metodo è fondato sul calcolo dell'autovettore principale della matrice completa dei confronti a coppie, secondo quanto meglio specificato nel seguito.

- Per ciascun subcriterio di valutazione, ciascun commissario costruisce la matrice completa dei confronti a coppie i cui elementi di posto i,j (i-esima riga e j-esima colonna) rappresentano il livello relativo di preferenza dell'offerta i-esima rispetto all'offerta j-esima, utilizzando la seguente scala semantica, che è basata sulla cd. scala di Saaty, opportunamente modificata al fine di consentire una valutazione più "fine" dei gradi di preferenza tra le offerte:
 - 1 = Parità;
 - 1,1 = Preferenza minima;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

- 1,25 = Preferenza piccola;
- 1,5 = Preferenza media;
- 2 = Preferenza elevata;
- 3 = Preferenza molto elevata;
- 5 = Preferenza massima;

Ove ritenuto opportuno ai fini di una valutazione più accurata, possono essere utilizzati valori intermedi tra quelli sopra riportati.

Si precisa che, nel caso in cui il fornitore non abbia valorizzato un criterio, a questi sarà assegnato un punteggio uguale a 0, e la matrice verrà costruita in funzione del numero dei concorrenti restanti.

- In particolare:
 - Nella diagonale principale della matrice viene riportato il valore unitario in quanto rappresenta il confronto dell'offerta i-esima con sé stessa (parità).
 - In corrispondenza della riga i-esima con la colonna j-esima, si riporta il punteggio (da 1 a 5) se la preferenza è stata accordata all'offerta i-esima ovvero l'inverso di detto punteggio se la preferenza è stata accordata all'offerta j-esima.
Ad esempio, se l'offerta del concorrente 1 è valutata con "preferenza elevata" rispetto all'offerta del concorrente 3, l'elemento della matrice di posto (1,3), riga 1 e colonna 3, sarà pari a 2.
 - In corrispondenza della riga j-esima e della colonna i-esima verrà riportato un punteggio pari all'inverso dell'elemento della matrice di posto (i, j).
Nel caso dell'esempio precedente, pertanto, l'elemento di posto (3,1), riga 3 e colonna 1, sarà pari a $1/2=0,50$.

A titolo di esempio, si riportano le matrici dei confronti a coppie eseguiti da 3 commissari (Comm. 1, 2 e 3) relativamente alle ipotetiche offerte di tre concorrenti. Si consideri la terza matrice: il Commissario 3 ha attribuito una preferenza "media" all'offerta 1 rispetto all'offerta 3, una preferenza intermedia tra "media" ed "elevata" all'offerta 2 rispetto all'offerta 1 e una preferenza "elevata" all'offerta 2 rispetto all'offerta 3.

Comm. 1	Offerta 1	Offerta 2	Offerta 3
Offerta 1	1	1,25	2
Offerta 2	0,800	1	1,50
Offerta 3	0,500	0,667	1

Comm. 2	Offerta 1	Offerta 2	Offerta 3
------------	--------------	--------------	--------------

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Offerta 1	1	1,25	1,50
Offerta 2	0,800	1	1,25
Offerta 3	0,667	0,800	1

Comm. 3	Offerta 1	Offerta 2	Offerta 3
Offerta 1	1	0,571	1,5
Offerta 2	1,75	1	2
Offerta 3	0,667	0,500	1

- Una volta terminato il confronto a coppie si procede, per ciascun subcriterio e per ciascun commissario, al calcolo dei coefficienti di punteggio provvisori di ciascuna offerta attraverso il metodo dell'autovettore principale: il coefficiente di valutazione della i-esima offerta è dato dalla media geometrica degli elementi della riga i-esima della matrice, vale a dire dalla radice n-esima del prodotto degli n elementi della riga (dove n è il numero delle offerte considerate).

Ad esempio, nel caso sopra riportato, i coefficienti provvisori attribuiti dal Commissario 1 alle offerte 1, 2 e 3 sono pari, rispettivamente, a:

$$\sqrt[3]{1 \times 1,25 \times 2} = 1,357; \quad \sqrt[3]{0,800 \times 1 \times 1,5} = 1,063 \quad ;$$

$$\sqrt[3]{0,5 \times 0,667 \times 1} = 0,693$$

La tabella sottostante (colonne 2-4) riporta i valori calcolati per i coefficienti provvisori nel caso dell'esempio precedente.

- I coefficienti provvisori attribuiti da ciascun commissario vengono successivamente riparametrati associando un coefficiente pari a 1 all'offerta che ha ottenuto il coefficiente provvisorio più elevato e riproporzionando ad esso i valori ottenuti dalle altre offerte.

La tabella sottostante (colonne 5-7) riporta i valori calcolati per i coefficienti definitivi attribuiti da ciascun commissario nel caso dell'esempio precedente.

- Per ciascun subcriterio e per ciascuna offerta si procederà, infine, all'aggregazione delle valutazioni attribuite da ciascun commissario. Il coefficiente aggregato dell'offerta i-esima è ottenuto come media aritmetica dei coefficienti di punteggio definitivi ad essa attribuiti dai singoli commissari.

La tabella sottostante (ultima riga, colonne 5-7) riporta i valori calcolati dei coefficienti aggregati nel caso dell'esempio precedente.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

	Coeff. provvisori singoli commissari			Coeff. definitivi singoli commissari		
	Off. 1	Off. 2	Off. 3	Off. 1	Off. 2	Off. 3
Comm. 1	1,357	1,063	0,693	1,000	0,783	0,511
Comm. 2	1,233	1,000	0,811	1,000	0,811	0,658
Comm. 3	0,950	1,518	0,693	0,626	1,000	0,457
				Coefficienti aggregati		
				Definitivi	0,875	0,865
						0,542

- Si precisa che, ove non diversamente specificato, tutti i passaggi della procedura sin qui descritta saranno effettuati senza procedere ad alcun arrotondamento, vale a dire utilizzando tutte le cifre decimali disponibili attraverso il software utilizzato.

Si fa presente che, qualora le offerte da valutare nel lotto in esame siano inferiori a tre, sarà attribuito discrezionalmente da parte di ciascun Commissario un coefficiente provvisorio sulla base dei seguenti livelli di valutazione:

- Ottimo: 1
- Più che adeguato: 0,8
- Adeguato: 0,6
- Parzialmente adeguato: 0,4
- Scarsamente adeguato: 0,2
- Inadeguato: 0,0

La Commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al subcriterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

20.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

L'offerta economica si compone di due criteri economici, identificati nella Tabella 2 del par. 4, dalle **sezioni I (voci 1-2, Interviste) e CF (voce 3, componente fissa)**, e sono rispettivamente:

I - Interviste, voci d'offerta relative con ID da **1 a 2** di cui alla Tabella 2 del par. 4. L'

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

importo complessivo a base d'asta per l'elemento economico I è pari a: $BA_I = 1.831.800,00 \text{ €}$

CF – Componente fissa, voci d'offerta con ID pari a 3 di cui alla Tabella 2 del par. 4. L'importo a base d'asta per l'elemento economico CF è pari a: $BA_{CF} = 628.278,00 \text{ €}$.

Viene di seguito indicato il massimo dei punti assegnati rispettivamente per i criteri economici di cui sopra:

$P_{Emax_I} = 17,50$ punti

$P_{Emax_{CF}} = 7,50$ punti

Per l'offerta economica è attribuito a ciascuno dei criteri economici di cui sopra un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula.

Formula “concava a punteggio assoluto”:

$$C_{I/CF,i} = 1 - (1 - R_{I/CF,i})^k$$

dove:

$C_{I/CF,i}$ = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo, rispettivamente per il criterio economico I e CF;

$R_{I/CF,i}$ = ribasso dell'offerta del concorrente *i*-esimo, rispettivamente per il criterio economico I e CF e determinato come specificato nel seguito;

$k=2$ = parametro che determina la concavità della curva di punteggio per entrambi i due criteri economici di cui sopra;

Il Ribasso offerto (R) per ciascun criterio economico (I e CF) sarà calcolato mediante la formula $R = 1 - P/BA$, dove P è il prezzo complessivamente offerto per il criterio economico in esame e BA è il rispettivo importo a base d'asta.

I ribassi così determinati saranno arrotondati alla sesta cifra decimale. Ad esempio, un ribasso pari a 0,1234567, corrispondente a 12,34567%, sarà arrotondato a 0,123457, corrispondente a 12,3457%.

Il prezzo complessivo offerto dal concorrente per ciascun criterio economico è calcolato utilizzando la presente formula, valida per entrambi i criteri economici:

$$P_{I,CF,i} = \sum_{ID \text{ Sezione I,CF}} Q_{ID} * P_{ID,i}$$

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

dove:

- ID identifica ciascuna voce economica afferente alla sezione I/CF di cui alla Tabella 2 del par. 4.;
- Q_{ID} indica la quantità stimata associata alla voce economica ID;
- $P_{ID,i}$ indica il prezzo unitario offerto dal concorrente i -esimo per la voce economica ID;

20.5 Metodo per il calcolo dei punteggi

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi discrezionali e tabellari, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo compensatore.

Il **Punteggio Tecnico** è dato dalla seguente formula:

$$PT_i = \sum_{j=1}^n C_{j,i} \times P_j$$

dove

- i = indice identificativo di ciascun concorrente
- j = indice identificativo di ciascun subcriterio tecnico
- PT_i = punteggio tecnico del concorrente i -esimo;
- $C_{j,i}$ = coefficiente del criterio di valutazione j -esimo per il concorrente i -esimo;
- P_j = Punteggio max criterio di valutazione j -esimo

Si precisa che il punteggio relativo a ciascun subcriterio, dato dal prodotto del coefficiente attribuito per il rispettivo Punteggio max, sarà arrotondato alla quarta cifra decimale, mentre sul valore del coefficiente, ove non diversamente specificato, non verrà effettuato alcun arrotondamento.

Non si procederà a riparametrazione.

I punteggi così ottenuti saranno successivamente sommati per determinare il Punteggio Tecnico complessivo PT_i .

Il **Punteggio Economico** è dato dalla seguente formula:

$$PE_i = \sum_{j=1}^n C_{j,i} \times PEmax_j$$

dove

- i = indice identificativo di ciascun concorrente;
- j = indice identificativo di ciascun criterio economico;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

PE_i = Punteggio Economico del concorrente i -esimo;
 $C_{j,i}$ = coefficiente del criterio di valutazione j -esimo per il concorrente i -esimo;
 $PEmax_j$ = Punteggio max criterio di valutazione j -esimo.

Si precisa che il punteggio relativo a ciascun criterio, dato dal prodotto del coefficiente attribuito per il rispettivo Punteggio max, sarà arrotondato alla quarta cifra decimale, mentre sul valore del coefficiente non verrà effettuato alcun arrotondamento.

Non si procederà ad ulteriore riparametrizzazione.

La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (**Ptotale**) più alto, che sarà ottenuto sommando il "Punteggio Tecnico" (**PT**) ed il "Punteggio Economico" (**PE**):

$$P_{totale} = PT + PE$$

Atteso che nella presente iniziativa trovano applicazione per l'attribuzione dei punteggi offerte, metodologie di calcolo che generano una "interdipendenza" tra le diverse offerte, nel caso in cui si verifichi un'esclusione o la mancata conferma dell'offerta prima dell'aggiudicazione, si procederà alla "revisione" dei punteggi tecnici, a seconda della fase in cui avviene l'esclusione o la mancata conferma dell'offerta, senza prendere in considerazione l'Offerta del Concorrente escluso o la mancata conferma dell'offerta. Nel caso in cui dovessero rimanere solo due offerte valide, limitatamente ai punteggi tecnici attribuiti con il confronto a coppie, la regola sopra indicata non troverà applicazione e pertanto non si procederà ad alcuna revisione di detti punteggi.

21. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero pari a 3 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.

I nominativi e i curriculum dei componenti sono pubblicati sul profilo del committente nella sezione "Società trasparente" (sottosezione "Bandi e contratti").

La Commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e può riunirsi con modalità telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni ed opera attraverso la piattaforma di approvvigionamento digitale.

Il RDP si avvale dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte.

22. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

La prima sessione ha luogo il giorno 19/09/2025, con inizio alle ore 10:00.

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).

23. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'Ufficio 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:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente Capitolato d'oneri;
- c) se del caso, ad attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente paragrafo 15.

L'eventuale provvedimento di esclusione dalla procedura di gara è comunicato entro cinque giorni dalla sua 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.

24. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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

La commissione giudicatrice procede all'apertura delle offerte 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 nel caso di presentazione da parte degli operatori economici di richieste di oscuramento, ai sensi dell'art. 35, comma 4, lett. a) del Codice, procede alla verifica circa la sussistenza e la rilevanza delle ragioni di segretezza dichiarate dai partecipanti per la

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

presenza di segreti tecnici o commerciali. Non saranno in ogni caso oscurate le parti che saranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 22:

- a) i "punteggi tecnici" (PT) attribuiti alle singole offerte tecniche;
- b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti;
- c) i prezzi offerti.

Successivamente la commissione giudicatrice procede alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte nel Capitolato d'oneri.

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 solari. 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, verificata, per ciascun concorrente, la produzione del progetto di assorbimento, procede quindi, nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria, a verificare la rispondenza del progetto presentato alla clausola sociale.

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

Nei confronti della migliore offerta si procederà, quindi, alla valutazione delle eventuali motivazioni inerenti il ribasso dei costi della manodopera di cui al precedente par. 18 nonché ad avviare con il Responsabile del Procedimento le eventuali verifiche circa l'equivalenza delle tutele del CCNL nel caso in cui il concorrente 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.

La verifica sarà effettuata secondo i criteri previsti dall'Allegato I.01 al Codice.

Ove non ritenga idonee le motivazioni addotte dal concorrente, la Commissione, anche laddove l'offerta non risulti anormalmente bassa sulla base di altri elementi specifici, avvierà il procedimento di anomalia nei confronti del concorrente sopra individuato, ai sensi dell'art. 110, comma 1 del Codice.

Laddove, invece, la migliore offerta risulti anormalmente bassa ai sensi del successivo par.25, si procederà alla verifica di anomalia contestualmente alle verifiche sopra descritte.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Laddove non vi siano offerte anomale secondo i criteri individuati nel successivo par. 25, la Commissione, ove invece ritenga idonee le motivazioni addotte dal concorrente, procederà alla proposta di aggiudicazione in favore del concorrente risultato primo nella graduatoria.

L'offerta è esclusa in caso di:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, 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 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.

25. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Sono considerate anormalmente basse le offerte caratterizzate contemporaneamente da:

- un punteggio tecnico pari o superiore all'80% del punteggio massimo previsto;
- un ribasso complessivo sulla voce di offerta economica delle interviste a consumo (R_i) pari o superiore al 38%.

Verrà inoltre sottoposta a verifica l'offerta che contiene costi della manodopera inferiori rispetto a quelli previsti al par. 4, ove le motivazioni addotte dal concorrente non siano state ritenute idonee.

Resta inteso che, la Consip S.p.A. si riserva, in ogni caso, la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base a qualsivoglia specifico elemento, appaia anormalmente bassa.

Nel caso in cui la migliore offerta appaia anormalmente bassa, il RDP, avvalendosi della Commissione, ne valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità, procedendo altresì alle verifiche di cui al successivo par. 26.

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 RDP procede, dunque, ad analizzare i giustificativi prodotti unitamente all'offerta economica dal concorrente la cui offerta sia risultata anomala.

A tal fine, assegna un termine non superiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta. Decorso inutilmente tale termine, la stazione appaltante valuterà in ogni caso la congruità dell'offerta sulla base degli elementi in proprio possesso.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Consip esclude, ai sensi degli artt. 70, comma 4, lett. d) e 110, comma 5 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione conferma o riformula la graduatoria.

26. 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.

Consip S.p.A., qualora si verificano, anche a causa dell'eccessivo protrarsi della procedura di gara, sopravvenuti motivi di interesse pubblico, mutamento della situazione di fatto ovvero una nuova valutazione dell'interesse pubblico originariamente posto a fondamento del provvedimento di indizione della procedura di gara, potrà procedere alla revoca della procedura di gara.

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

In caso di malfunzionamento, anche parziale, del FVOE o delle piattaforme, anche dati o sistemi di interoperabilità ad esso connessi, decorsi trenta giorni dalla proposta di aggiudicazione, Consip S.p.A. potrà disporre l'aggiudicazione, che è immediatamente efficace, previa acquisizione di un'autocertificazione dell'aggiudicatario, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, che attesti il possesso dei requisiti e l'assenza delle cause di esclusione che, a causa del predetto malfunzionamento, non è stato possibile verificare entro il suddetto termine. In ogni caso, ai sensi dell'art. 99 comma 3-bis del Codice, la Committente non procederà al pagamento, anche parziale, in assenza delle relative verifiche con esito positivo. Qualora, a seguito del controllo, sia accertato l'affidamento a un operatore economico privo dei requisiti, ferma l'applicabilità delle disposizioni vigenti in tema di esclusione, revoca o annullamento dell'aggiudicazione, di inefficacia o risoluzione del contratto e di responsabilità per false dichiarazioni rese dall'offerente, potrà essere disposto da Consip o dalla Committente, per la parte di rispettiva competenza, il recesso dal contratto, fatto salvo il pagamento del valore delle prestazioni eseguite e il rimborso delle spese eventualmente sostenute per l'esecuzione della parte rimanente, nei limiti delle utilità conseguite. Si procederà alle segnalazioni alle competenti autorità.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'onori

In tal caso, si procede scorrendo la graduatoria e a svolgere le verifiche relative al possesso dei requisiti prescritti nei confronti del concorrente collocato in posizione utile per l'aggiudicazione; si procederà nelle medesime modalità nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche sopra indicate.

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

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.

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.

Resta ferma la facoltà di procedere all'esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 17, comma 8 del Codice. La stipula del Contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dagli artt. 34-bis comma 7, 88 comma 4-bis, e 89 e 92 comma 3 del d.lgs. 159/2011.

Il Contratto è stipulato in forma scritta, 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 stipula del contratto.

Si precisa che il valore dell'imposta di bollo che l'appaltatore è tenuto a versare al momento della stipula del contratto per la sua registrazione, sarà determinato sulla base di quanto previsto dall'Allegato n. I.4 del Codice.

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.

27. 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

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.

28. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

In seguito alla comunicazione di cui all'art. 90, comma 1, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023, viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire alla stazione appaltante:

nel termine di 7 (sette) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- a) dichiarazione, conforme all'Allegato n. 6- “Facsimile Dichiarazione familiari conviventi”, resa dai soggetti indicati dall'art. 85 del D. Lgs. n. 159/2011, in relazione ai familiari conviventi dei soggetti medesimi (dell'aggiudicatario e dell'eventuale ausiliaria); ove le dichiarazioni siano sottoscritte con firma olografa dovrà essere prodotta una dichiarazione di conformità agli originali ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente e ausiliaria;
- b) in adempimento a quanto previsto dall'art. 3 comma 7 della Legge n.136/2010, in tema di tracciabilità dei flussi finanziari, dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/dei conto/i corrente/i dedicato/i, anche non in via esclusiva, al presente appalto, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati, nonché le generalità (nome e cognome) ed il Codice Fiscale delle persone delegate ad operare su di detto/i conto/i. L'aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre il termine di 7 giorni qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai suddetti dati;
- c) le dichiarazioni di cui al DPCM n. 187/1991, conformi all'Allegato n. 7;
- d) eventuali contratti continuativi di cooperazione ex art. 119, comma 3 lett. d) del Codice; qualora i contratti siano redatti in lingua diversa dall'italiano quest'ultimo dovrà essere corredato da traduzione giurata;

nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione (laddove previsto dalla normativa vigente in originale o in copia autenticata e in regolare bollo):

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

- e) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito di seguito;
- f) nel caso in cui l'impresa non risulti ancora iscritta, copia della domanda di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 666/08/CONS del 26/11/2008 ai sensi dell'art. 24-bis, comma 11, D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i., accompagnata da dichiarazione di autenticità resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura. Nel caso in cui l'impresa sia già iscritta, la stazione appaltante procederà a verificare l'avvenuta iscrizione consultando il relativo elenco pubblico disponibile sul sito dell'AGCOM;
- g) dichiarazione contenente il nominativo del "Responsabile del Progetto" (con i riferimenti, email, pec ecc.) e gli indirizzi dell'Aggiudicatario al quale ISTAT potrà rivolgersi (tel., mail, pec, ecc);
- h) l'indirizzo della sede del Contact Center;
- i) i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) dei referenti e delle figure professionali migliorate in Offerta Tecnica (Cfr Criteri offerti nell'Ambito "Competenze del personale" Par. 20.2. del presente documento);
- j) qualora in gara l'impresa ha dichiarato di voler ricorrere al subappalto, una dichiarazione, resa da un soggetto munito di poteri idonei a impegnare l'impresa, della percentuale delle attività da subappaltare.
- k) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore della Committente a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate al par. 29.1.

In caso di RTI e di Consorzi:

- Il Facsimile Dichiarazione familiari conviventi e il Facsimile dichiarazione DPCM n.187/1991 di cui ai precedenti punti dovranno essere presentati:
 - in caso di RTI o di Consorzi ordinari da tutte le imprese che fanno parte del RTI o del Consorzio;
 - in caso di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettere b), c) e d) del Codice dal Consorzio stesso e dalle Consorziare esecutrici.
- la dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente dedicato/i, contenente le altre informazioni precedentemente elencate dovrà essere presentata:
 - in caso di RTI o di Consorzi ordinari da tutte le imprese che fanno parte del RTI o del Consorzio nel caso in cui non vi sia mandato all'incasso in capo alla mandataria / capogruppo, in tale ultimo caso dal soggetto (mandataria/capogruppo/ consorzio) al quale saranno versati i corrispettivi contrattuali;
 - in caso di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice dal Consorzio stesso;
- la garanzia definitiva e la copertura assicurativa dovranno essere presentate:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

- in caso di RTI o di Consorzi ordinari, su mandato irrevocabile, dall'impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate fermo restando la responsabilità solidale tra le imprese;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice dal Consorzio stesso;
- dovrà inoltre essere presentata, qualora non prodotta già in fase di partecipazione;
 - in caso di RTI, originale o copia autentica del mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione specifica delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti con l'impegno espresso di questi a realizzarli nonché, l'impegno al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 anche nei rapporti tra le imprese raggruppate;
 - in caso di Consorzio ordinario, copia dell'atto costitutivo, con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti con l'impegno espresso di questi a realizzarli nonché, con l'impegno al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 anche nei rapporti tra le imprese consorziate.

29. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

29.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto

Ai fini della stipula del Contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi dell'art. 117 del Codice, una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10% dell'importo contrattuale in favore della Committente.

Se il ribasso offerto dall'aggiudicatario supera il 10%, l'importo della garanzia, come sopra determinato, sarà aumentato di un punto percentuale per ogni punto di ribasso superiore al 10% e fino al 20%; inoltre, se il ribasso supera il 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

Si precisa che il ribasso utilizzato ai fini del calcolo della garanzia è determinato in ragione della formula $R = 1 - P/BA$, dove P è il prezzo globale offerto, dato dalla somma:

- i) del prezzo complessivo offerto sulle "interviste", di cui al punto e) del paragrafo 18;
- ii) del prezzo unitario offerto per la componente fissa (voce 3 della tabella 2 del paragrafo 4 del presente Capitolato)

e BA l'importo totale a base d'asta (**2.460.078,00 €**).

L'importo della garanzia così determinato sarà arrotondato all'unità (1 euro).

La garanzia copre l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore, nonché il rispetto

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

degli impegni assunti con il Patto di integrità, l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore, il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

La garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari iscritti nel nuovo **"albo"** di cui all'art. 106 del D. Lgs. n. 385/1993, con le modalità previste al precedente paragrafo 12 per la cauzione provvisoria i conformità all'art. 106 comma 3, del Codice, ivi incluse le modalità di verifica ivi previste.

La garanzia definitiva deve essere rilasciata nel rispetto degli schemi di contratti tipo di garanzia fideiussoria di cui agli Allegati "A" e "B" al Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n.193, ed in particolare dello Schema tipo 1.2 "Garanzia fideiussoria per la cauzione definitiva" e della corrispondente Scheda Tecnica.

Dovrà tuttavia essere prodotta, entro i termini sopra indicati, anche apposita appendice con la quale il Garante chiarisca che

- per "Stazione appaltante" si intende Istat;
- all'art. 1 dello schema tipo 1.2. il punto ii) della lett. c) si intende sostituita come segue:
"della eventuale maggiore spesa sostenuta dalla Committente per il completamento dei lavori, servizi e forniture nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'affidatario".

La Consip ha predisposto un modello che integra le precisazioni sopra descritte (Allegato n. 8) da utilizzare ai fini della stipula del contratto.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, secondo comma, del cc, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Committente.

Trovano applicazione le regole sulle riduzioni previste dall'art. 106, comma 8, del Codice.

L'aggiudicatario dovrà produrre, ove non siano stati presentati in gara, i documenti/certificati attestanti il possesso dei requisiti utili per la riduzione.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione e l'escussione della garanzia provvisoria e la Consip S.p.A. potrà aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto stesso con l'emissione del certificato di verifica di conformità.

Qualora l'ammontare delle garanzie dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro, secondo quanto espressamente previsto nello Schema di Contratto, in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito all'art. 117, comma 8, del Codice.

In particolare, lo svincolo verrà effettuato con periodicità trimestrale, subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del fornitore all'istituto Garante e alla Committente, di un documento, in originale o copia autentica, attestante l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali, emesso periodicamente dalla Committente in ragione delle verifiche di conformità svolte. Il Garante dovrà comunicare il valore dello svincolo alla Committente che potrà verificare la correttezza degli importi svincolati e chiedere al Fornitore ed al Garante in caso di errore un'integrazione.

30. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' 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.

31. 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 Istat e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, ai sensi della

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

L.190/2012. A tal fine, 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 www.istat.it.

32. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale tramite, il Sistema 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.

Si rammenta che ai sensi di quanto disposto dall'art. 36, comma 5, del Codice, nel caso in cui la stazione appaltante ritenga insussistenti le ragioni di segretezza indicate dai concorrenti ai sensi dell'art. 35, comma 4, lett. a), l'ostensione delle parti dell'offerta di cui si è richiesto l'oscuramento sarà consentita decorso il termine di impugnazione previsto dal comma 4 dell'art. 36 del Codice.

Si rammenta, altresì, che Consip si riserva di procedere alla segnalazione all'Anac ai sensi dell'art. 36, comma 6 del Codice.

33. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di Roma, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

34. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), Consip S.p.A. fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato in fase di gara e propedeutico alla stipula del contratto da parte della Committente.

Finalità del trattamento

In relazione alle attività di rispettiva competenza svolte dalla Consip e dalla Committente, si segnala che:

- i dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati da Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante, appaltante e autonomo Titolare del trattamento, per verificare la sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge ai fini della partecipazione alla gara e, in particolare, ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche di tali soggetti, nonché ai fini della gestione della gara e dell'aggiudicazione, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica e nel rispetto della normativa antiriciclaggio di cui al D.lgs 231/07, per la prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo;
- i dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti da Consip S.p.a. e trasferiti alla Committente, in qualità di autonomo Titolare del trattamento, ai fini della redazione

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

e della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso.

- tutti i dati acquisiti da Consip S.p.A. potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici, nel rispetto della normativa vigente, per le finalità istituzionali svolte dalla Società in relazione al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

Base giuridica e natura del conferimento

Il Concorrente è tenuto a fornire i dati a Consip S.p.A., in ragione degli obblighi legali derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Il rifiuto di fornire i dati richiesti da Consip S.p.A. potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'impossibilità di stipulare il contratto. Il concorrente è consapevole che i dati forniti a Consip, in caso di aggiudicazione, saranno comunicati alla Committente per le finalità relative alla sottoscrizione ed all'esecuzione del contratto e per i relativi adempimenti di legge.

Natura dei dati trattati

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura: i) dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto); ii) dati relativi a condanne penali e a reati (cd. "giudiziari") di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE.

Modalità del trattamento dei dati

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione. Il trattamento dei dati verrà effettuato da Consip S.p.A. in modo da assicurare la riservatezza necessaria e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, cartacei, informatici e telematici idonei a trattare i dati nel rispetto di adeguate misure di sicurezza, volte a garantire l'integrità e la segretezza dei dati e a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in osservanza del Regolamento UE.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati

I dati saranno trattati dal personale di Consip S.p.A. che cura il procedimento di gara, dal personale di altri uffici della medesima Società che svolgono attività ad esso attinente nonché dagli uffici che si occupano di attività per fini di studio e statistici; inoltre, i dati saranno anche nella disponibilità del gestore della Piattaforma, opportunamente nominato

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 regolamento UE/2016/679 e potranno essere:

- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza a Consip S.p.A. in ordine al procedimento di gara, anche per l'eventuale tutela in giudizio, o per studi di settore o fini statistici;
- comunicati ad eventuali soggetti esterni, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- comunicati, ricorrendone le condizioni, al Ministero dell'Economia e delle Finanze o ad altra Pubblica Amministrazione per la quale Consip S.p.A. e la Committente svolgano attività ai sensi dello statuto sociale, alla Agenzia per l'Italia Digitale, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- comunicati all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008.
- comunicati alla UIF – Banca d'Italia in caso di ottemperanza da parte di Consip S.p.A. dell'obbligo di Segnalazione di Operazioni Sospette, ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 231/2007.
- Inoltre, di dati saranno comunicati alla Committente per la stipula, la gestione e l'esecuzione del Contratto.

In adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (L. 190/2012 D. Lgs. n. 33/2013), il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite i siti internet www.consip.it, sezione "Società Trasparente", www.acquistinretepa.it e la BDNCP; inoltre, il nominativo del concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione dell'appalto, saranno diffusi tramite il sito internet www.mef.gov.it.

Oltre a quanto sopra, i dati inerenti la partecipazione del Concorrente all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D.Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.), potranno essere utilizzati dal MEF e da Consip, ciascuno per quanto di propria competenza, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto.

Periodo di conservazione dei dati

Il periodo di conservazione dei dati è di 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del Contratto, in ragione delle potenziali azioni legali esercitabili. Inoltre, i dati potranno essere conservati, anche in forma aggregata, per fini di studio o statistici nel rispetto della normativa vigente.

Processo decisionale automatizzato

Non è presente alcun processo decisionale automatizzato.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri

Diritti del concorrente/interessato

Per “interessato” si intende qualsiasi persona fisica i cui dati sono trasferiti dal concorrente alla stazione appaltante e tramite essa alla Committente.

All'interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e segg, del Regolamento UE. In particolare, l'interessato ha: *i)* il diritto di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano; *ii)* il diritto di accesso ai propri dati personali per conoscere: la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all'art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi, la risposta all'istanza non perviene nei termini di legge e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito reclamo, ricorso o segnalazione.

Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei dati

Titolari del trattamento sono, per le attività di rispettiva competenza, Consip S.p.A. e ISTAT, con sede legale, rispettivamente, in Roma, Via Isonzo n. 19/D-E e in Via Cesare Balbo n.16, che hanno provveduto a nominare i propri Responsabili della protezione dei dati.

Pertanto, qualsiasi richiesta in merito al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti dovrà essere indirizzata ai seguenti indirizzi:

- **per Consip** al Responsabile della Protezione dei dati di Consip (DPO) che potrà essere contattato al seguente indirizzo email **esercizio.diritti.privacy@consip.it** e **dpo@postacert.consip.it**
- **per ISTAT:** **responsabileprotezionedati@istat.it**. Al fine di agevolare il rispetto dei termini di legge, è necessario che le richieste avanzate riportino la dicitura “Esercizio diritti ex art. 15 e ss del Regolamento UE n. 2016/679.

Clausola finale

Acquisite le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del Contratto, il legale rappresentante pro tempore del Concorrente/aggiudicatario, si impegna ad adempiere agli obblighi di informativa nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro Dati personali, anche giudiziari, da parte della Consip S.p.A. o della Committente per le finalità sopra descritte.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato D'oneri