CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER CONTO DI SOGEI PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER IL CONTACT CENTER (ID 2682)

ID 3011

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

INDICE

1. PREMESSE 4
2. PIATTAFORMA DI APPROVVIGIONAMENTO DIGITALE (SISTEMA) 5
2.1 Modalità di arrotondamento del Sistema 6
2.2 Gestore del Sistema 6
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 8
4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI 8
Lotto n. 1 CIG 9
Lotto n. 2 CIG 10
Lotto n. 3 CIG 10
Lotto n. 4 CIG 12
5. DURATA 14
6. REVISIONE DEI PREZZI 15
7. MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE 15
8. INVITO 16
9. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE 16
9.1 Limitazione dell'aggiudicazione a un numero massimo di lotti 17
10. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO 18
10.1 Requisiti di partecipazione 18
10.1.1 Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione 19
10.1.2 Requisiti di ordine speciale 21
10.2 Partecipazione a più lotti 21
10.3 Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE 22
10.4 Indicazioni sui requisiti speciali nei consorzi di cooperative, consorzi di imprese artigiane, consorzi stabili 22
10.4.1 Requisiti di idoneità professionale 22
10.4.2 Requisiti di capacità economico finanziaria 22
10.5 Comprova dei requisiti 23
10.5.1 Documentazione a comprova 23
11. AVVALIMENTO 24
11.1 Regole per l'indicazione dell'impresa ausiliaria o delle consorziate non esecutrici che prestano i requisiti 25
12. SUBAPPALTO 26
13. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE 26
14. GARANZIA PROVVISORIA 28
15. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC 31
16. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI AS 31
16.1 Regole per la presentazione dell'offerta 32

17. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI 34
18. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA 35
18.1 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione 36
18.2 Documento unico della procedura di gara (DGUE) 37
18.3 Dichiarazione aggiuntiva 39
18.4 Documentazione relativa all'avvalimento 42
18.5 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 372 del decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14 42
18.6 Dichiarazione relativa alla composizione societaria e ai soggetti muniti di poteri di rappresentanza 42
18.7 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni 43
19. OFFERTA TECNICA 44
20. OFFERTA ECONOMICA..... 45
21. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA..... 48
22. AGGIUDICAZIONE 49
22.1 Criterio di aggiudicazione 49
22.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica..... 49
Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 1 .....*52*
Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 2 .....*70*
Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 3 .....*89*
Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 4 ..... *108*
22.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica .128
22.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica130
22.5 Metodo per il calcolo dei punteggi complessivi.....131
23. COMMISSIONE GIUDICATRICE 132
24. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA 133
25. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA 133
26. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE 133
27. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE 135
28. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....135
29. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE.....138
30. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO 138
31. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA 140
31.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto.....140
31.2 Polizza assicurativa.....142
32. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI 143
33. CODICE DI COMPORTAMENTO.....143
34. ACCESSO AGLI ATTI.....143
35. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE 144
36. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 144

1. PREMESSE

Con determina a contrarre de 21 ottobre 2026, Consip S.p.A. a socio unico (di seguito per brevità anche Consip) per conto di Sogei S.p.A. (di seguito per brevità anche Committente), ha deliberato di affidare il servizio dei servizi di Contact Center per il Sistema Informativo della Fiscalità (SIF).
La presente procedura è interamente svolta tramite PAD (di seguito, anche Sistema) accessibile all'indirizzo www.acquistinretepa.it.
L'affidamento avverrà mediante Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), indetto nell'ambito dello SDA Servizi di Contact Center 2, ai sensi dell'art. 32, del D.lgs. 36/2023, così come modificato dal D.lgs. 209/2024 (di seguito Codice), con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 108 del Codice. La documentazione del Bando Istitutivo dello SDA di cui sopra, forma parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegata.

La durata del procedimento prevista è pari a 10 mesi dall'indizione della presente procedura, oltre un mese per l'eventuale anomalia.

Il luogo di svolgimento del servizio è Roma, codice NUTS ITI43.

- **lotto 1 CIG BD7281EE98**
- **lotto 2 CIG BD7281FF6B**
- **lotto 3 CIG BD72820043**
- **lotto 4 CIG BD72821116**

Il Responsabile unico del progetto è il Dott. Olindo Rencricca.
Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento il Dott. Carmelo Pacione.

Si precisa che in virtù di quanto stabilito dall'art. 4, comma 3 bis e comma 3 ter del D.L. n. 95/2012 convertito con L. n. 135/2012 nonché dalla Convenzione stipulata in data 16 marzo 2023, a far data dal primo di luglio 2013 tutte le attività contrattuali saranno poste in essere dalla Sogei S.p.A. e Consip svolgerà il ruolo di Centrale di Committenza/stazione appaltante.

***

Nell'ambito della presente procedura di gara, è possibile l'uso di sistemi di intelligenza artificiale (IA) - indicati sul sito della Consip nella sezione "Società trasparente", sotto sezione "Bandi di gara e Contratti - Programmazione e Progettazione" - a supporto delle attività di competenza della Stazione appaltante, dei suoi organi ed uffici, indicate nella documentazione di gara e nel Codice. L'utilizzo di tali sistemi di IA avviene in funzione meramente ausiliaria e strumentale allo svolgimento delle suddette attività, nel rispetto:

- dei principi di cui agli artt. 19 e 30 del d.lgs. n. 36/2023, al Regolamento UE 2024/1689 e alla legge n. 132/2025;
- delle norme in materia di protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 e d.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.);
- degli obblighi di riservatezza, sicurezza informatica e dei dati trattati, tracciabilità delle operazioni, mediante adeguati strumenti tecnici ed organizzativi.

Resta inteso che tali sistemi non sostituiscono in alcun modo il potere decisionale riservato alla Stazione appaltante, ai suddetti organi ed uffici, che mantengono piena autonomia nello svolgimento dell'attività di

propria competenza, assumendo la responsabilità dei compiti agli stessi demandati e disciplinati nel Codice e nel Capitolato d'Oneri e delle conseguenti determinazioni, nel rispetto di quanto previsto in particolare dall'art. 14, legge n. 132/2025.

2. PIATTAFORMA DI APPROVVIGIONAMENTO DIGITALE (SISTEMA)

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente previsto in maniera espressa, attraverso l'utilizzazione di una Piattaforma telematica (di seguito per brevità anche solo "Sistema").
Per il funzionamento del Sistema e la relativa disciplina si rinvia al par. 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, che si intende qui richiamato integralmente.
Mediante il Sistema verranno gestite le seguenti fasi:

a) l'invio 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 e 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'oneri del Bando Istitutivo.
A parziale deroga di quanto disciplinato al par. 2.1 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, nel in caso di mancato funzionamento del Sistema, si applica quanto segue.
In caso di mancato funzionamento del Sistema o di malfunzionamento dello stesso, non dovuto alle circostanze indicate al par. 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo (difetti delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e utilizzo non conforme dell'OE del Sistema), che impedisca la corretta presentazione delle offerte negli AS, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante valuta la necessità di disporre la sospensione del termine per la presentazione delle offerte per il periodo di tempo strettamente necessario a ripristinare il normale funzionamento e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del malfunzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso e del momento in cui si verifica. La proroga o la riapertura del termine di scadenza di presentazione delle offerte limitata ad un periodo massimo di 48 ore dalla data di scadenza indicata nel bando è resa nota sul Sistema e sul sito internet della stazione appaltante, unitamente all'indicazione della durata e dei motivi del malfunzionamento. In tali casi, non è richiesta la pubblicazione di una rettifica al bando di gara ai sensi dell'articolo 27 del codice, né la riedizione della procedura.
Nel caso in cui la proroga o la riapertura dei termini per la presentazione delle offerte abbia una durata superiore, la stazione appaltante rettifica il bando di gara con indicazione della nuova scadenza.
Nei soli casi in cui la sospensione, la riapertura o la proroga dei termini non siano considerati idonei a garantire la *par condicio* dei partecipanti e/o la segretezza delle offerte, la stazione appaltante procede alla riedizione della procedura.
La stazione appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del malfunzionamento.

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 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 avvalimento del concorrente e dell'impresa ausiliaria di cui al par. 11;
- Allegato n. 3 – Foglio di calcolo Garanzia Provvisoria e Definitiva;
- Allegato n. 4 – Relazione tecnica;
- Allegato n. 5 – Motivazioni del ribasso del costo della manodopera;
- 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 – Condizioni di Assicurazione;
- Allegato n. 10 – "Security" al Contratto;

- Allegato n. 11 – “Privacy” al Contratto;
- Allegato n. 12 – Dichiarazione relativa alla composizione societaria e ai soggetti muniti di poteri di rappresentanza
- Allegato n. 12 bis – Excel composizione societaria e soggetti muniti di poteri di rappresentanza
- Allegato n. 13 – Clausola Sociale – Organico precedenti aggiudicatari
- Allegato n. 14 – Dichiarazione anticorruzione;
- Allegato n. 15 – Facsimile spese relative al costo del personale;
- Allegato n. 16 – Rettifica dell’offerta
- “*Request.xml*” del Documento di gara unico europeo (DGUE); la “R*equest.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 che include la relazione descrittiva e appendici, strutturato in una parte generale e tre parti speciali;
- Capitolato tecnico del bando istitutivo, non materialmente allegato;
- Condizioni contratto;
- Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, pubblicate sul sito Acquistinrete.it>Chi siamo>Come funziona al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona_RegoleSistema.html https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.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 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 e non oltre il 6 novembre 2026**, 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". Si invitano i concorrenti a visionare costantemente il Sistema o il sito istituzionale.

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.

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 per oggetto i servizi sotto indicati, relativi alla categoria merceologica di ammissione indicata successivamente alle condizioni tutte espressamente stabilite nella documentazione relativa allo stesso Appalto Specifico.

L'appalto è suddiviso nei seguenti lotti:

Tabella n. 1

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG	Importo
1	Servizi di Contact Center di primo livello per Sogei	BD7281EE98	€ 11.246.184,40
2		BD7281FF6B	€ 9.201.423,60
3	Servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei	BD72820043	€ 31.519.240,00
4	Servizi di Contact Center esclusivi per ADER	BD72821116	€ 27.152.452,00

L'appalto è suddiviso in quattro lotti quantitativi e merceologici.

Più precisamente:

- lotti 1 e 2, identici da un punto di vista merceologico (contact center di primo livello per Sogei) ma distinti in base ai volumi, rispettivamente pari al 55% e al 45% del volume complessivo stimato di chiamate;
- Lotto 3, riguardante l'assistenza specialistica di secondo livello per Sogei;
- Lotto 4, relativo ai servizi di contact center erogati esclusivamente per ADER.

La suddivisione tra i lotti 1 e 2, lotto 3 e lotto 4 è di natura funzionale/prestazionale. I lotti hanno a oggetto prestazioni autonome, scorporabili tra loro e dotate di proprie specificità in termini di competenze richieste, per cui la suddivisione consente di ripartire in modo efficace le attività e, al contempo, di allargare la partecipazione.
La suddivisione tra i lotti 1 e 2, di tipo solo quantitativo, garantisce l'erogazione dei servizi in una logica multi-fornitore, atta ad assicurare la continuità e la qualità dei servizi, in caso di insolvenza o inefficienza di uno dei due aggiudicatari.

Il dettaglio delle prestazioni oggetto di ogni lotto è il seguente:

Lotto n. 1 CIG BD7281EE98

Tabella 2.1

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Prodotto/servizio	CPV	CODICE ATECO	P *(principale)* S *(secondaria)*	Importo
Servizi di Contact Center inbound	Servizio di contact center inbound	79511000-9 79512000-6	82.20.00	P	11.246.184,40 €
				A) Importo a base di gara	11.246.184,40 €
				B) Costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso *[Indicare Euro 0,00 in caso di assenza di rischi]*	0,00 €
				A)+B) Importo complessivo	**11.246.184,40 €**

Tabella 2.2

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	METRICA	BASE D'ASTA UNITARIA	QUANTITÀ STIMATA PER ANNO
1	Singola chiamata gestita in orario standard	Chiamata gestita	€ 1,33	418.000
2	Singola chiamata risolta in orario standard	Chiamata risolta	€ 4,15	376.750
3	Servizio operatore inbound in orario ampliato	Euro/ora	€ 38,86	11.000
4	Maggiorazione per Servizio operatore inbound in orario notturno	Percentuale incremento	11,00%	4.400

5	Maggiorazione per Servizio operatore inbound in orario festivo	Percentuale incremento	3,00%	1.870

Lotto n. 2 CIG BD7281FF6B

Tabella 3.1

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Prodotto/servizio	CPV	CODICE ATECO	P *(principale)* S *(secondaria)*	Importo
Servizi di Contact Center inbound	Servizio di contact center inbound	79511000-9 79512000-6	82.20.00	P	9.201.423,60 €
			B) Importo a base di gara		9.201.423,60 €
			D) Costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso *[Indicare Euro 0,00 in caso di assenza di rischi]*		0,00 €
			A)+B) Importo complessivo		**9.201.423,60 €**

Tabella 3.2

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	METRICA	BASE D'ASTA UNITARIA	QUANTITÀ STIMATA PER ANNO
1	Singola chiamata gestita in orario standard	Chiamata gestita	€ 1,33	342.000
2	Singola chiamata risolta in orario standard	Chiamata risolta	€ 4,15	308.250
3	Servizio operatore inbound in orario ampliato	Euro/ora	€ 38,86	9.000
4	Maggiorazione per Servizio operatore inbound in orario notturno	Percentuale incremento	11,00%	3.600
5	Maggiorazione per Servizio operatore inbound in orario festivo	Percentuale incremento	3,00%	1.530

Lotto n. 3 CIG BD72820043

Tabella 4.1

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Prodotto/servizio	CPV	CODICE ATECO	P *(principale)* S *(secondaria)*	Importo
Servizi di Contact Center inbound	Servizio di contact center inbound per l'assistenza specialistica di secondo livello per Sogei con servizi opzionali quali il servizio di governo e le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati	79511000-9 79512000-6	82.20.00	P	31.519.240,00 €
	A) Importo a base di gara				31.519.240,00 €
	B) Costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso *[Indicare Euro 0,00 in caso di assenza di rischi]*				0,00 €
	A)+B) Importo complessivo				**31.519.240,00 €**

Tabella 4.2

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	METRICA	BASE D'ASTA UNITARIA	QUANTITÀ STIMATA PER ANNO
1	Servizio operatore inbound - orario base	Euro/ora	**38,86**	137.995
2	Maggiorazione Servizio operatore inbound - orario notturno	Percentuale incremento	**11,00%**	4.825
3	Maggiorazione Servizio operatore inbound - orario festivo	Percentuale incremento	**3,00%**	1.930
4	Maggiorazione competenze specialistiche	Percentuale incremento	**14,00%**	19.300
5	Maggiorazione operatore Dislocato presso PA	Percentuale incremento	**47,00%**	9.650
6	Maggiorazione Sistema di accesso e accoglienza	Percentuale incremento	**3,00%**	19.300
7	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Canali per la terminazione	Canone mensile	**13,220**	1.200

	sulla propria infrastruttura del traffico in fonia			
8	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)	Euro/minuto	**0,200**	120.000
9	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)	Euro/minuto	**0,133**	36.000
10	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	Euro/minuto	**0,200**	24.000
11	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	Euro/minuto	**0,132**	12.000

Lotto n. 4 CIG BD72821116

Tabella 5.1

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Prodotto/servizio	CPV	CODICE ATECO	P *(principale)* S *(secondaria)*	Importo
Servizi di Contact Center inbound	Servizio di contact center inbound per ADER con servizi opzionali quali il servizio di governo, di integrazione e le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati	79511000-9 79512000-6	82.20.00	P	27.152.452,00 €
	A) Importo a base di gara				27.152.452,00 €
	B) Costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso *[Indicare Euro 0,00 in caso di assenza di rischi]*				0,00 €
	A)+B) Importo complessivo				**27.152.452,00 €**

Tabella 5.2

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	METRICA	BASE D'ASTA UNITARIA	QUANTITÀ STIMATA PER ANNO
1	Servizio operatore inbound - orario base	Euro/minuto	**0,8586**	6.700.290
2	Maggiorazione Servizio operatore inbound - orario notturno	Percentuale incremento	**11,00%**	193.650
3	Maggiorazione Servizio operatore inbound - orario festivo	Percentuale incremento	**3,00%**	77.460
4	Maggiorazione Sistema di accesso e accoglienza	Percentuale incremento	**3,00%**	774.600
5	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia	Canone mensile	**13,220**	4.320
6	Servizio di integrazione e manutenzione di sistemi informativi - Capo Progetto	Euro Giorno/Persona	**500,00**	15
7	Servizio di integrazione e manutenzione di sistemi informativi – Analista	Euro Giorno/Persona	**420,00**	25
8	Servizio di integrazione e manutenzione di sistemi informativi – Programmatore	Euro Giorno/Persona	**330,00**	35
9	Servizio di integrazione e manutenzione di sistemi informativi – Sistemista	Euro Giorno/Persona	**420,00**	25

Gli importi totali a base d'asta, di cui alle precedenti tabelle 2.1, 3.1, 4.1 e 5.1 sono ottenuti come somma dei prodotti dei valori unitari a base d'asta moltiplicati per le rispettive quantità stimate di cui alle tabelle 2.2, 3.2, 4.2 e 5.2 e, nel caso dei valori espressi in percentuale di incremento, per i valori a base d'asta del corrispondente servizio. Gli importi complessivi ottenuti sono stati arrotondati per eccesso all'euro più vicino.

Gli importi posti a base d'asta di cui alle precedenti tabelle 2.1, 3.1, 4.1 e 5.1, comprendono i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato nella misura riportata nella seguente tabella:

Tabella n. 6

Numero Lotto	Oggetto del lotto	Importo Stimato dei costi della manodopera

1	Servizi di Contact Center di primo e secondo livello per Sogei	€ 6.204.823,15
2		€ 5.239.868,15
3	Servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei	€ 20.762.650,11
4	Servizi di Contact Center esclusivi per ADER	€ 16.653.214,88

Tali costi sono stati stimati tenendo conto:

- della durata di erogazione del servizio (48 mesi);
- per il servizio di contact center di primo livello (lotti 1 e 2), sulla base della struttura dei contact center attualmente eroganti il servizio, tuttavia ridimensionati vista la riduzione del fabbisogno;
- per il servizio operatore inbound relativo ai lotti 3 e 4, delle quantità di ore e minuti stimati comprensivi delle richieste relative alle caratteristiche richiedibili (orario domenicale, orario notturno);
- dei costi annuali e dei costi medi orari derivanti dall'ultima tabella ministeriale relativa al servizio di Call Center in base alla figura professionale impiegata (rinvenibili sul sito https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/analisi-economiche-costo-lavoro/pagine/settore-servizi-di-call-center-tlc).

Si precisa che i servizi di integrazione e manutenzione previsti per il lotto 4, nonché per le personalizzazioni di strumenti utilizzati dal fornitore per l'erogazione dei servizi (ad es. il sistema di monitoraggio e reportistica) non sono stati conteggiati nel computo dei costi della manodopera in quanto ritenuti prestazioni «di natura intellettuale».
Non rientrano nei costi della manodopera neppure i costi inerenti alle attività svolte dal Responsabile del Servizio e Quality Manager oltre che quelli relativi alla formazione per le figure professionali coinvolte nell'erogazione della stessa intendendo tali prestazioni come di natura intellettuale.

I costi della manodopera non sono ribassabili se non per dimostrate ragioni attinenti ad una più efficiente organizzazione aziendale o a condizioni fiscali o contributive di maggior favore che non comportano penalizzazioni per la manodopera.
Il contratto collettivo nazionale applicato al personale dipendente impiegato nell'attività oggetto dell'appalto è quello per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione codice alfanumerico n. K411.
In considerazione della natura della fornitura oggetto della presente procedura, non sussiste, ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, l'obbligo di procedere alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (c.d. DUVRI).
L'importo complessivo è al netto di Iva.
L'appalto è finanziato con fondi propri della Committente.

5. DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 48 mesi decorrenti dalla data indicata al par. 3 della parte generale del Capitolato Tecnico.

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

6. REVISIONE DEI PREZZI

Nel corso di esecuzione della Contratto è ammessa la revisione dei prezzi alle condizioni previste nelle Condizioni speciali di Contratto, all'articolo "Revisione prezzi" e/o nel capitolato Tecnico allegati al presente Capitolato d'oneri.

La revisione dei prezzi si applica anche ai contratti di subappalto e ai subcontratti comunicati alla Committente.

Non sussistono i presupposti per l'applicazione di meccanismi ordinari di adeguamento del prezzo, ai sensi dell'art. 60, comma 2 bis, del Codice, in quanto, nel mercato di riferimento, il fattore più rilevante della variabilità dei prezzi è legato al costo della manodopera e le basi d'asta unitarie sono state definite in considerazione degli aumenti del costo del lavoro già previsti dal CCNL TLC.

7. MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

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 Committente 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 **€ 94.943.160,00**, al netto di Iva, così suddiviso:

Tabella n. 7

Numero Lotto	Descrizione Lotto	Importo complessivo (A+B) tabelle 2.1, 3.1, 4.1, 5.1	Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	Valore Globale Stimato
1	Servizi di Contact Center di primo livello per Sogei	€ 11.246.184,40	€ 2.249.236,88	**€ 13.495.421,28**
2		€ 9.201.423,60	€ 1.840.284,72	**€ 11.041.708,32**
3	Servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei	€ 31.519.240,00	€ 6.303.848,00	**€ 37.823.088,00**
4	Servizi di Contact Center	€ 27.152.452,00	€ 5.430.490,40	**€ 32.582.942,40**

	esclusivi per ADER			

8. 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 10; 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.

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

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

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

I consorzi di cui agli articoli 65, comma 2, lett. b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre.

Quando la consorziata designata è, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c), è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, le consorziate per le quali concorre.

È fatto divieto di partecipare 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'oneri del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

Resta fermo il possesso dei requisiti del presente AS, così come previsto al successivo paragrafo 10.

Il concorrente che partecipa al singolo lotto 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, al singolo lotto 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 una consorziata esecutrice la 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 7 giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sull'appalto specifico, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

9.1 Limitazione dell'aggiudicazione a un numero massimo di lotti

È possibile presentare offerta per tutti lotti. Tuttavia, al fine di:

a) garantire la separazione dei ruoli tra le attività di assistenza di primo livello e quelle di assistenza di secondo livello;
b) assicurare, per i servizi oggetto dei Lotti 1 e 2, un approccio multi-fornitore;

il medesimo operatore economico non può risultare aggiudicatario di più di uno tra i Lotti 1, 2 e 3.

Il Lotto 4 non è soggetto al predetto vincolo e potrà, pertanto, essere aggiudicato anche al medesimo operatore economico aggiudicatario di uno dei Lotti 1, 2 o 3.

Il vincolo di aggiudicazione:

- opera a livello di singola impresa e non di operatore economico nel suo complesso e trova, pertanto, applicazione anche nel caso in cui la medesima impresa partecipi ai diversi lotti in forme di partecipazione differenti;

  troverà applicazione anche rispetto a imprese che si trovino tra loro in una situazione di controllo/collegamento di cui all'articolo 2359 del codice civile. A tal proposito, si precisa altresì che, ai fini della configurazione della situazione di collegamento si terrà anche conto della comunanza di titolari, amministratori, procuratori generali e institori cui è conferito il potere di rappresentanza, socio unico persona fisica e amministratori del socio unico persona giuridica.

Si veda, altresì, quanto precisato nel paragrafo "Subappalto".

Ai fini della verifica del rispetto del vincolo aggiudicazione, ciascuna Impresa dovrà rilasciare la dichiarazione di cui all'allegato "Dichiarazione relativa alla composizione societaria e ai soggetti muniti di poteri di rappresentanza", con relativo file excel.

All'esito della formulazione delle graduatorie dei singoli lotti, la Commissione applicherà il vincolo di aggiudicazione secondo il seguente ordine di priorità:

1. **Lotto 3;**
2. **Lotto 1;**
3. **Lotto 2.**

Conseguentemente, qualora il medesimo operatore economico, ovvero imprese cui il vincolo si applica secondo quanto sopra previsto, risultino utilmente collocati ai fini dell'aggiudicazione in più di uno dei Lotti 1, 2 e 3, sarà mantenuta la relativa posizione nella graduatoria del lotto avente priorità e si procederà allo scorrimento della graduatoria del lotto o dei lotti successivi, fino all'individuazione del primo concorrente

utilmente collocato cui il vincolo non risulti applicabile. Il medesimo procedimento sarà reiterato, ove necessario, secondo il predetto ordine di priorità, fino all'individuazione degli aggiudicatari dei Lotti 1, 2 e 3.

Il vincolo di aggiudicazione trova applicazione anche qualora, per effetto dello stesso, non sia possibile individuare nella graduatoria di uno dei Lotti 1, 2 o 3 un diverso concorrente cui aggiudicare il lotto. In tale ipotesi, esaurito lo scorrimento della relativa graduatoria senza l'individuazione di un concorrente aggiudicabile nel rispetto del vincolo, il lotto non sarà aggiudicato.

Resta fermo che il Lotto 4 non è soggetto ad alcun vincolo di aggiudicazione e potrà, pertanto, essere aggiudicato anche al medesimo operatore economico aggiudicatario di uno dei Lotti 1, 2 o 3.

***

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

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

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

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

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

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

10.1 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 del SDA.

10.1.1 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'oneri del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente paragrafo.
La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE) fatto salvo quanto previsto nel paragrafo "Aggiudicazione dell'appalto e stipula del contratto".

Nella dichiarazione aggiuntiva, gli operatori economici acconsentono al trattamento dei dati tramite il FVOE, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR) e dal d. lgs.n.196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica. La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.
In caso di partecipazione dei soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice, i requisiti di cui al presente paragrafo sono posseduti da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo, e da ciascun componente dell'aggregazione di rete che partecipa alla gara nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.
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.xlm" 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. 28, 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, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza.
Nel caso in cui un RTI/consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/ esecutrice/consorziata, avente i requisiti di cui i consorzi si avvalgono, 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.

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 (ove non sia già presente).
Per ragioni di processo e speditezza dell'azione amministrativa, una copia del suddetto Rapporto dovrà altresì essere inserita, a Sistema, nella busta amministrativa.
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.
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, 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 stazione appaltante, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3:

- pubblicherà tale rapporto sul proprio sito, 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 articolo, per i quali è necessario presentare una copia in chiaro del Rapporto.

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 di cui all'articolo 47, comma 3, del decreto-legge n. 77 del 2021 o di cui all'articolo 1, comma 2 dell'Allegato II.3 del Codice.

10.1.2 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 inbound	€ 1.686.927,66
2		€ 1.380.213,54
3		€ 4.727.886,00
4		€ 4.072.867,80

Ferma la presentazione della "Response.xlm" del DGUE, così come previsto al successivo par. 16.1 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 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 (FVOE) fatto salvo quanto previsto nel paragrafo "Aggiudicazione dell'appalto e stipula del contratto".
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.

10.2 Partecipazione a più lotti

Con riferimento alle condizioni minime di partecipazione di cui al precedente paragrafo 10.1.2, il concorrente che intenda partecipare a più lotti dovrà possedere i requisiti economici richiesti per la partecipazione al lotto di valore superiore tra quelli per cui presenta offerta, ciò tenendo conto della forma con la quale il soggetto partecipa (impresa singola, impresa mandataria, impresa mandante, ecc.).

Nel caso in cui il concorrente che abbia richiesto di concorrere a più lotti non risulti in possesso dei suddetti requisiti, verrà ammesso a partecipare unicamente al/i lotto/i per i quali possiede i requisiti.

10.3 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'oneri 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

Il requisito relativo al fatturato globale di cui al par. 10.1.2, 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.

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

10.4.1 Requisiti di idoneità professionale

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

10.4.2 Requisiti di capacità economico finanziaria

I consorzi di cooperative, i consorzi tra imprese artigiane e i consorzi stabili possono partecipare utilizzando requisiti propri ovvero facendo valere i mezzi d'opera, le attrezzature e l'organico medio nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono, secondo quanto previsto dall'allegato II.12.

Per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di capacità tecnica e 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 devono aver conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS.
In caso di Aggregazioni con soggettività giuridica trova applicazione la disciplina sopra descritta di cui all'art. 65, comma 2, lett. d) del Codice.

10.5 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.

10.5.1 Documentazione a comprova

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti previsti al par. 10, da comprovare con le modalità che seguono.

Ai fini della comprova del 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, l'iscrizione è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE. Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale la dichiarazione, resa ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, di iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato II.11, nonché i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

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

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

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

Il concorrente sarà tenuto a comprovare il valore di fatturato richiesto per la partecipazione all'Appalto Specifico per ogni Lotto per il quale si presenta offerta.
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.

11. 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 10 e/o per migliorare la propria offerta.
Nel contratto di avvalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliaria mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

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.
Nel caso di avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta, l'impresa ausiliata e l'impresa ausiliaria non possono partecipare allo stesso lotto, pena l'esclusione di entrambi i soggetti, salvo che l'impresa ausiliaria non dimostri, facendo ricorso ad idoneo supporto documentale, che non sussistono collegamenti con l'impresa ausiliata tali da ricondurre entrambe le imprese ad uno stesso centro decisionale. La Consip S.p.A. può comunque chiedere ad entrambe le imprese chiarimenti o integrazioni documentali, assegnando a tal fine un congruo termine non prorogabile.

Il concorrente e l'impresa ausiliaria 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'impresa ausiliaria deve:

a) possedere i requisiti di ordine generale previsti al precedente par.10.1.1 e dichiararli presentando un proprio DGUE;
b) possedere e dichiarare nel proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti: i) il requisito di idoneità professionale di cui al par. 10, nonché i requisiti i di cui al par. 10.1.2 oggetto di avvalimento, ove l'avvalimento sia riferito ai requisiti di partecipazione; ii) il solo requisito di idoneità professionale di cui al par. 10, nel caso di avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta;
c) impegnarsi, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante/committente, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse (riferite a requisiti di partecipazione e/o premiali) oggetto di avvalimento.

Il concorrente produce la dichiarazione resa e sottoscritta dall'ausiliaria, redatta secondo il modello di cui all' Allegato - 'Dichiarazione di avvalimento' contenente, tra le altre, anche la dichiarazione di presa visione e accettazione delle clausole del presente Patto di integrità.

Il concorrente allega alla dichiarazione sostitutiva di partecipazione il contratto di avvalimento avente ad oggetto un requisito di partecipazione e all'offerta tecnica il contratto di avvalimento premiale.

Nel caso in cui il concorrente ricorra all'istituto dell'avvalimento sia per acquisire un requisito di partecipazione sia per migliorare l'offerta, può produrre

- due separati contratti di avvalimento da produrre, rispettivamente, nella busta amministrativa e nella busta tecnica.

- un contratto di avvalimento misto (ovvero, avente ad oggetto sia un requisito di partecipazione che un requisito premiale), questo sarà allegato nella busta Amministrativa>.

Il contratto di avvalimento, anche premiale e misto, deve essere nativo digitale e firmato digitalmente dalle parti.

Qualora per l'impresa ausiliaria sussistano motivi di esclusione o laddove essa non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'impresa ausiliaria entro 7 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'ausiliaria si sia resa responsabile di una falsa dichiarazione sul possesso dei requisiti, la stazione appaltante procede a segnalare all'Autorità nazionale anticorruzione il comportamento tenuto dall'impresa ausiliaria per consentire le valutazioni di cui all'articolo 96, comma 15, del Codice. L'operatore economico può indicare un altro ausiliario nel termine di dieci giorni, pena l'esclusione dalla gara. La sostituzione può essere effettuata soltanto nel caso in cui non conduca a una modifica sostanziale dell'offerta. Il mancato rispetto del termine assegnato per la sostituzione comporta l'esclusione del concorrente.

11.1 Regole per l'indicazione dell'impresa ausiliaria o delle consorziate non esecutrici che prestano i requisiti

Così come previsto al par. 6.1.2 del Capitolato d'oneri del Bando Istitutivo, l'avvalimento o il ricorso da parte dei Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice ai requisiti di consorziate non esecutrici è consentito solo se l'ausiliaria o la consorziata che presta il requisito abbia conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS. Nel caso di impresa non già ammessa che presenta la domanda di ammissione prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta, l'operatore economico, ove non intervenga l'ammissione della ausiliaria o consorziata non esecutrice prima della presentazione dell'offerta, dovrà produrre nella documentazione amministrativa, copia della domanda di ammissione presentata alla Consip. La stazione appaltante verificherà in corso di AS l'avvenuta ammissione da parte della Consip S.p.A., dell'impresa ausiliaria o della consorziata che presta i requisiti ad almeno un Bando SDA. In caso di diniego all'ammissione dell'impresa indicata, la stazione appaltante valuterà, al ricorrere dei presupposti di cui agli artt. 97 e 104 del Codice, l'eventuale sostituzione con altra impresa ammessa secondo le modalità sopra indicate.
Resta fermo che l'impresa ausiliaria e/o la consorziata non esecutrice che presta i requisiti, dovranno possedere i requisiti di capacità generale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, nonché quelli speciali di cui all'art. 100 del Codice, in relazione al/i requisito/i messo/i a disposizione dell'operatore economico o dei Consorzi non necessari di cui all'art. 67 del Codice. È ammesso, ove ne ricorrano i presupposti, l'avvalimento premiale con le stesse modalità di indicazione a Sistema sopra precisate e secondo le regole stabilite al precedente par. 8.

12. 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 la prevalente esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

Nella dichiarazione Aggiuntiva il concorrente si impegna a subappaltare alle piccole e medie imprese una quota non inferiore al 20 per cento delle prestazioni che intende subappaltare, oppure una quota inferiore, dandone nel caso adeguata motivazione con riferimento all'oggetto, alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

Tutte le prestazioni possono essere subappaltate ma non possono, a loro volta, essere oggetto di ulteriore subappalto. Ciò in ragione della natura delle prestazioni oggetto dell'appalto che richiedono un elevato livello di coordinamento operativo, uniformità esecutiva e controllo diretto delle attività svolte. Il subappalto a cascata potrebbe determinare criticità sotto il profilo del coordinamento operativo, della standardizzazione delle procedure, della tempestività degli aggiornamenti e della qualità complessiva delle prestazioni rese, con possibili ripercussioni sulla corretta esecuzione del servizio che è di grande rilevanza per il sistema Paese.
L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della Committente dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

In considerazione del vincolo di aggiudicazione di cui al precedente paragrafo 9.1, ed in ragione della finalità di tale istituto volto a favorire il confronto concorrenziale e il più ampio accesso alle risorse pubbliche, si precisa che un operatore economico, che sia risultato aggiudicatario del numero massimo di lotti aggiudicabili come identificato nel richiamato paragrafo 7.1, non potrà risultare destinatario di una richiesta di autorizzazione quale subappaltatore in alcun lotto della presente procedura. Gli operatori economici, che siano risultati aggiudicatari di un numero di lotti inferiore al predetto numero massimo, potranno risultare destinatari di richieste di autorizzazione quali subappaltatori in un numero di lotti pari alla differenza tra il numero massimo di lotti aggiudicabili e il numero di lotti agli stessi aggiudicati.

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.

13. 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 di cui al par. 4, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel 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 13 al presente documento 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 almeno al 30 % delle assunzioni necessarie di occupazione giovanile;
- una quota pari almeno 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 di dipendenti pari o superiore a quindici 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 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 articolo per i quali è necessario presentare una copia in chiaro delle Relazioni.

2. *Clausola per l'occupazione di persone svantaggiate*. Il concorrente si impegna, a pena di esclusione, in caso di aggiudicazione dell'appalto, ad assumere entro la 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 come definite dall'art. 4 della legge 381/1991 e dal decreto Ministero del Lavoro del 17 ottobre 2017.

***

Per l'esecuzione del servizio/fornitura oggetto del presente appalto, ai sensi dell'articolo 113 del Codice, è richiesto*:*

1. l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali", ai sensi dell'art. 24 bis comma 11, del D.L. 83/2012;
2. il possesso della sede operativa del relativo servizio di contact center in un Comune Capoluogo di Regione, ad una distanza massima di 250 km in linea d'aria dal Comune di Roma, come descritto al par. 4 della parte generale del Capitolato Tecnico.

14. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta, per ciascun lotto*,* è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo dell'appalto e precisamente dell'importo pari quanto riportato nella successiva tabella, costituita in data certa anteriore al termine di presentazione delle offerte, resa a favore della presente stazione appaltante e sottoscritta da un soggetto legittimato a rilasciare la garanzia e ad impegnare il concorrente:

Tabella n. 8

Numero Lotto	Descrizione Lotto	**Valore Garanzia Provvisoria**
1	Servizi di Contact Center di primo livello per Sogei	**269.908,43 €**
2		**220.834,17 €**
3	Servizi di assistenza specialistica di secondo livello per Sogei	**756.461,76 €**
4	Servizi di Contact Center esclusivi per ADER	**651.658,85 €**

Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

In caso di partecipazione a più lotti l'operatore economico può alternativamente:

- prestare tante distinte ed autonome garanzie provvisorie quanti sono i lotti cui intende partecipare;
- prestare un'unica garanzia di importo pari alla somma degli importi stabiliti per i lotti cui intende partecipare. Nella garanzia sono indicati espressamente i singoli lotti per i quali la stessa viene prestata, nonché gli importi di dettaglio delle singole cauzioni riferite a ciascun lotto.

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 3011 CIG_____, per il Lotto _____”**. 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 seguendo le indicazioni fornite nella Comunicazione congiunta della Banca D’Italia, dell’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni e dell’Autorità Nazionale Anticorruzione pubblicata il 18 luglio 2025 e consultabile al seguente link: https://www.anticorruzione.it/-/news.garanzie.finanziarie.18.07.2025.

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

L’operatore economico può, alternativamente:

- presentare una garanzia fideiussoria gestita in tutte le fasi mediante ricorso ad una piattaforma, operante con tecnologie basate su registri distribuiti o su registri elettronici, conforme alle caratteristiche stabilite dall’AgID;
- presentare una garanzia fideiussoria verificabile telematicamente presso il sito internet indicato dall’emittente indicando nella domanda le modalità di verifica messe a disposizione dall’emittente medesimo.

La fideiussione deve:

1) contenere espressa menzione dell’oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (Consip S.p.A.);
2) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo 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’art. 65, comma 2 lett. b), c) e d), del Codice, al solo consorzio;
3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
4) avere validità per 300 dal termine ultimo per la presentazione dell’offerta;
5) prevedere espressamente:
   1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all’art. 1944 c.c.;
   2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all’art. 1957, comma 2, c.c.;
   3. l’operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;

   La Consip si riserva di informare gli enti di vigilanza in caso di mancato pagamento nei termini sopra previsti.
6) essere corredata dall’impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell’art. 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.

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 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) e h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
   - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio o 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 del 10% cumulabile con quelle di cui alle precedenti lettere a) e b) in caso di presentazione di garanzie fideiussorie
   - gestite mediante ricorso a piattaforme telematiche operanti con tecnologie basate su registri distribuiti;

   oppure

   - verificabili telematicamente sul sito internet dell'emittente.
d. Riduzione del 20 % in caso di possesso della ISO 27001. Tale riduzione è cumulabile con quelle indicate alle lett. a), b) e c).
   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) e 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) e d) del Codice se il Consorzio o 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:

Importo base x (1 – % riduzione a o b) x (1 – % riduzione c) x (1 – % riduzioni d)

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 domanda di partecipazione il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle stesse ove non già presenti nel FVOE.

Per ragioni di processo e di speditezza dell'azione amministrativa una copia delle certificazioni dovrà, altresì, essere prodotta a Sistema nella busta amministrativa.

15. 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. 524 del 22 dicembre 2025. 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.

Il contributo è dovuto per ciascun lotto per il quale si presenta offerta.
Le indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac.
L'importo del contributo è calcolato sul valore stimato d'appalto comprensivo delle eventuali opzioni contrattuali previste nella documentazione di gara.

Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta.

Il pagamento è verificato prima della valutazione dell'offerta. 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 dal sistema, Consip richiederà, mediante soccorso istruttorio, la regolarizzazione del pagamento.
In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

16. 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. 82/2005.
L'offerta deve pervenire entro il termine indicato nella lettera di Invito, pena l'irricevibilità dell'offerta.
Il Sistema non accetta:

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

Per l'individuazione di data e ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dal Sistema.
Il Sistema invierà, altresì, al concorrente, una ricevuta, in formato .pdf, come allegato ad una comunicazione automatica attestante la data e l'orario di invio dell'offerta e contenente il codice identificativo dell'offerta e i riferimenti del suo contenuto.
Le operazioni di inserimento sul sistema di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

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

Ogni operatore economico, per la presentazione dell'offerta, ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 14 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 14 MB per comunicazione. Nel caso fosse necessario inviare comunicazioni con allegati file di dimensioni superiori si suggerisce l'invio di più comunicazioni.

16.1 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, una per ogni Lotto per il quale si intende partecipare;
C. Offerta economica*,* una per ogni Lotto per il quale si intende partecipare.

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

La stazione appaltante considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.

Si precisa inoltre che:

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

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

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

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

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.

È 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 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.
L'offerta vincola il concorrente per 300 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 rettificare un errore materiale contenuto rispettivamente nell'Offerta tecnica o nell'Offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione. La rettifica:

- potrà essere inviata dopo la scadenza del termine di presentazione dell'offerta e **sino alla data e all'ora di apertura della seduta relativa all'offerta** che intende rettificare fissata nel Capitolato d'Oneri di gara in caso "offerta tecnica" e comunicata dalla Commissione per quella "economica";
- dovrà essere conforme all'Allegato - "Rettifica dell'offerta";
- dovrà essere sottoscritta digitalmente con le modalità indicate al paragrafo 21, pena la mancata accettazione della rettifica;
- dovrà essere caricata a sistema nella sezione Rettifiche, selezionando, tramite il menu a tendina dedicato sia il lotto sia la tipologia di offerta da rettificare (tecnica o economica), caricando successivamente l'Allegato "Rettifica dell'offerta" debitamente compilato. Per ulteriori dettagli

sull'utilizzo della funzionalità si rimanda alla Wiki di Acquisti in rete e, in particolare, ai paragrafi dedicati alla "Rettifica dell'offerta".

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 rettifica deve avvenire 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.

17. 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 sono sanabili:

- il mancato o parziale pagamento del contributo ANAC anche laddove non effettuato entro la scadenza del termine di presentazione delle offerte;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della Dichiarazione sostituiva di partecipazione, del DGUE e della Dichiarazione Aggiuntiva, sono sanabili;
- la mancata produzione del contratto di avvalimento, anche premiale o misto, della dichiarazione di impegno dell'impresa ausiliaria, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo 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 ai sensi della vigente normativa;
- il non corretto ammontare della garanzia provvisoria;
- l'erronea indicazione del beneficiario della garanzia provvisoria che non comporti la costituzione di una nuova polizza;
- l'intestazione della garanzia provvisoria non a tutti i componenti del costituendo RTI;
- il difetto di sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile, a condizione che la mancanza della sottoscrizione non precluda la riconoscibilità della provenienza dell'offerta e non comporti un'incertezza assoluta sulla stessa;
- la mancata, incompleta o irregolare traduzione in italiano della documentazione di gara, quando richiesta ai sensi del paragrafo 15.1.
- è sanabile l'omessa dichiarazione sull'aver assolto agli obblighi di cui alla legge 68/1999.

Non sono sanabili:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione;
- le false dichiarazioni circa il possesso dei prescritti requisiti di partecipazione;

- la mancata indicazione nel contratto di avvalimento delle risorse messe a disposizione dell'ausiliario, in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento;
- sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante;
- sono sanabili l'omessa dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi di cui alla legge 68/1999 e, per i concorrenti che occupano oltre cinquanta dipendenti, l'omessa presentazione, di copia dell'ultimo rapporto periodico 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 il rapporto sia stato 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 di cui al par. 13 del presente Capitolato.

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non inferiore a cinque e non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione del Sistema dove deve essere inserita la documentazione richiesta.
In caso di inutile decorso del termine, se la mancata allegazione, integrazione o regolarizzazione riguarda la domanda di partecipazione, il DGUE o ogni altro documento richiesto necessariamente ai fini della partecipazione alla gara, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.
Restano salvi i casi, che non riguardano un requisito necessario ai fini della partecipazione, come la mancata produzione del contratto di avvalimento premiale, che non comporta l'esclusione ma la mancata attribuzione del corrispondente punteggio premiale.
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.

18. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

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

Documentazione amministrativa
Ricevuta di avvenuto pagamento del contributo all'ANAC
Dichiarazione sostitutiva di partecipazione
Dichiarazione aggiuntiva
Response.xml del DGUE
Rapporto sulla situazione del personale e relativa attestazione di conformità di cui al par. 10.1.1

Eventuale dichiarazione di avvalimento e relativa documentazione
Eventuale Response.xml DGUE dell'ausiliaria
Eventuale Documentazione relativa al concordato preventivo
Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzio Ordinario o Aggregazioni senza soggettività giuridica
Garanzia provvisoria
Documentazione relativa all'assolvimento del pagamento del bollo
Eventuale. Certificazioni e documenti per la riduzione della garanzia provvisoria
Dichiarazione relativa alla composizione societaria e ai soggetti muniti di poteri di rappresentanza, conforme all'allegato 12
Excel composizione societaria e soggetti muniti di poteri di rappresentanza, conforme all'allegato 12 bis
Eventuali misure di *self cleaning*

18.1 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;
- indicazione dei Lotti per cui si partecipa;
- 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.
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/costituendi o GEIE dalla mandataria capogruppo o da una mandante;
- nel caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) 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.

18.2 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 "R*equest.xml"* del Documento di gara unico europeo (DGUE).
Il concorrente dovrà produrre, per ciascun lotto cui intende partecipare, 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 rappresentante dell'impresa o da altro soggetto individuato al successivo par. 17.3 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, <*ove pertinente* B> <*ove pertinente* e C>; Parte VI;
- dai consorziati che prestano il requisito e compilato nelle parti pertinenti relative a: Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte IV, Sezioni A, <*ove pertinente* B> <*ove pertinente* e C>; 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.
Si precisa che nel caso di avvalimento per migliorare l'offerta: il concorrente deve 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 subappaltare o concedere in cottimo. 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, fatta eccezione per la fattispecie di cui all' articolo 98, comma 3, lett. e), per la quale va resa

soltanto in caso di accertamento definitivo della violazione.
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.
Per ragioni di processo e speditezza dell'azione amministrativa, 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 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, indicando nella apposita sezione del DGUE all'importo della violazione (con eventuale evidenza separata di sanzioni e interessi), la data di notifica dell'accertamento e l'eventuale stato del giudizio. Restano ferme le condizioni e i presupposti di cui all'allegato II.10 al Codice.
Parte IV – Criteri di selezione
Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione compilando:
- la sezione A per il requisito relativo all'idoneità professionale di cui al par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e par. 8.1.2 del presente capitolato;
- la sezione B per il requisito relativo alla capacità economica – finanziaria di cui al par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e al par. 10.1.2 del presente capitolato.

Parte VI – Dichiarazioni finali
Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

18.3 Dichiarazione aggiuntiva

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'Allegato "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 assolva al pagamento del bollo, ai fini della partecipazione alla presente procedura, tramite marca da bollo di euro 16,00, l'indicazione del numero seriale della marca utilizzata;
- 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 al medesimo Lotto contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale 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;
- di accettare, in caso di aggiudicazione, i requisiti particolari indicati al par. 13;
- il numero di dipendenti impiegati alla data di presentazione della domanda;
  - di aver assolto agli obblighi di cui alla legge n. 68/1999;
  - di non essere incorso nell'interdizione automatica per inadempimento dell'obbligo di consegnare alla stazione appaltante, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, la relazione di genere di dall'art. 1, comma 6 dell'Allegato II.3;
- 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 conformità alla vigente normativa in tema di utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale, nel predetto allegato il concorrente è tenuto a dichiarare, tra l'altro:

- se nell'elaborazione dell'offerta tecnica si è avvalso dei sistemi di intelligenza artificiale, garantendo che l'uso di tali sistemi è avvenuto nel pieno rispetto del Regolamento UE 2024/1689, della legge n. 132 del 2025 e della vigente normativa sul trattamento e protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679, decreto legislativo 196/2003);
- se, in caso di aggiudicazione dell'appalto, si avvarrà di sistemi di intelligenza artificiale ai fini dell'esecuzione della prestazione impegnandosi ad assicurare il rispetto delle medesime condizioni e garantendo l'osservanza del medesimo Regolamento UE 2024/1689, della legge n. 132 del 2025 e della normativa sul trattamento e protezione dei dati.

***

In caso di partecipazione in R.T.I. o Consorzi ordinari costituendi o Aggregazioni senza personalità giuridica o GEIE, il concorrente deve, nella suddetta dichiarazione 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 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 "*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 sola "*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. 17.2. La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e quella Aggiuntiva sono sottoscritte con le modalità previste al precedente paragrafo "Modalità di presentazione dell'offerta e sottoscrizione dei documenti di AS":

- 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 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.

18.4 Documentazione relativa all’avvalimento

Ogni 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. 17.2.
Il concorrente, oltre alla documentazione richiesta al par. 11, per ciascuna ausiliaria, allega anche la “*Response xml*” del DGUE dell’ausiliaria.

18.5 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all’art. 372 del decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14

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.

18.6 Dichiarazione relativa alla composizione societaria e ai soggetti muniti di poteri di rappresentanza

La dichiarazione di cui al presente paragrafo, che dovrà essere resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000 ai fini della partecipazione alla presente procedura, è redatta secondo il modello di cui all’omonimo
allegato e al relativo file Excel, che formano parte integrante e sostanziale del presente Capitolato d’Oneri.
In particolare, nella dichiarazione, ciascuna impresa è tenuta a dichiarare che, nell’Allegato file Excel che costituisce parte integrante della dichiarazione medesima, sono indicati:

- l’assetto proprietario e le partecipazioni societarie dell’Impresa;
- i titolari, amministratori, procuratori generali e institori cui è conferito il potere di rappresentanza, socio unico persona fisica e amministratori del socio unico persona giuridica, alla data di presentazione dell’Offerta.

Ciascuna Impresa dovrà procedere alla compilazione del file Excel con il popolamento dei campi ivi indicati, ove pertinenti rispetto alle informazioni dichiarate.
Le Imprese NON dovranno comunicare a Consip eventuali variazioni/aggiornamenti delle predette situazioni intervenute in corso di gara.
I predetti allegati sono sottoscritti dal legale rappresentante dell’operatore economico che rende la dichiarazione o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, l’Impresa allega copia conforme all’originale della procura (corredata da dichiarazione di conformità all’originale ai sensi del

DPR 445/2000) oppure, nel solo caso in cui dalla visura camerale dell'operatore economico risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

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

I concorrenti che partecipano in forma associata sono tenuti a rendere nell'Allegato n. 1 - "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 17.4.

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.

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 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.

19. OFFERTA TECNICA

L'operatore economico inserisce, per ogni singolo lotto, la documentazione relativa all'offerta tecnica esclusivamente a Sistema, nella "Busta tecnica" a pena di inammissibilità dell'offerta. La documentazione relativa alla Busta tecnica è indicata nella tabella che segue:

Documento
Offerta tecnica *(generata dal sistema)*
Relazione tecnica
Eventuale, in caso di avvalimento premiale, contratto di avvalimento.
Copia aggiuntiva dell'offerta tecnica oscurata per motivi di segretezza e la dichiarazione con le ragioni della relativa richiesta

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 - Relazione tecnica" contenente una proposta tecnico-organizzativa che illustra, gli elementi richiesti nei criteri di valutazione

indicati nella tabella di cui al successivo par. 22.1 nonché gli elementi richiesti nel suddetto Allegato.

La Relazione Tecnica, inclusi eventuali tabelle, grafici, didascalie rispetto ad immagini in essa contenuti, dovranno essere redatti con modalità che ne garantiscano la leggibilità.

La **Relazione Tecnica dovrà essere contenuta entro le 40 (quaranta) pagine,** ivi compresi eventuali tabelle, grafici, immagini. Nel caso in cui la Relazione abbia un **numero di pagine superiore a quello predetto**, **tutte le pagine eccedenti tale numero non verranno prese in considerazione dalla Commissione giudicatrice** ai fini della valutazione dell'offerta e dell'attribuzione degli eventuali relativi punteggi tecnici.

Nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica nonché il paragrafo "Presentazione dell'offerente".

L'offerta tecnica deve, altresì, contenere il contratto di avvalimento premiale o misto, pena la mancata attribuzione del corrispondente punteggio premiale.

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.

L'operatore economico che intende avanzare richiesta di oscuramento di parte dell'offerta tecnica allega, oltre all'offerta in chiaro, una versione della stessa con oscuramento delle parti che ritiene riservate in quanto costituenti segreti tecnici o commerciali, anche risultanti da scoperte, innovazioni, progetti tutelati da titoli di proprietà industriale, nonché di contenuto altamente tecnologico, unitamente a una dichiarazione firmata digitalmente contenente in modo chiaro ed esaustivo le ragioni poste a fondamento della richiesta.

Si precisa che la Scheda tecnica presente a Sistema e la dichiarazione "Offerta Tecnica" generata dal Sistema contengono una versione sintetica dei soli Sub-Criteri di valutazione di natura tabellare, la cui versione estesa è riportata al successivo paragrafo 22.2 all'interno della "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica". Nella medesima tabella sono riportati anche i Sub-Criteri di valutazione di natura discrezionale (oggetto di relazione tecnica da parte dell'operatore economico) che non sono invece presenti a sistema in quanto oggetto di valutazione da parte della Commissione Aggiudicatrice.

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

Con riferimento a ciascun singolo lotto cui si intende partecipare, ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui al par. 13, il concorrente allega all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

La mancata presentazione del Piano di Assorbimento, anche a seguito dell'eventuale attivazione del soccorso istruttorio, determina l'esclusione dalla gara.

20. OFFERTA ECONOMICA

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

Documento
Offerta economica *(generata dal sistema)*
Piano di assorbimento
Solo ove il CCNL applicato dall'OE sia diverso da quello richiesto al paragrafo 4: - Dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato dall'operatore economico e relativa documentazione probatoria *o, in alternativa* - Dichiarazione con cui si impegna ad applicare il CCNL indicato nel par. 4.
Se del caso, Allegato - Motivazioni del ribasso del costo della manodopera
Schema delle spese relative al costo del personale conforme all'Allegato n. 15 e relativo foglio excel

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.

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

a) *prezzi unitari e incrementi percentuali corrispondenti alle voci di offerta economica di cui alle tabelle 2.2, 3.2, 4.2 e 5.2 del par. 4,* al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché dei costi per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.
   Per ciascuna voce di offerta verranno prese in considerazione le cifre decimali in numero pari a quelle riportate nelle basi d'asta unitarie nelle suddette tabelle. Ulteriori cifre decimali saranno troncate automaticamente dal Sistema.
b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;
c) l'indicazione dei propri costi della manodopera, riferiti alle prestazioni di cui al par. 4.
   Si rammenta che nel caso in cui l'operatore economico con un diverso CCNL, si sia impegnato - così come previsto alla successiva lettera a), sub punto ii) 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 non sono ribassabili rispetto alla stima indicata al precedente par. 4. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo indicato in sede di partecipazione deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi fiscali o contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera. In tal caso, l'operatore economico è tenuto a fornire le motivazioni a supporto di tale ribasso, al fine di consentire alla Commissione e al Responsabile del Procedimento di valutarne la congruità (cfr. par 26 e 27 del presente capitolato).
   Le suddette motivazioni dovranno essere descritte secondo le indicazioni di cui all'Allegato n. 5

"Motivazioni del ribasso del costo della manodopera". Le suddette motivazioni andranno inserite a Sistema nella busta denominata "Economica". Resta inteso che, in caso di mancata produzione anticipata, le motivazioni di cui sopra dovranno essere prodotte ove richieste dalla stazione appaltante.

d) Il Prezzo complessivo offerto, calcolato automaticamente dal Sistema in base a quanto specificato al paragrafo 22.4.
e) Il Ribasso complessivo offerto, calcolato automaticamente dal Sistema in base a quanto specificato al paragrafo 22.4
f) l'impegno di cui al paragrafo 13, lettera B), punto 1, in relazione alla clausola sociale per le pari opportunità generazionali e di genere;
g) l'impegno di cui al paragrafo 13, lettera B), punto 2, in relazione alla clausola sociale per l'occupazione di persone svantaggiate;

Inoltre, l'offerta economica dovrà contenere:

h) 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;
i) l'impegno di cui al paragrafo 13, lettera A), in relazione alla clausola di stabilità occupazionale.

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo delle singole basi d'asta unitarie indicate nelle tabelle 2.2., 3.2, 4.2 e 5.2 del precedente par. 4 del presente Capitolato d'oneri.
Il concorrente dovrà altresì inserire a Sistema**, a pena di esclusione**, un documento denominato "**Schema delle spese relative al costo del personale**", conforme all'Allegato n. 8 "Facsimile spese relative al costo del personale" in formato word, che il medesimo concorrente dovrà compilare secondo le modalità indicate sia successivamente sia all'interno dell'allegato stesso. Tale documento dovrà essere sottoscritto digitalmente in conformità a quanto previsto dal paragrafo 16.
Nel suddetto documento il concorrente, in ossequio all'art. 24-bis, comma 10 ("*per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi ad operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'art. 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative*"), del Decreto legge n. 83/2012, convertito con modificazioni dalla Legge n. 134/2012, **dovrà esplicitare il costo di tutto il personale** (manodopera e non) da utilizzare per le prestazioni oggetto dell'appalto specifico tenendo conto della durata del contratto e quindi anche di eventuali incrementi del costo del personale già prevedibili alla data di presentazione dell'offerta.
In particolare, per ogni figura professionale offerta a titolo di requisito minimo e/o migliorativo, il concorrente dovrà fornire un dettaglio dei relativi costi come indicato nel facsimile compilando eventualmente la tabella riepilogativa.
Per le figure di "operatore di contact center", "team leader" e "supervisore", qualora il concorrente non utilizzi il CCNL cui la stazione appaltante ha fatto riferimento nella stima indicata al par. 4 del presente Capitolato d'oneri (*i.e.* CCNL Telecomunicazioni), dovrà fornire evidenze circa la coerenza con quanto disposto dall'art. 30, comma 4, del Codice, secondo cui al personale impiegato dalle imprese appaltatrici "*è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si*

eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente".

Si chiede altresì al concorrente di allegare - per mero ausilio alla commissione giudicatrice - un file in formato Excel "Dettaglio delle spese relative al costo del personale" (sottoscritto digitalmente dal concorrente e non trasformato in .pdf) al fine di poter avere maggior contezza delle cifre e delle stime indicate dall'offerente nello "Schema" di cui sopra. Si precisa che, in caso di discordanza tra quanto indicato nel facsimile word e quanto indicato nel file in formato excel, si terrà conto esclusivamente dei dati indicati nel facsimile "Schema delle spese relative al costo del personale" in formato word.

Il concorrente, inoltre, con riferimento a ciascun singolo lotto cui intende partecipare, inserisce nell'apposita sezione del Sistema i seguenti documenti, 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; la mancata anticipazione della dichiarazione di equivalenza delle tutele non costituisce causa di esclusione;
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.

Le dichiarazioni di cui dovranno essere rese e sottoscritte in caso di partecipazione

a. di RTI Consorzi ordinari costituiti e costituendi, da ciascuna impresa facente parte del RTI/Consorzio;
b. di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, dal Consorzio e dalle consorziate indicate come esecutrici.

21. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

L'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica devono essere sottoscritte con firma digitale:

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

sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;

c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

22. AGGIUDICAZIONE

22.1 Criterio di aggiudicazione

Per ciascun lotto, 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	**80**
Offerta economica	**20**
TOTALE	**100**

22.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il "Punteggio Tecnico" (PT) è attribuito sulla base della valutazione dei seguenti "*Ambiti di Valutazione*", definiti all'interno dell'appendice 1 al Capitolato d'Oneri del bando istitutivo:

Lotto 1

A) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	Punti 18
B) Competenze del Personale	Punti 6
C) Formazione del Personale	Punti 8
D) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali	Punti 12
E) Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	Punti 8
F) Livelli di Servizio	Punti 17
G) Criteri Ambientali	Punti 10
J) Pari opportunità fra uomo e donna	Punti 1

Lotto 2

A) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	Punti 18
B) Competenze del Personale	Punti 6

C) Formazione del Personale	Punti 8
D) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali	Punti 12
E) Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	Punti 8
F) Livelli di Servizio	Punti 17
G) Criteri Ambientali	Punti 10
J) Pari opportunità fra uomo e donna	Punti 1

Lotto 3

A) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	Punti 18
B) Competenze del Personale	Punti 6
C) Formazione del Personale	Punti 9
D) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali	Punti 14
E) Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	Punti 10
F) Livelli di Servizio	Punti 12
G) Criteri Ambientali	Punti 10
J) Pari opportunità fra uomo e donna	Punti 1

Lotto 4

A) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	Punti 18
B) Competenze del Personale	Punti 6
C) Formazione del Personale	Punti 9
D) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali	Punti 14
E) Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	Punti 10
F) Livelli di Servizio	Punti 12
G) Criteri Ambientali	Punti 10
J) Pari Opportunità fra uomo e donna	Punti 1

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

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

- con la lettera "T" vengono indicati i "*Sub-Criteri Tabellari*" (presenti sulla piattaforma), il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto. Resta fermo quanto indicato al par. 19 sul possesso dei requisiti in caso di partecipazione plurisoggettiva.

- 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.

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 1

A	***Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
A.1	Certificazioni aziendali	1.1	**Certificazione Contact Center** Possesso della valutazione della conformità alla norma ISO 18295-1 Contact Center. 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 tutte 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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la specifica norma *ISO 18295-1*, da un Ente unico di accreditamento firmatario	2	**T**

			degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa	2.1	**Struttura organizzativa proposta.** Il concorrente dovrà descrivere il modello della struttura organizzativa che si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, specificando: • l'organizzazione complessiva proposta per ciascun dominio/ambito di servizio previsto; • i ruoli e le figure professionali coinvolte, con indicazione delle relative responsabilità e modalità di coordinamento; • i processi operativi e i flussi organizzativi posti a supporto dell'erogazione dei servizi; • le modalità di interfacciamento e comunicazione con la Committente, inclusi i presidi di governance e le modalità di gestione delle attività e delle eventuali criticità. **La Commissione valuterà:**	5	**D**

			• la completezza e il livello di dettaglio della struttura organizzativa proposta e la coerenza rispetto ai servizi richiesti e alle specificità dei diversi domini previsti; • la capacità del modello organizzativo di supportare una gestione efficace e integrata della governance, dell'erogazione e del monitoraggio dei servizi.		
		2.2	**Esempi di progetti analoghi.** Il concorrente dovrà descrivere fino a un massimo di tre progetti analoghi a quelli oggetto dell'appalto, già realizzati, indicando per ciascuno almeno: • il contesto e gli obiettivi del progetto; • i servizi erogati e le principali attività svolte; • le soluzioni, i processi e le procedure adottati; • le eventuali componenti innovative introdotte, anche mediante tecnologie basate sull'intelligenza artificiale; • le modalità di interazione, collaborazione e condivisione con gli utenti finali e gli stakeholder coinvolti; • i risultati conseguiti e i benefici apportati. **La Commissione valuterà:** • il grado di analogia e pertinenza dei progetti descritti rispetto ai servizi oggetto dell'appalto; • il livello di innovazione delle soluzioni, dei processi e delle procedure adottate e le possibilità di riutilizzo per garantire il conseguimento degli obiettivi del presente contratto.	4	**D**
A.3	Documentazione e strumenti a supporto dei servizi	3.1	**Piano delle Attività.** Il Concorrente dovrà descrivere le logiche e le modalità con le quali intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute.	3	**D**

			La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza dello stesso rispetto alle peculiarità dei servizi richiesti nei vari domini previsti (§ 7.1.1 Capitolato Tecnico - Parte Generale).		
		3.2	**Gestione della forza lavoro.**	2	**D**
			Il concorrente dovrà descrivere il modello di gestione del personale adottato per l'erogazione dei servizi, illustrando in particolare: • le modalità di pianificazione, allocazione e coordinamento delle risorse; • i processi e gli strumenti utilizzati per il monitoraggio dei carichi di lavoro; • le modalità di gestione dei picchi di attività e delle variazioni dei fabbisogni della Committente; • i meccanismi di sostituzione, reintegro e potenziamento delle risorse impiegate; • le misure organizzative e operative finalizzate a garantire la continuità e la qualità dei servizi in presenza di incrementi del carico di lavoro. **La Commissione valuterà:** • l'efficacia del modello organizzativo proposto nella gestione e nel bilanciamento dei carichi di lavoro; • l'idoneità delle misure proposte a mantenere la continuità dei servizi con gli standard qualitativi previsti, anche in presenza di variazioni significative del carico di lavoro, in coerenza con quanto previsto al § 7.1.5 del Capitolato Tecnico - Parte Generale.		
		3.3	**Sicurezza dei dati e delle informazioni**	2	**D**
			Il concorrente dovrà descrivere le metodologie, le misure organizzative, procedurali e tecniche, nonché l'architettura operativa e infrastrutturale adottata per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi. In particolare, dovranno essere illustrate almeno:		

			• le modalità di gestione e protezione degli accessi logici e fisici; • le misure adottate per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni; • i processi di gestione degli utenti, delle autorizzazioni e delle credenziali di accesso; • le modalità di monitoraggio, controllo e tracciamento degli accessi e delle operazioni effettuate; • le caratteristiche dell'architettura locale e degli eventuali strumenti impiegati a supporto della sicurezza delle informazioni; • le procedure per la prevenzione, gestione e mitigazione di eventi che possano compromettere la sicurezza dei dati. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio delle metodologie e delle misure di sicurezza descritte; • la robustezza e la coerenza dell'architettura proposta rispetto alle esigenze di sicurezza dei servizi oggetto dell'appalto; • la capacità delle soluzioni descritte di prevenire, rilevare e mitigare eventi che possano compromettere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni..		
B	***Competenze del Personale***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
B.1	Titoli di studio	1.1	**Titolo di studio del Responsabile del servizio.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale.	1	**T**

			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1		
		1.2	**Titolo di studio del Responsabile della Formazione.**	1	**T**
			Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale.		
			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
		1.3	**Titolo di studio del Responsabile della Qualità.**	1	**T**
			Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale.		
			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
B.2	Esperienza Pregressa	2.1	**Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza.**	1	**T**
			Impegno a nominare almeno un “Supervisore” per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo.		
			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
		2.2	**Esperienza della figura professionale di Team Leader - Anni di Esperienza.**	1	**T**
			Impegno a nominare almeno un "Team Leader" per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 3 anni in ruolo analogo.		

			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
		2.3	**Esperienza della figura professionale di Operatore - Anni di Esperienza.** Impegno a utilizzare, per ciascun dominio, una quota pari almeno al 50% del personale nel ruolo di operatore con un'esperienza di almeno triennale nel ruolo, nell'erogazione dei servizi Inbound. Il coefficiente sarà così determinato: - percentuale inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente pari a 0; - percentuale non inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente pari a 1.	1	**T**
C	**Formazione del Personale**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
C.1	Misure Formative	1.1	**Modalità e strumenti adottati per la formazione specifica degli operatori per ogni dominio, sia in fase di avvio sia in follow-up.** Il Concorrente dovrà descrivere le modalità e gli strumenti che intende adottare per la formazione specifica degli operatori, con particolare riguardo alla personalizzazione della formazione rispetto ai domini. **La commissione valuterà**: • l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati per erogare la formazione richiesta per ogni dominio; • le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.	4	**D**

		1.2	**Piano di valutazione delle competenze del personale** Il Concorrente descriverà come intende realizzare il piano di valutazione delle competenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi. Il piano descritto dovrà essere articolato al fine di identificare, rilevare e classificare in modo strutturato le competenze tecniche e le competenze trasversali (soft skills) possedute dagli operatori. **La commissione valuterà in particolare**: • la completezza e affidabilità dei meccanismi di verifica, misurazione, tracciamento e monitoraggio nel tempo delle competenze acquisite e del relativo grado di aggiornamento; • la capacità del sistema proposto di supportare l'individuazione e l'assegnazione delle risorse maggiormente idonee all'erogazione dei diversi servizi richiesti.	4	**D**
D	**Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati	1.1	**Organizzazione e soluzioni operative per la massimizzazione dei volumi delle chiamate risolte.** Il Concorrente descriverà le metodologie e le soluzioni operative che intende mettere in atto al fine di massimizzare i volumi delle service request risolte dal livello del contact center del Fornitore ossia che non sono inoltrate all'Amministrazione qualora sia prevista tale modalità operativa. La proposta potrà eventualmente includere anche l'utilizzo di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale. **La commissione valuterà**: • l'efficacia, la concretezza e il grado di innovazione della proposta;	4	**D**

			• aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori su tematiche ricorrenti.		
		1.2	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Team Leader"** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/team leader, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Team leader = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Team Leader = 10, il coefficiente sarà pari a 0,5; - Rapporto Operatori/Team Leader = 8, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.3	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Supervisore".** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/supervisore, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Supervisore = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Supervisore = 30, il coefficiente sarà pari a 0,5; - Rapporto Operatori/Supervisore = 24, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.4	**Presenza di almeno una figura di Supervisore di Sala nei seguenti orari di servizio:** - **dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 18 alle ore 23;** - **il sabato nella fascia oraria dalle ore 14 alle ore 20** Il coefficiente sarà così determinato: - assenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.5	**Soluzioni tecnologiche e modalità organizzative.**	5	***D***

			Il Concorrente descriverà la proposta di una struttura organizzativa, comprendente sia le figure minime richieste dal Capitolato sia le eventuali figure aggiuntive proposte senza alcun onere per le Amministrazioni, che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti, massimizzando la qualità del servizio reso all'utenza finale. A tal fine, il Concorrente potrà indicare elementi quali modalità e soluzioni tecnologiche per dimensionamento del personale e/o modalità e soluzioni tecnologiche a supporto degli operatori, anche attraverso l'uso di Intelligenza Artificiale, descrivendo le eventuali interfacce necessarie con i sistemi della Committente. La Commissione valuterà l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni, con particolare riguardo alla riduzione dei tempi di risoluzione per l'utente (per esempio "one call solution") e alla gestione puntuale dell'escalation delle richieste di assistenza sia internamente sia verso Sogei e/o le Amministrazioni.		
E	**Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
E.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	1.1	**Sistema di monitoraggio** Il Concorrente descriverà funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel par. 7.1.3 della parte generale del Capitolato. La commissione valuterà l'efficacia e la facilità d'uso da parte dell'Amministrazione della soluzione proposta, in particolare in termini di completezza della reportistica prevista nel Capitolato (cfr. § 7.1.3 Capitolato Tecnico parte generale).	4	**D**

		1.2	**Metodologie e soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center.** Il Concorrente descriverà le soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio. La commissione valuterà l'efficacia e l'aderenza al contesto della proposta, anche con riguardo alle azioni preventive e correttive rispetto alla tipologia di reclamo.	4	**D**
F	**Livelli di Servizio**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
F.1	Tempistiche dei servizi di governo	1.1	**Impegno del concorrente a completare la fase di subentro entro un termine inferiore al requisito minimo di giorni 30 previsto al § 3 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il coefficiente sarà così determinato: - TSUB pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TSUB pari a 20 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		1.2	**Miglioramento della tempistica pari a 60 giorni della messa a disposizione della sede, dei locali e dell'infrastruttura così come previsto al § 4 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il Coefficiente sarà così determinato: - TSEDE pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TSEDE pari a 50 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TSEDE pari a 45 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		1.3	**Miglioramento della tempistica TPIANOATT pari a 20 giorni (cfr. § 6.1 della parte generale del Capitolato tecnico). Il coefficiente sarà così determinato:**	1	**T**

			- TPIANOATT = 20 giorni, coefficiente pari a 0; - TPIANOATT = 10 giorni, coefficiente pari a 1.		
		1.4	**Miglioramento della tempistica TPHOUT pari a 30 giorni (cfr. § 6.2 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPHOUT = 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPHOUT = 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TPHOUT = 60 giorni: coefficiente pari a 1	1	**T**
		1.5	**Miglioramento della tempistica TREP pari a 20 giorni.** Il coefficiente sarà così determinato: - TREP = 20 giorni: coefficiente pari a 0; - TREP = 10 giorni: coefficiente pari a 1	1	**T**
F.2	Tempistiche di impiego delle figure professionali	2.1	**Impegno al miglioramento della tempistica TPROF (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPROF pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPROF pari a 15 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	**Impegno al miglioramento della tempistica TCV (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TCV pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TCV pari a 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TCV pari a 30 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.3	Miglioramento Livelli di Servizio in merito alla	3.1	**Miglioramento del livello di servizio SLA-11 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).**	1	**T**

	formazione del personale		Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-11 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - - SLA-11 pari a 1 giorno lavorativo, coefficiente pari a 1.		
		3.2.	**Miglioramento del livello di servizio SLA-12 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-12 pari a 8 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - SLA-12 pari a 6 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,25; - SLA-12 pari a 4 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,5; - SLA-12 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 1	1	**T**
		3.3	**Impegno al miglioramento del livello di servizio SLA-13 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-13 inferiore al 90%, coefficiente pari a 0; - SLA-13 pari o superiore al 90%, coefficiente pari a 0,5; - SLA-13 pari o superiore al 95%, coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.4	Miglioramento Livelli di Servizio relativi all'erogazione dei servizi di Contact Center	4.1	**Miglioramento del livello di servizio CR(40s)** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – parte speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-02 inferiore o uguale a 96%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-02 inferiore a 97%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - SLA-CCS-02 pari o superiore a 97%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		4.2	**Miglioramento del livello di servizio CP(120s)** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – parte speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-03 inferiore o uguale a 5%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-03 inferiore a 4%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - -SLA-CCS-03 pari o inferiore a 3%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**

		4.3	**Miglioramento del livello di servizio TSTP(20m)** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-04 inferiore o uguale a 60%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-04 inferiore a 62%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - -SLA-CCS-04 pari o superiore a 62%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		4.4	**Miglioramento del livello di servizio QCM** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-05 inferiore o uguale a 3%, il coefficiente sarà pari a 0; - - SLA-CCS-05 inferiore o uguale a 2%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		4.5	Miglioramento del Livello di Servizio PR per ogni singolo dominio rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-07 inferiore o uguale a 92%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-07 inferiore a 94%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - -SLA-CCS-07 pari o superiore a 94%, il coefficiente sarà pari a 1	3	**T**
G	**Criteri Ambientali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
G.1	Sostenibilità ambientale	1.1	**Soluzioni in materia di sostenibilità ambientale** Possesso della valutazione della conformità alla norma UNI ISO 14001. Si precisa che: • in caso di impresa singola la certificazione deve essere posseduta dall'impresa concorrente; • in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi	2	**T**

			ordinari/GEIE/aggregazioni di rete la certificazione deve essere posseduta da tutte 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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. La comprova del requisito è fornita mediante un certificato della conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17021 per la specifica norma UNI ISO 14001, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
		1.2	**Misure per la mobilità aziendale**	1	**T**

			Presenza di facilitazione del tragitto casa lavoro dei dipendenti, attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o mediante la realizzazione di iniziative di car pooling. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 1		
G.2	Salute e benessere dei lavoratori	2.1	Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse **(Flessibilità turni inizio-fine lavoro)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, la flessibilità dei turni inizio-fine lavoro di almeno 30 minuti ogni giorno. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	***Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Consulenza fiscale, previdenziale, sociale)*** Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di consulenza in materia di assistenza fiscale, previdenziale, sociale (es. Legge 68/99, Legge 104/92, ecc.). Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.3	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Assistenza psicologica)** *Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di assistenza psicologica (es. sportello di ascolto).* Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0;	1	**T**

			- presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
		2.4	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Sportello informativo non discriminazione, pari opportunità, inclusione)** Impegno a creare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno sportello informativo su non discriminazione, pari opportunità, inclusione persone con disabilità. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.5	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Banca ore)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno strumento contrattuale che consenta ai lavoratori di accantonare le ore di lavoro straordinario che possono essere utilizzate in seguito sottoforma di permessi retribuiti. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.6	**Servizi di ristoro per i lavoratori** Presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, buoni pasto) per tutti i lavoratori impiegati nell'appalto. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di servizi di ristoro, il coefficiente sarà pari a 0;	2	**T**

			- presenza di bar o di distributori automatici, il coefficiente sarà pari a 0,5; - presenza di mensa o di buoni pasto, il coefficiente sarà pari a 1.		
J	***Pari opportunità fra uomo e donna***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
J.1	Certificazione Parità di genere	1.1	**Certificazione parità di genere** Possesso 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. 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 tutte 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 il Consorzio stabile concorra per conto proprio) la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. 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	1	**T**

			conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 specificamente per la UNI/PdR 125:2022). Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1		
				TOTALE	**80**	

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 2

A	***Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
A.1	Certificazioni aziendali	1.1	**Certificazione Contact Center** Possesso della valutazione della conformità alla norma ISO 18295-1 Contact Center. Si precisa che: in caso di impresa singola la certificazione deve essere posseduta dall'impresa	2	**T**

			concorrente; in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi ordinari/GEIE/aggregazioni di rete la certificazione deve essere posseduta da tutte 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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la specifica norma *ISO 18295-1*, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0;		

			- presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa	2.1	**Struttura organizzativa proposta.** Il concorrente dovrà descrivere il modello della struttura organizzativa che si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, specificando: • l'organizzazione complessiva proposta per ciascun dominio/ambito di servizio previsto; • i ruoli e le figure professionali coinvolte, con indicazione delle relative responsabilità e modalità di coordinamento; • i processi operativi e i flussi organizzativi posti a supporto dell'erogazione dei servizi; • le modalità di interfacciamento e comunicazione con la Committente, inclusi i presidi di governance e le modalità di gestione delle attività e delle eventuali criticità. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio della struttura organizzativa proposta e la coerenza rispetto ai servizi richiesti e alle specificità dei diversi domini previsti; • la capacità del modello organizzativo di supportare una gestione efficace e integrata della governance, dell'erogazione e del monitoraggio dei servizi.	5	**D**
		2.2	**Esempi di progetti analoghi.** Il concorrente dovrà descrivere fino a un massimo di tre progetti analoghi a quelli oggetto dell'appalto, già realizzati, indicando per ciascuno almeno: • il contesto e gli obiettivi del progetto;	4	**D**

			• i servizi erogati e le principali attività svolte; • le soluzioni, i processi e le procedure adottati; • le eventuali componenti innovative introdotte, anche mediante tecnologie basate sull'intelligenza artificiale; • le modalità di interazione, collaborazione e condivisione con gli utenti finali e gli stakeholder coinvolti; • i risultati conseguiti e i benefici apportati. **La Commissione valuterà:** • il grado di analogia e pertinenza dei progetti descritti rispetto ai servizi oggetto dell'appalto; • il livello di innovazione delle soluzioni, dei processi e delle procedure adottate e le possibilità di riutilizzo per garantire il conseguimento degli obiettivi del presente contratto.		
A.3	Documentazione e strumenti a supporto dei servizi	3.1	**Piano delle Attività.** Il Concorrente dovrà descrivere le logiche e le modalità con le quali intende 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 rispetto alle peculiarità dei servizi richiesti nei vari domini previsti (§ 7.1.1 Capitolato Tecnico - Parte Generale).	3	**D**
		3.2	**Gestione della forza lavoro.** Il concorrente dovrà descrivere il modello di gestione del personale adottato per l'erogazione dei servizi, illustrando in particolare: • le modalità di pianificazione, allocazione e coordinamento delle risorse; • i processi e gli strumenti utilizzati per il monitoraggio dei carichi di lavoro; • le modalità di gestione dei picchi di attività e delle variazioni dei	2	**D**

			fabbisogni della Committente; • i meccanismi di sostituzione, reintegro e potenziamento delle risorse impiegate; • le misure organizzative e operative finalizzate a garantire la continuità e la qualità dei servizi in presenza di incrementi del carico di lavoro. **La Commissione valuterà:** • l'efficacia del modello organizzativo proposto nella gestione e nel bilanciamento dei carichi di lavoro; • l'idoneità delle misure proposte a mantenere la continuità dei servizi con gli standard qualitativi previsti, anche in presenza di variazioni significative del carico di lavoro, in coerenza con quanto previsto al § 7.1.5 del Capitolato Tecnico - Parte Generale.		
		3.3	**Sicurezza dei dati e delle informazioni** Il concorrente dovrà descrivere le metodologie, le misure organizzative, procedurali e tecniche, nonché l'architettura operativa e infrastrutturale adottata per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi. In particolare, dovranno essere illustrate almeno: • le modalità di gestione e protezione degli accessi logici e fisici; • le misure adottate per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni; • i processi di gestione degli utenti, delle autorizzazioni e delle credenziali di accesso; • le modalità di monitoraggio, controllo e tracciamento degli accessi e delle operazioni effettuate; • le caratteristiche dell'architettura locale e degli eventuali strumenti impiegati a supporto della sicurezza delle informazioni; • le procedure per la prevenzione, gestione e mitigazione di eventi che	2	**D**

			possano compromettere la sicurezza dei dati. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio delle metodologie e delle misure di sicurezza descritte; • la robustezza e la coerenza dell'architettura proposta rispetto alle esigenze di sicurezza dei servizi oggetto dell'appalto; • la capacità delle soluzioni descritte di prevenire, rilevare e mitigare eventi che possano compromettere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni..		
B	***Competenze del Personale***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
B.1	Titoli di studio	1.1	**Titolo di studio del Responsabile del servizio.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1	1	**T**
		1.2	**Titolo di studio del Responsabile della Formazione.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**

		1.3	**Titolo di studio del Responsabile della Qualità.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
B.2	Esperienza Pregressa	2.1	**Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza.** Impegno a nominare almeno un “Supervisore” per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	**Esperienza della figura professionale di Team Leader - Anni di Esperienza.** Impegno a nominare almeno un "Team Leader" per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 3 anni in ruolo analogo. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.3	**Esperienza della figura professionale di Operatore - Anni di Esperienza.** Impegno a utilizzare, per ciascun dominio, una quota pari almeno al 50% del personale nel ruolo di operatore con un'esperienza di almeno triennale nel ruolo, nell'erogazione dei servizi Inbound. Il coefficiente sarà così determinato: - percentuale inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente pari a 0; - percentuale non inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente	1	**T**

			pari a 1.		
C	**Formazione del Personale**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
C.1	Misure Formative	1.1	**Modalità e strumenti adottati per la formazione specifica degli operatori per ogni dominio, sia in fase di avvio sia in follow-up.** Il Concorrente dovrà descrivere le modalità e gli strumenti che intende adottare per la formazione specifica degli operatori, con particolare riguardo alla personalizzazione della formazione rispetto ai domini. **La commissione valuterà**: • l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati per erogare la formazione richiesta per ogni dominio; • le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.	4	**D**
		1.2	**Piano di valutazione delle competenze del personale** Il Concorrente descriverà come intende realizzare il piano di valutazione delle competenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi. Il piano descritto dovrà essere articolato al fine di identificare, rilevare e classificare in modo strutturato le competenze tecniche e le competenze trasversali (soft skills) possedute dagli operatori. **La commissione valuterà in particolare**: • la completezza e affidabilità dei meccanismi di verifica, misurazione, tracciamento e monitoraggio nel tempo delle competenze acquisite e del relativo grado di aggiornamento;	4	**D**

			• la capacità del sistema proposto di supportare l'individuazione e l'assegnazione delle risorse maggiormente idonee all'erogazione dei diversi servizi richiesti.		
D	**Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati	1.1	**Organizzazione e soluzioni operative per la massimizzazione dei volumi delle chiamate risolte.** Il Concorrente descriverà le metodologie e le soluzioni operative che intende mettere in atto al fine di massimizzare i volumi delle service request risolte dal livello del contact center del Fornitore ossia che non sono inoltrate all'Amministrazione qualora sia prevista tale modalità operativa. La proposta potrà eventualmente includere anche l'utilizzo di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale. **La commissione valuterà**: • l'efficacia, la concretezza e il grado di innovazione della proposta; • aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori su tematiche ricorrenti.	4	**D**
		1.2	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Team Leader"** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/team leader, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Team leader = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Team Leader = 10, il coefficiente sarà pari a 0,5;	1	**T**

			- Rapporto Operatori/Team Leader = 8, il coefficiente sarà pari a 1.		
		1.3	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Supervisore".** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/supervisore, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Supervisore = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Supervisore = 30, il coefficiente sarà pari a 0,5; - Rapporto Operatori/Supervisore = 24, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.4	**Presenza di almeno una figura di Supervisore di Sala nei seguenti orari di servizio:** - **dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 18 alle ore 23;** - **il sabato nella fascia oraria dalle ore 14 alle ore 20** Il coefficiente sarà così determinato: - assenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.5	**Soluzioni tecnologiche e modalità organizzative.**	5	***D***

			Il Concorrente descriverà la proposta di una struttura organizzativa, comprendente sia le figure minime richieste dal Capitolato sia le eventuali figure aggiuntive proposte senza alcun onere per le Amministrazioni, che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti, massimizzando la qualità del servizio reso all'utenza finale. A tal fine, il Concorrente potrà indicare elementi quali modalità e soluzioni tecnologiche per dimensionamento del personale e/o modalità e soluzioni tecnologiche a supporto degli operatori, anche attraverso l'uso di Intelligenza Artificiale, descrivendo le eventuali interfacce necessarie con i sistemi della Committente. La Commissione valuterà l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni, con particolare riguardo alla riduzione dei tempi di risoluzione per l'utente (per esempio "one call solution") e alla gestione puntuale dell'escalation delle richieste di assistenza sia internamente sia verso Sogei e/o le Amministrazioni.		
E	**Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
E.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	1.1	**Sistema di monitoraggio** Il Concorrente descriverà funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel par. 7.1.3 della parte generale del Capitolato. La commissione valuterà l'efficacia e la facilità d'uso da parte dell'Amministrazione della soluzione proposta, in particolare in termini di completezza della reportistica prevista nel Capitolato (cfr. § 7.1.3 Capitolato Tecnico parte generale).	4	**D**

		1.2	**Metodologie e soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center.** Il Concorrente descriverà le soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio. La commissione valuterà l'efficacia e l'aderenza al contesto della proposta, anche con riguardo alle azioni preventive e correttive rispetto alla tipologia di reclamo.	4	**D**
F	**Livelli di Servizio**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
F.1	Tempistiche dei servizi di governo	1.1	**Impegno del concorrente a completare la fase di subentro entro un termine inferiore al requisito minimo di giorni 30 previsto al § 3 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il coefficiente sarà così determinato: - TSUB pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TSUB pari a 20 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		1.2	**Miglioramento della tempistica pari a 60 giorni della messa a disposizione della sede, dei locali e dell'infrastruttura così come previsto al § 4 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il Coefficiente sarà così determinato: - TSEDE pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TSEDE pari a 50 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TSEDE pari a 45 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		1.3	**Miglioramento della tempistica TPIANOATT pari a 20 giorni (cfr. § 6.1 della parte generale del Capitolato tecnico). Il coefficiente sarà così determinato:**	1	**T**

			- TPIANOATT = 20 giorni, coefficiente pari a 0; - TPIANOATT = 10 giorni, coefficiente pari a 1.		
		1.4	**Miglioramento della tempistica TPHOUT pari a 30 giorni (cfr. § 6.2 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPHOUT = 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPHOUT = 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TPHOUT = 60 giorni: coefficiente pari a 1	1	**T**
		1.5	**Miglioramento della tempistica TREP pari a 20 giorni.** Il coefficiente sarà così determinato: - TREP = 20 giorni: coefficiente pari a 0; - TREP = 10 giorni: coefficiente pari a 1	1	**T**
F.2	Tempistiche di impiego delle figure professionali	2.1	**Impegno al miglioramento della tempistica TPROF (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPROF pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPROF pari a 15 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	**Impegno al miglioramento della tempistica TCV (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TCV pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TCV pari a 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TCV pari a 30 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.3	Miglioramento Livelli di Servizio in merito alla	3.1	**Miglioramento del livello di servizio SLA-11 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).**	1	**T**

	formazione del personale		Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-11 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - - SLA-11 pari a 1 giorno lavorativo, coefficiente pari a 1.		
		3.2.	**Miglioramento del livello di servizio SLA-12 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-12 pari a 8 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - SLA-12 pari a 6 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,25; - SLA-12 pari a 4 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,5; - SLA-12 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 1	1	**T**
		3.3	**Impegno al miglioramento del livello di servizio SLA-13 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-13 inferiore al 90%, coefficiente pari a 0; - SLA-13 pari o superiore al 90%, coefficiente pari a 0,5; - SLA-13 pari o superiore al 95%, coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.4	Miglioramento Livelli di Servizio relativi all'erogazione dei servizi di Contact Center	4.1	**Miglioramento del livello di servizio CR(40s)** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – parte speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-02 inferiore o uguale a 96%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-02 inferiore a 97%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - SLA-CCS-02 pari o superiore a 97%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		4.2	**Miglioramento del livello di servizio CP(120s)** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – parte speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-03 inferiore o uguale a 5%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-03 inferiore a 4%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - -SLA-CCS-03 pari o inferiore a 3%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**

		4.3	**Miglioramento del livello di servizio TSTP(20m)** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-04 inferiore o uguale a 60%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-04 inferiore a 62%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - -SLA-CCS-04 pari o superiore a 62%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		4.4	**Miglioramento del livello di servizio QCM** rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-05 inferiore o uguale a 3%, il coefficiente sarà pari a 0; - - SLA-CCS-05 inferiore o uguale a 2%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		4.5	Miglioramento del Livello di Servizio PR per ogni singolo dominio rispetto al valore target prescritto al par. 4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotti 1 e 2. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-CCS-07 inferiore o uguale a 92%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-CCS-07 inferiore a 94%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - -SLA-CCS-07 pari o superiore a 94%, il coefficiente sarà pari a 1	3	**T**
G	**Criteri Ambientali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
G.1	Sostenibilità ambientale	1.1	**Soluzioni in materia di sostenibilità ambientale** Possesso della valutazione della conformità alla norma UNI ISO 14001. Si precisa che: • in caso di impresa singola la certificazione deve essere posseduta dall'impresa concorrente; • in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi	2	**T**

			ordinari/GEIE/aggregazioni di rete la certificazione deve essere posseduta da tutte 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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. La comprova del requisito è fornita mediante un certificato della conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17021 per la specifica norma UNI ISO 14001, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
		1.2	**Misure per la mobilità aziendale**	1	**T**

			Presenza di facilitazione del tragitto casa lavoro dei dipendenti, attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o mediante la realizzazione di iniziative di car pooling. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 1		
G.2	Salute e benessere dei lavoratori	2.1	Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse **(Flessibilità turni inizio-fine lavoro)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, la flessibilità dei turni inizio-fine lavoro di almeno 30 minuti ogni giorno. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	***Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Consulenza fiscale, previdenziale, sociale)*** Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di consulenza in materia di assistenza fiscale, previdenziale, sociale (es. Legge 68/99, Legge 104/92, ecc.). Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.3	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Assistenza psicologica)**	1	**T**

			Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di assistenza psicologica (es. sportello di ascolto). Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -		
		2.4	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Sportello informativo non discriminazione, pari opportunità, inclusione)** Impegno a creare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno sportello informativo su non discriminazione, pari opportunità, inclusione persone con disabilità. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.5	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Banca ore)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno strumento contrattuale che consenta ai lavoratori di accantonare le ore di lavoro straordinario che possono essere utilizzate in seguito sottoforma di permessi retribuiti. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.6	**Servizi di ristoro per i lavoratori** Presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, buoni pasto) per tutti i lavoratori impiegati nell'appalto.	2	**T**

			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di servizi di ristoro, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza di bar o di distributori automatici, il coefficiente sarà pari a 0,5; - presenza di mensa o di buoni pasto, il coefficiente sarà pari a 1.		
J	***Pari opportunità fra uomo e donna***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
J.1	Certificazione Parità di genere	1.1	**Certificazione parità di genere** Possesso 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. 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 tutte 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 il Consorzio stabile concorra per conto proprio) la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato per lo specifico ambito ai sensi del regolamento	1	**T**

			(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). Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1		
				TOTALE	**80**	

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 3

A	***Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
A.1	Certificazioni aziendali	1.1	**Certificazione Contact Center** Possesso della valutazione della conformità alla norma ISO 18295-1 Contact Center.	2	**T**

			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 tutte 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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la specifica norma *ISO 18295-1*, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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.		

			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa	2.1	**Struttura organizzativa proposta.** Il concorrente dovrà descrivere il modello della struttura organizzativa che si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, specificando: • l'organizzazione complessiva proposta per ciascun dominio/ambito di servizio previsto; • i ruoli e le figure professionali coinvolte, con indicazione delle relative responsabilità e modalità di coordinamento; • i processi operativi e i flussi organizzativi posti a supporto dell'erogazione dei servizi; • le modalità di interfacciamento e comunicazione con la Committente, inclusi i presidi di governance e le modalità di gestione delle attività e delle eventuali criticità. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio della struttura organizzativa proposta e la coerenza rispetto ai servizi richiesti e alle specificità dei diversi domini previsti; • la capacità del modello organizzativo di supportare una gestione efficace e integrata della governance, dell'erogazione e del monitoraggio dei servizi.	5	**D**
		2.2	**Esempi di progetti analoghi.** Il concorrente dovrà descrivere fino a un massimo di tre progetti analoghi a quelli oggetto dell'appalto, già realizzati, indicando per ciascuno almeno: • il contesto e gli obiettivi del progetto;	4	**D**

			• i servizi erogati e le principali attività svolte; • le soluzioni, i processi e le procedure adottati; • le eventuali componenti innovative introdotte, anche mediante tecnologie basate sull'intelligenza artificiale; • le modalità di interazione, collaborazione e condivisione con gli utenti finali e gli stakeholder coinvolti; • i risultati conseguiti e i benefici apportati. **La Commissione valuterà:** • il grado di analogia e pertinenza dei progetti descritti rispetto ai servizi oggetto dell'appalto; • il livello di innovazione delle soluzioni, dei processi e delle procedure adottate e le possibilità di riutilizzo per garantire il conseguimento degli obiettivi del presente contratto.		
A.3	Documentazione e strumenti a supporto dei servizi	3.1	**Piano delle Attività.** Il Concorrente dovrà descrivere le logiche e le modalità con le quali intende 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 rispetto alle peculiarità dei servizi richiesti nei vari domini previsti (§ 7.1.1 Capitolato Tecnico - Parte Generale).	3	**D**
		3.2	**Gestione della forza lavoro.** Il concorrente dovrà descrivere il modello di gestione del personale adottato per l'erogazione dei servizi, illustrando in particolare: • le modalità di pianificazione, allocazione e coordinamento delle risorse; • i processi e gli strumenti utilizzati per il monitoraggio dei carichi di lavoro; • le modalità di gestione dei picchi di attività e delle variazioni dei	2	**D**

			fabbisogni della Committente; • i meccanismi di sostituzione, reintegro e potenziamento delle risorse impiegate; • le misure organizzative e operative finalizzate a garantire la continuità e la qualità dei servizi in presenza di incrementi del carico di lavoro. **La Commissione valuterà:** • l'efficacia del modello organizzativo proposto nella gestione e nel bilanciamento dei carichi di lavoro; • l'idoneità delle misure proposte a mantenere la continuità dei servizi con gli standard qualitativi previsti, anche in presenza di variazioni significative del carico di lavoro, in coerenza con quanto previsto al § 7.1.5 del Capitolato Tecnico - Parte Generale.		
		3.3	**Sicurezza dei dati e delle informazioni** Il concorrente dovrà descrivere le metodologie, le misure organizzative, procedurali e tecniche, nonché l'architettura operativa e infrastrutturale adottata per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi. In particolare, dovranno essere illustrate almeno: • le modalità di gestione e protezione degli accessi logici e fisici; • le misure adottate per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni; • i processi di gestione degli utenti, delle autorizzazioni e delle credenziali di accesso; • le modalità di monitoraggio, controllo e tracciamento degli accessi e delle operazioni effettuate; • le caratteristiche dell'architettura locale e degli eventuali strumenti impiegati a supporto della sicurezza delle informazioni; • le procedure per la prevenzione, gestione e mitigazione di eventi che	2	**D**

			possano compromettere la sicurezza dei dati. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio delle metodologie e delle misure di sicurezza descritte; • la robustezza e la coerenza dell'architettura proposta rispetto alle esigenze di sicurezza dei servizi oggetto dell'appalto; • la capacità delle soluzioni descritte di prevenire, rilevare e mitigare eventi che possano compromettere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni..		
B	***Competenze del Personale***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
B.1	Titoli di studio	1.1	**Titolo di studio del Responsabile del servizio.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1	1	**T**
		1.2	**Titolo di studio del Responsabile della Formazione.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**

		1.3	**Titolo di studio del Responsabile della Qualità.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
B.2	Esperienza Pregressa	2.1	**Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza.** Impegno a nominare almeno un “Supervisore” per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	**Esperienza della figura professionale di Team Leader - Anni di Esperienza.** Impegno a nominare almeno un "Team Leader" per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 3 anni in ruolo analogo. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.3	**Esperienza della figura professionale di Operatore - Anni di Esperienza.** Impegno a utilizzare, per ciascun dominio, una quota pari almeno al 50% del personale nel ruolo di operatore con un'esperienza di almeno triennale nel ruolo, nell'erogazione dei servizi Inbound. Il coefficiente sarà così determinato: - percentuale inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente pari a 0; - percentuale non inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente	1	**T**

			pari a 1.		
C	**Formazione del Personale**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
C.1	Misure Formative	1.1	**Modalità e strumenti adottati per la formazione specifica degli operatori per ogni dominio, sia in fase di avvio sia in follow-up.** Il Concorrente dovrà descrivere le modalità e gli strumenti che intende adottare per la formazione specifica degli operatori, con particolare riguardo alla personalizzazione della formazione rispetto ai domini. **La commissione valuterà**: • l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati per erogare la formazione richiesta per ogni dominio; • le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.	5	**D**
		1.2	**Piano di valutazione delle competenze del personale** Il Concorrente descriverà come intende realizzare il piano di valutazione delle competenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi. Il piano descritto dovrà essere articolato al fine di identificare, rilevare e classificare in modo strutturato le competenze tecniche e le competenze trasversali (soft skills) possedute dagli operatori. **La commissione valuterà in particolare**: • la completezza e affidabilità dei meccanismi di verifica, misurazione, tracciamento e monitoraggio nel tempo delle competenze acquisite e del relativo grado di aggiornamento;	4	**D**

			• la capacità del sistema proposto di supportare l'individuazione e l'assegnazione delle risorse maggiormente idonee all'erogazione dei diversi servizi richiesti.		
D	**Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati	1.1	**Organizzazione e soluzioni operative per la massimizzazione dei volumi delle chiamate risolte.** Il Concorrente descriverà le metodologie e le soluzioni operative che intende mettere in atto al fine di massimizzare i volumi delle service request risolte dal livello del contact center del Fornitore ossia che non sono inoltrate all'Amministrazione qualora sia prevista tale modalità operativa. La proposta potrà eventualmente includere anche l'utilizzo di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale. **La commissione valuterà**: • l'efficacia, la concretezza e il grado di innovazione della proposta; • aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori su tematiche ricorrenti.	4	**D**
		1.2	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Team Leader"** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/team leader, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Team leader = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Team Leader = 10, il coefficiente sarà pari a 0,5;	1	**T**

			- Rapporto Operatori/Team Leader = 8, il coefficiente sarà pari a 1.		
		1.3	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Supervisore".** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/supervisore, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Supervisore = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Supervisore = 30, il coefficiente sarà pari a 0,5; - Rapporto Operatori/Supervisore = 24, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.4	**Presenza di almeno una figura di Supervisore di Sala nei seguenti orari di servizio:** - **dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 18 alle ore 23;** - **il sabato nella fascia oraria dalle ore 14 alle ore 20** Il coefficiente sarà così determinato: - assenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.5	**Soluzioni tecnologiche e modalità organizzative.**	7	***D***

			Il Concorrente descriverà la proposta di una struttura organizzativa, comprendente sia le figure minime richieste dal Capitolato sia le eventuali figure aggiuntive proposte senza alcun onere per le Amministrazioni, che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti, massimizzando la qualità del servizio reso all'utenza finale. A tal fine, il Concorrente potrà indicare elementi quali modalità e soluzioni tecnologiche per dimensionamento del personale e/o modalità e soluzioni tecnologiche a supporto degli operatori, anche attraverso l'uso di Intelligenza Artificiale, descrivendo le eventuali interfacce necessarie con i sistemi della Committente. La Commissione valuterà l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni, con particolare riguardo alla riduzione dei tempi di risoluzione per l'utente (per esempio "one call solution") e alla gestione puntuale dell'escalation delle richieste di assistenza sia internamente sia verso Sogei e/o le Amministrazioni.		
E	**Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
E.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	1.1	**Sistema di monitoraggio** Il Concorrente descriverà funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel par. 7.1.3 della parte generale del Capitolato. La commissione valuterà l'efficacia e la facilità d'uso da parte dell'Amministrazione della soluzione proposta, in particolare in termini di completezza della reportistica prevista nel Capitolato (cfr. § 7.1.3 Capitolato Tecnico parte generale).	4	**D**

		1.2	**Metodologie e soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center.** Il Concorrente descriverà le soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio. La commissione valuterà l'efficacia e l'aderenza al contesto della proposta, anche con riguardo alle azioni preventive e correttive rispetto alla tipologia di reclamo.	4	**D**
E.2	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni	2.1	**Tool per la modifica autonoma dei messaggi o dell'alberatura IVR** Presenza di un tool che consenta al personale della Committente, per il dominio ADM e per il periodo di messa a disposizione del Fornitore del sistema di accesso e accoglienza, di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio (par. 1.1.4 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotto 3) consentendo almeno: - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; - cancellazione/inserimento/modifica dell'alberatura IVR. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza del tool, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza del tool, il coefficiente sarà pari a 1	**2**	**T**
F	**Livelli di Servizio**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
F.1	Tempistiche dei servizi di governo	4.1	**Impegno del concorrente a completare la fase di subentro entro un termine inferiore al requisito minimo di giorni 30 previsto al § 3 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il coefficiente sarà così determinato:	1	**T**

			- TSUB pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TSUB pari a 20 giorni: coefficiente pari a 1.		
		4.2	**Miglioramento della tempistica pari a 60 giorni della messa a disposizione della sede, dei locali e dell'infrastruttura così come previsto al § 4 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il Coefficiente sarà così determinato:	1	**T**
			- TSEDE pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TSEDE pari a 50 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TSEDE pari a 45 giorni: coefficiente pari a 1.		
		4.3	**Miglioramento della tempistica TPIANOATT pari a 20 giorni (cfr. § 6.1 della parte generale del Capitolato tecnico). Il coefficiente sarà così determinato:**	1	**T**
			- TPIANOATT = 20 giorni, coefficiente pari a 0; - TPIANOATT = 10 giorni, coefficiente pari a 1.		
		4.4	**Miglioramento della tempistica TPHOUT pari a 30 giorni (cfr. § 6.2 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato:	1	**T**
			- TPHOUT = 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPHOUT = 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TPHOUT = 60 giorni: coefficiente pari a 1		
		4.5	**Miglioramento della tempistica TREP pari a 20 giorni.** Il coefficiente sarà così determinato:	1	**T**
			- TREP = 20 giorni: coefficiente pari a 0; - TREP = 10 giorni: coefficiente pari a 1		

F.2	Tempistiche di impiego delle figure professionali	2.1	**Impegno al miglioramento della tempistica TPROF (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPROF pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPROF pari a 15 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	**Impegno al miglioramento della tempistica TCV (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TCV pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TCV pari a 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TCV pari a 30 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.3	Miglioramento Livelli di Servizio in merito alla formazione del personale	3.1	**Miglioramento del livello di servizio SLA-11 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-11 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - - SLA-11 pari a 1 giorno lavorativo, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		3.2.	**Miglioramento del livello di servizio SLA-12 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-12 pari a 8 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - SLA-12 pari a 6 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,25; - SLA-12 pari a 4 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,5; - SLA-12 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 1	1	**T**
		3.3	**Impegno al miglioramento del livello di servizio SLA-13 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).**	1	**T**

			Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-13 inferiore al 90%, coefficiente pari a 0; - SLA-13 pari o superiore al 90%, coefficiente pari a 0,5; - SLA-13 pari o superiore al 95%, coefficiente pari a 1.		
F.4	Miglioramento Livelli di Servizio relativi all'erogazione dei servizi di Contact Center	1.1	**Miglioramento dello SLA-ASS-01** rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico. Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-ASS-01 inferiore o uguale a 81%, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-ASS-01 inferiore a 85%, il coefficiente sarà pari a 0,5; - SLA-ASS-01 pari o superiore a 85%, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
		1.2	**Miglioramento dello SLA-ASS-02** (95% entro 16 ore) rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico: Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-ASS-02 pari o inferiore a 16 ore, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-ASS-02 inferiore a 10 ore, il coefficiente sarà pari a 0,5; - SLA-ASS-02 pari o inferiore a 5 ore, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
G	**Criteri Ambientali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
G.1	Sostenibilità ambientale	1.1	**Soluzioni in materia di sostenibilità ambientale** Possesso della valutazione della conformità alla norma UNI ISO 14001. 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 tutte le Imprese di cui si compone il concorrente in forma	2	**T**

			associata; • in caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b) e c) e d) del Codice la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. La comprova del requisito è fornita mediante un certificato della conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17021 per la specifica norma UNI ISO 14001, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
		1.2	**Misure per la mobilità aziendale** Presenza di facilitazione del tragitto casa lavoro dei dipendenti, attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o mediante la realizzazione di iniziative di car pooling. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 0;	1	**T**

			- presenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 1		
G.2	Salute e benessere dei lavoratori	2.1	Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse **(Flessibilità turni inizio-fine lavoro)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, la flessibilità dei turni inizio-fine lavoro di almeno 30 minuti ogni giorno. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	***Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Consulenza fiscale, previdenziale, sociale)*** Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di consulenza in materia di assistenza fiscale, previdenziale, sociale (es. Legge 68/99, Legge 104/92, ecc.). Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.3	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Assistenza psicologica)** *Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di assistenza psicologica (es. sportello di ascolto).* Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**

		2.4	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Sportello informativo non discriminazione, pari opportunità, inclusione)** Impegno a creare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno sportello informativo su non discriminazione, pari opportunità, inclusione persone con disabilità. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.5	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Banca ore)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno strumento contrattuale che consenta ai lavoratori di accantonare le ore di lavoro straordinario che possono essere utilizzate in seguito sottoforma di permessi retribuiti. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.6	**Servizi di ristoro per i lavoratori** Presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, buoni pasto) per tutti i lavoratori impiegati nell'appalto. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di servizi di ristoro, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza di bar o di distributori automatici, il coefficiente sarà pari a 0,5; - presenza di mensa o di buoni pasto, il coefficiente sarà pari a 1. -	2	**T**
J	***Pari opportunità fra uomo e donna***				

n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
J.1	Certificazione Parità di genere	1.1	**Certificazione parità di genere** Possesso 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. 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 tutte 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 il Consorzio stabile concorra per conto proprio) la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. 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). Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; tale	1	**T**

			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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1		
				TOTALE	**80**	

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica – Lotto 4

A	***Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
A.1	Certificazioni aziendali	1.1	**Certificazione Contact Center** Possesso della valutazione della conformità alla norma ISO 18295-1 Contact Center. 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 tutte le Imprese di cui si	2	**T**

			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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. La certificazione dovrà essere stata rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la specifica norma *ISO 18295-1*, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
A.2	Modello e qualità della	2.1	**Struttura organizzativa proposta.**	5	**D**

	struttura organizzativa		Il concorrente dovrà descrivere il modello della struttura organizzativa che si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, specificando: • l'organizzazione complessiva proposta per ciascun dominio/ambito di servizio previsto; • i ruoli e le figure professionali coinvolte, con indicazione delle relative responsabilità e modalità di coordinamento; • i processi operativi e i flussi organizzativi posti a supporto dell'erogazione dei servizi; • le modalità di interfacciamento e comunicazione con la Committente, inclusi i presidi di governance e le modalità di gestione delle attività e delle eventuali criticità. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio della struttura organizzativa proposta e la coerenza rispetto ai servizi richiesti e alle specificità dei diversi domini previsti; • la capacità del modello organizzativo di supportare una gestione efficace e integrata della governance, dell'erogazione e del monitoraggio dei servizi.		
		2.2	**Esempi di progetti analoghi.** Il concorrente dovrà descrivere fino a un massimo di tre progetti analoghi a quelli oggetto dell'appalto, già realizzati, indicando per ciascuno almeno: • il contesto e gli obiettivi del progetto; • i servizi erogati e le principali attività svolte; • le soluzioni, i processi e le procedure adottati; • le eventuali componenti innovative introdotte, anche mediante tecnologie basate sull'intelligenza artificiale; • le modalità di interazione, collaborazione e condivisione con gli utenti	4	**D**

			finali e gli stakeholder coinvolti; • i risultati conseguiti e i benefici apportati. **La Commissione valuterà:** • il grado di analogia e pertinenza dei progetti descritti rispetto ai servizi oggetto dell'appalto; • il livello di innovazione delle soluzioni, dei processi e delle procedure adottate e le possibilità di riutilizzo per garantire il conseguimento degli obiettivi del presente contratto.		
A.3	Documentazione e strumenti a supporto dei servizi	3.1	**Piano delle Attività.** Il Concorrente dovrà descrivere le logiche e le modalità con le quali intende 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 rispetto alle peculiarità dei servizi richiesti nei vari domini previsti (§ 7.1.1 Capitolato Tecnico - Parte Generale).	3	**D**
		3.2	**Gestione della forza lavoro.** Il concorrente dovrà descrivere il modello di gestione del personale adottato per l'erogazione dei servizi, illustrando in particolare: • le modalità di pianificazione, allocazione e coordinamento delle risorse; • i processi e gli strumenti utilizzati per il monitoraggio dei carichi di lavoro; • le modalità di gestione dei picchi di attività e delle variazioni dei fabbisogni della Committente; • i meccanismi di sostituzione, reintegro e potenziamento delle risorse impiegate; • le misure organizzative e operative finalizzate a garantire la continuità e la qualità dei servizi in presenza di incrementi del carico di lavoro.	2	**D**

			La Commissione valuterà: • l'efficacia del modello organizzativo proposto nella gestione e nel bilanciamento dei carichi di lavoro; • l'idoneità delle misure proposte a mantenere la continuità dei servizi con gli standard qualitativi previsti, anche in presenza di variazioni significative del carico di lavoro, in coerenza con quanto previsto al § 7.1.5 del Capitolato Tecnico - Parte Generale.		
		3.3	**Sicurezza dei dati e delle informazioni**	2	**D**
			Il concorrente dovrà descrivere le metodologie, le misure organizzative, procedurali e tecniche, nonché l'architettura operativa e infrastrutturale adottata per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi. In particolare, dovranno essere illustrate almeno: • le modalità di gestione e protezione degli accessi logici e fisici; • le misure adottate per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni; • i processi di gestione degli utenti, delle autorizzazioni e delle credenziali di accesso; • le modalità di monitoraggio, controllo e tracciamento degli accessi e delle operazioni effettuate; • le caratteristiche dell'architettura locale e degli eventuali strumenti impiegati a supporto della sicurezza delle informazioni; • le procedure per la prevenzione, gestione e mitigazione di eventi che possano compromettere la sicurezza dei dati. **La Commissione valuterà:** • la completezza e il livello di dettaglio delle metodologie e delle misure di sicurezza descritte; • la robustezza e la coerenza dell'architettura proposta rispetto alle		

			esigenze di sicurezza dei servizi oggetto dell'appalto; • la capacità delle soluzioni descritte di prevenire, rilevare e mitigare eventi che possano compromettere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni..		
B	***Competenze del Personale***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
B.1	Titoli di studio	1.1	**Titolo di studio del Responsabile del servizio.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1	1	**T**
		1.2	**Titolo di studio del Responsabile della Formazione.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		1.3	**Titolo di studio del Responsabile della Qualità.** Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale.	1	**T**

			Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
B.2	Esperienza Pregressa	2.1	**Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza.** Impegno a nominare almeno un "Supervisore" per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.2	**Esperienza della figura professionale di Team Leader - Anni di Esperienza.** Impegno a nominare almeno un "Team Leader" per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 3 anni in ruolo analogo. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.3	**Esperienza della figura professionale di Operatore - Anni di Esperienza.** Impegno a utilizzare una quota pari almeno al 50% del personale nel ruolo di operatore con un'esperienza di almeno triennale nel ruolo, nell'erogazione dei servizi Inbound. Il coefficiente sarà così determinato: - percentuale inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente pari a 0; - percentuale non inferiore al 50% del personale impiegato, coefficiente pari a 1.	1	**T**
C	**Formazione del Personale**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione*

					(T o D)
C.1	Misure Formative	1.1	**Modalità e strumenti adottati per la formazione specifica degli operatori per ogni dominio, sia in fase di avvio sia in follow-up.** Il Concorrente dovrà descrivere le modalità e gli strumenti che intende adottare per la formazione specifica degli operatori, con particolare riguardo alla personalizzazione della formazione rispetto ai domini. **La commissione valuterà**: • l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati per erogare la formazione richiesta per ogni dominio; • le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.	5	**D**
		1.2	**Piano di valutazione delle competenze del personale** Il Concorrente descriverà come intende realizzare il piano di valutazione delle competenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi. Il piano descritto dovrà essere articolato al fine di identificare, rilevare e classificare in modo strutturato le competenze tecniche e le competenze trasversali (soft skills) possedute dagli operatori. **La commissione valuterà in particolare**: • la completezza e affidabilità dei meccanismi di verifica, misurazione, tracciamento e monitoraggio nel tempo delle competenze acquisite e del relativo grado di aggiornamento; • la capacità del sistema proposto di supportare l'individuazione e l'assegnazione delle risorse maggiormente idonee all'erogazione dei diversi servizi richiesti.	4	**D**
D	**Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali**				

n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati	1.1	**Organizzazione e soluzioni operative per la massimizzazione dei volumi delle chiamate risolte.** Il Concorrente descriverà le metodologie e le soluzioni operative che intende mettere in atto al fine di massimizzare i volumi delle service request risolte dal livello del contact center del Fornitore ossia che non sono inoltrate all'Amministrazione qualora sia prevista tale modalità operativa. La proposta potrà eventualmente includere anche l'utilizzo di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale. **La commissione valuterà**: • l'efficacia, la concretezza e il grado di innovazione della proposta; • aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori su tematiche ricorrenti.	4	**D**
		1.2	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Team Leader"** Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/team leader, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Team leader = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Team Leader = 10, il coefficiente sarà pari a 0,5; - Rapporto Operatori/Team Leader = 8, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.3	**Miglioramento del Rapporto "Operatori: Supervisore".**	1	**T**

			Per ogni dominio, miglioramento del rapporto operatori/supervisore, rispetto a quanto previsto al par. 2 della parte speciale del capitolato. Il coefficiente sarà così determinato: - Rapporto Operatori/Supervisore = minimo da capitolato, il coefficiente sarà pari a 0; - Rapporto Operatori/Supervisore = 30, il coefficiente sarà pari a 0,5; - Rapporto Operatori/Supervisore = 24, il coefficiente sarà pari a 1.		
		1.4	**Presenza di almeno una figura di Supervisore di Sala nei seguenti orari di servizio:** - **dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 18 alle ore 23;** - **il sabato nella fascia oraria dalle ore 14 alle ore 20** Il coefficiente sarà così determinato: - assenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza del supervisore negli orari estesi, il coefficiente sarà pari a 1.	1	**T**
		1.5	**Soluzioni tecnologiche e modalità organizzative.** Il Concorrente descriverà la proposta di una struttura organizzativa, comprendente sia le figure minime richieste dal Capitolato sia le eventuali figure aggiuntive proposte senza alcun onere per le Amministrazioni, che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti, massimizzando la qualità del servizio reso all'utenza finale. A tal fine, il Concorrente potrà indicare elementi quali modalità e soluzioni tecnologiche per dimensionamento del personale e/o modalità e soluzioni tecnologiche a supporto degli operatori, anche attraverso l'uso di Intelligenza Artificiale, descrivendo le eventuali interfacce necessarie con i sistemi della Committente. La Commissione valuterà l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni, con particolare riguardo alla riduzione dei tempi di risoluzione per l'utente (per esempio "one call solution") e alla gestione puntuale dell'escalation delle richieste di	7	***D***

			assistenza sia internamente sia verso Sogei e/o le Amministrazioni.		
E	**Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
E.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	1.1	**Sistema di monitoraggio** Il Concorrente descriverà funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel par. 7.1.3 della parte generale del Capitolato. La commissione valuterà l'efficacia e la facilità d'uso da parte dell'Amministrazione della soluzione proposta, in particolare in termini di completezza della reportistica prevista nel Capitolato (cfr. § 7.1.3 Capitolato Tecnico parte generale).	4	**D**
		1.2	**Metodologie e soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center.** Il Concorrente descriverà le soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio. La commissione valuterà l'efficacia e l'aderenza al contesto della proposta, anche con riguardo alle azioni preventive e correttive rispetto alla tipologia di	4	**D**

			reclamo.		
E.2	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni	2.1	**Tool per la modifica autonoma dei messaggi o dell'alberatura IVR** Presenza di un tool che consenta al personale della Committente, per il dominio ADER e per il periodo di messa a disposizione del Fornitore del sistema di accesso e accoglienza, di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio (par. 1.1.2 del Capitolato Tecnico – Parte Speciale Lotto 3) consentendo almeno: - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; - cancellazione/inserimento/modifica dell'alberatura IVR. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza del tool, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza del tool, il coefficiente sarà pari a 1	**2**	**T**
F	**Livelli di Servizio**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
F.1	Tempistiche dei servizi di governo	4.1	**Impegno del concorrente a completare la fase di subentro entro un termine inferiore al requisito minimo di giorni 30 previsto al § 3 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il coefficiente sarà così determinato: - TSUB pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TSUB pari a 20 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
		4.2	**Miglioramento della tempistica pari a 60 giorni della messa a disposizione della sede, dei locali e dell'infrastruttura così come previsto al § 4 Capitolato Tecnico - Parte Generale.** Il Coefficiente sarà così determinato:	1	**T**

			- TSEDE pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TSEDE pari a 50 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TSEDE pari a 45 giorni: coefficiente pari a 1.		
		4.3	**Miglioramento della tempistica TPIANOATT pari a 20 giorni (cfr. § 6.1 della parte generale del Capitolato tecnico). Il coefficiente sarà così determinato:** - TPIANOATT = 20 giorni, coefficiente pari a 0; - TPIANOATT = 10 giorni, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		4.4	**Miglioramento della tempistica TPHOUT pari a 30 giorni (cfr. § 6.2 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPHOUT = 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPHOUT = 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TPHOUT = 60 giorni: coefficiente pari a 1	1	**T**
		4.5	**Miglioramento della tempistica TREP pari a 20 giorni.** Il coefficiente sarà così determinato: - TREP = 20 giorni: coefficiente pari a 0; - TREP = 10 giorni: coefficiente pari a 1	1	**T**
F.2	Tempistiche di impiego delle figure professionali	2.1	**Impegno al miglioramento della tempistica TPROF (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TPROF pari a 30 giorni: coefficiente pari a 0; - TPROF pari a 15 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**

		2.2	**Impegno al miglioramento della tempistica TCV (cfr. § 8 Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - TCV pari a 60 giorni: coefficiente pari a 0; - TCV pari a 45 giorni: coefficiente pari a 0,5; - TCV pari a 30 giorni: coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.3	Miglioramento Livelli di Servizio in merito alla formazione del personale	3.1	**Miglioramento del livello di servizio SLA-11 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-11 pari a 2 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - SLA-11 pari a 1 giorno lavorativo, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		3.2.	**Miglioramento del livello di servizio SLA-12 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-12 pari a 8 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0; - SLA-12 pari a 6 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,25; - SLA-12 pari a 4 giorni lavorativi, coefficiente pari a 0,5; - SLA-12 pari a 2 giorno lavorativi, coefficiente pari a 1	1	**T**
		3.3	**Impegno al miglioramento del livello di servizio SLA-13 rispetto al valore minimo indicato nel § 8 del Capitolato Tecnico - Parte Generale).** Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-13 inferiore al 90%, coefficiente pari a 0; - SLA-13 pari o superiore al 90%, coefficiente pari a 0,5; - SLA-13 pari o superiore al 95%, coefficiente pari a 1.	1	**T**
F.4	Miglioramento Livelli di Servizio relativi all'erogazione dei servizi	1.1	**Miglioramento dello SLA-ADER-02** rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico. Il coefficiente sarà così determinato:	1	**T**

	di Contact Center		- SLA-ADER-02 pari o inferiore a 20 ore, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-ADER-02 inferiore a 18 ore, il coefficiente sarà pari a 0,5; - SLA-ADER-02 pari o inferiore a 16 ore, il coefficiente sarà pari a 1		
		1.2	**Miglioramento dello SLA-ADER-11** di tipo bloccante rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico: Il coefficiente sarà così determinato: - SLA-ADER-11 inferiore o uguale a 6 ore, il coefficiente sarà pari a 0; - SLA-ADER-11 inferiore a 5 ore, il coefficiente sarà pari a 0,5; - SLA-ADER-11 pari o inferiore a 4 ore, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
G	**Criteri Ambientali**				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
G.1	Sostenibilità ambientale	1.1	**Soluzioni in materia di sostenibilità ambientale** Possesso della valutazione della conformità alla norma UNI ISO 14001. 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 tutte 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 la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici; se il Consorzio Stabile esegue con la propria struttura, la certificazione deve essere posseduta dal Consorzio. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI.	2	**T**

			La comprova del requisito è fornita mediante un certificato della conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17021 per la specifica norma UNI ISO 14001, da un Ente unico di accreditamento firmatario degli Accordi EA MLA o IAF MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento UE 765/2008. 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1.		
		1.2	**Misure per la mobilità aziendale** Presenza di facilitazione del tragitto casa lavoro dei dipendenti, attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o mediante la realizzazione di iniziative di car pooling. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza di facilitazioni, il coefficiente sarà pari a 1	1	**T**
G.2	Salute e benessere dei lavoratori	2.1	Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse **(Flessibilità turni inizio-fine lavoro)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, la flessibilità dei turni inizio-fine lavoro di almeno 30 minuti ogni giorno. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0;	1	**D**

			- presenza di impegno, coefficiente pari a 1.		
		2.2	***Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Consulenza fiscale, previdenziale, sociale)*** Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di consulenza in materia di assistenza fiscale, previdenziale, sociale (es. Legge 68/99, Legge 104/92, ecc.). Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.3	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Assistenza psicologica)** *Impegno a fornire, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, un servizio di assistenza psicologica (es. sportello di ascolto).* Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1. -	1	**T**
		2.4	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Sportello informativo non discriminazione, pari opportunità, inclusione)** Impegno a creare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno sportello informativo su non discriminazione, pari opportunità, inclusione persone con disabilità. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**

		2.5	**Miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento delle risorse (Banca ore)** Impegno ad adottare, entro i primi 6 mesi dalla attivazione del Contratto, uno strumento contrattuale che consenta ai lavoratori di accantonare le ore di lavoro straordinario che possono essere utilizzate in seguito sottoforma di permessi retribuiti. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di impegno, coefficiente pari a 0; - presenza di impegno, coefficiente pari a 1.	1	**T**
		2.6	**Servizi di ristoro per i lavoratori** Presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, buoni pasto) per tutti i lavoratori impiegati nell'appalto. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di servizi di ristoro, il coefficiente sarà pari a 0; - presenza di bar o di distributori automatici, il coefficiente sarà pari a 0,5; - presenza di mensa o di buoni pasto, il coefficiente sarà pari a 1. -	2	**T**
J	***Pari opportunità fra uomo e donna***				
n°	*Criteri di Valutazione*	*n°*	*Sub-Criteri di Valutazione*	*Max Punti*	*Modalità di Valutazione (T o D)*
J.1	Certificazione Parità di genere	1.1	**Certificazione parità di genere** Possesso 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. Si precisa che: • in caso di impresa singola la certificazione deve essere posseduta dall'impresa concorrente;	1	**T**

			• in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi ordinari/GEIE /aggregazioni di rete la certificazione deve essere posseduta da tutte 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 il Consorzio stabile concorra per conto proprio) la certificazione deve essere posseduta da tutte le consorziate esecutrici. Tali regole troveranno applicazione anche all'interno di consorzio che sia a sua volta mandataria/mandante di un RTI. Ai fini del conseguimento del punteggio, il Concorrente dovrà dichiarare di essere in possesso della certificazione richiesta al momento della presentazione dell'offerta. 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). Il Concorrente allega all'offerta la certificazione in originale o in copia; 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. 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. Il coefficiente sarà così determinato: - assenza di possesso, coefficiente pari a 0; - presenza di possesso, coefficiente pari a 1		

TOTALE	**80**	

Le certificazioni richieste negli ambiti di valutazione A delle tabelle precedenti dovranno essere presentate dal Concorrente in allegato all'offerta; 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.
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

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

Con riferimento a ciascuna delle tabelle di valutazione di ciascun lotto precedentemente descritte, si procederà come segue.
A ciascuno degli elementi qualitativi (subcriteri) 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;
- 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
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:

$\sqrt[3]{1 \times 1{,}25 \times 2} = 1{,}357$; $\sqrt[3]{0{,}800 \times 1 \times 1{,}5} = 1{,}063$; $\sqrt[3]{0{,}5 \times 0{,}667 \times 1} = 0{,}693$

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.

	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

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" delle tabelle di valutazione sopra riportate per ciascun lotto, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto

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

Per ciascun lotto, quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula **"concava a punteggio assoluto"*:***

$$C_i = 1 - (1 - R_i)^k$$

dove:

Ci = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

Ri = ribasso dell'offerta del concorrente i-esimo;

k=8 = parametro che determina la concavità della curva di punteggio

La scelta di una formula concava a punteggio assoluto con esponente k=8 risponde all'obiettivo di ridurre l'impatto del punteggio economico sulla graduatoria finale e di valorizzare pertanto la qualità dell'offerta in caso di ribassi particolarmente elevati, anche in considerazione dell'elevata incidenza della manodopera sul costo dei servizi oggetto dell'appalto. La formula prescelta attribuisce circa il 90% del punteggio in corrispondenza di un ribasso del 25% e il 98% del punteggio a un ribasso pari al 39%.

Il Ribasso offerto (R) sarà calcolato mediante la formula R = 1 – P/BA, dove P è il prezzo complessivo offerto che si ottiene a partire dai prezzi unitari offerti come di seguito indicato. Il ribasso così ottenuto, espresso in formato decimale, sarà arrotondato alla sesta cifra decimale (es. 0,1234567 corrispondente a ribasso del 12,34567%, sarà arrotondato a 0,123457).

Il Prezzo complessivo offerto (P) è determinato in base alle seguenti formule:
Lotti 1 e 2

P = 4 x [P1 x Q1 + P2 x Q2 + P3 x Q3 + P3 x (1 + P4 / 100) x Q4 + P3 x (1 + P5 / 100) x Q5]

dove Pj e Qj, con j=1-5 rappresentano, rispettivamente, i valori offerti (prezzi o percentuali di incremento) e le quantità stimate delle voci di offerta di cui alle tabelle 2.2 e 3.2 del precedente paragrafo 4.

Lotto 3

P = 4 x [P1 x Q1 + P1 x (1 + P2 / 100) Q2 + P1 x (1 + P3 / 100) Q3 + P1 x (1 + P4 / 100) Q4 + P1 x (1 + P5 / 100) Q5 + P1 x (1 + P6 / 100) Q6 + P7 x Q7 + P8 x Q8 + P9 x Q9 + P10 x Q10+ P11 x Q11]

dove Pj e Qj, con j=1-11 rappresentano, rispettivamente, i valori offerti (prezzi o percentuali di incremento) e le quantità stimate delle voci di offerta di cui alla tabella 4.2 del precedente paragrafo 4.

Lotto 4

P = 4 x [P1 x Q1 + P1 x (1 + P2 / 100) Q2 + P1 x (1 + P3 / 100) Q3 + P1 x (1 + P4 / 100) Q4 + P5 x Q5+ P6 x Q6 + P7 x Q7+ P8 x Q8 + P9 x Q9]
dove Pj e Qj, con j=1-9 rappresentano, rispettivamente, i valori offerti (prezzi o percentuali di incremento) e le quantità stimate delle voci di offerta di cui alla tabella 5.2 del precedente paragrafo 4.

22.5 Metodo per il calcolo dei punteggi complessivi

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.
Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al paragrafo 17.3 per il relativo punteggio massimo di cui al paragrafo 17 del presente Capitolato. I valori così ottenuti saranno arrotondati alla quarta cifra decimale.

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

***Ptotale* = PT + PE**

Si precisa, inoltre, che non si procederà ad alcuna revisione nel caso in cui, in ragione dell'applicazione delle regole sul limite dei lotti aggiudicabili, un concorrente risultato primo nella graduatoria di un dato Lotto, non possa risultarne aggiudicatario.

23. 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" (sotto sezione "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.

24. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

La prima seduta ha luogo il giorno **2 dicembre 2026**, con inizio alle **ore 15:00**.

Il Sistema consente lo svolgimento delle sedute 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).

25. 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 16.

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.

26. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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

La commissione giudicatrice procede relativamente a ciascun singolo lotto 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 presenza di segreti tecnici o commerciali.

Successivamente, la Commissione procede con le modalità di cui al precedente paragrafo 24 "*svolgimento operazioni della procedura*", relativamente a ciascun singolo lotto all'apertura delle Offerte economiche, rendendo visibile ai concorrenti attraverso il Sistema:

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

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

Successivamente la commissione giudicatrice procede relativamente a ciascun singolo lotto 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 dalla richiesta. Tale 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 e chi sarà collocato al secondo posto ed eventualmente (in base al numero delle offerte risultanti in ex aequo) nei posti successivi.

La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio secondo le modalità previste par. 3.3.

***

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione procederà, per ciascun lotto, alla formulazione della graduatoria e all'applicazione del vincolo di aggiudicazione, ai fini delle verifiche successive.

La Commissione, quindi, procederà a verificare nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria la rispondenza del Piano di assorbimento alla clausola sociale sulla stabilità occupazionale.

Il vincolo di aggiudicazione di cui al precedente paragrafo 9.1 sarà applicato una volta consolidata, ai fini dell'applicazione del vincolo medesimo, la posizione del concorrente utilmente collocato nel lotto prioritario, all'esito delle verifiche e delle attività previste dalla documentazione di gara.

Qualora, successivamente all'applicazione del vincolo e all'avvio delle conseguenti attività relative ai lotti successivi nell'ordine di priorità, venga meno la possibilità di aggiudicare il lotto prioritario al concorrente in ragione del quale il vincolo era stato applicato, restano fermi gli effetti già prodotti dall'applicazione del vincolo sui lotti successivi. Il vincolo sarà quindi nuovamente applicato, ove necessario, tenendo conto del nuovo concorrente utilmente collocato nel lotto prioritario e secondo l'ordine di priorità di cui al paragrafo 9.1.

Qualora, invece, il venir meno del concorrente utilmente collocato nel lotto prioritario intervenga prima dell'applicazione del vincolo, quest'ultimo sarà applicato sulla base della graduatoria come conseguentemente rideterminata.

Laddove non vi siano offerte anomale secondo gli specifici criteri individuati nel successivo par. 27, si procederà nei confronti della migliore offerta alla verifica dei costi della manodopera, nel caso in cui vi sia uno scostamento in riduzione dei costi indicati rispetto a quelli previsti al precedente par. 4. In tal caso, il RdP con l'ausilio della Commissione valuta le motivazioni inerenti al ribasso dei costi della manodopera di cui al precedente par. 20, procedendo altresì all'eventuale verifica dell'equivalenza del diverso CCNL dichiarato dal concorrente.

Ove le motivazioni addotte dal concorrente, non siano ritenute idonee verrà avviato il procedimento di anomalia nei confronti del concorrente sopra individuato, ai sensi dell'art. 110, comma 1 del Codice.

Ove, invece, le motivazioni addotte dal concorrente siano ritenute idonee, la Commissione procederà a formulare, per ogni lotto, la 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, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
  presentazione di offerte inammissibili in quanto 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;

27. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Sono considerate anormalmente basse le offerte che presentano contemporaneamente un punteggio tecnico e un punteggio economico superiori, rispettivamente, all'85% e al 98% dei relativi punteggi massimi Laddove la migliore offerta non risulti anormalmente bassa sulla base degli elementi specifici sopra indicati, la stessa verrà sottoposta a verifica di anomalia nel caso in cui presenti costi della manodopera inferiori rispetto a quelli previsti al paragrafo 4 e le motivazioni addotte dal concorrente non siano state ritenute idonee dalla Commissione in sede di verifica di congruità di cui al precedente par. 25.
Resta inteso che, la Consip S.p.A. si riserva, in ogni caso, la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base anche ad altri elementi, 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 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 richiede al concorrente la presentazione, delle spiegazioni, se del caso indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenuta anomala.
A tal fine, assegna un termine non superiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.
Il RDP esaminate le spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro.
Decorso inutilmente tale termine, la stazione appaltante valuterà in ogni caso la congruità dell'offerta sulla base degli elementi in proprio possesso.
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 procederà ad applicare le regole di cui al precedente paragrafo 9.1, ossia le regole sull'ordine dei lotti aggiudicabili, e quindi, a formulare la graduatoria per ogni lotto.

28. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

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

Qualora anche relativamente a un solo Lotto 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.
La stazione appaltante si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in caso di presentazione di una sola offerta.
Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.
Consip S.p.A., qualora si verifichino, 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.

Il RDP procede, laddove non effettuata in sede in sede di verifica dei costi della manodopera e/o di verifica di congruità dell'offerta, a verificare l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui al par. 4. La verifica sarà effettuata secondo i criteri previsti dall'Allegato I.01 al Codice.

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente Capitolato d'oneri, fatta salva l'eccezione relativa all'acquisizione della documentazione antimafia, ed è immediatamente efficace.

La verifica è effettuata tramite il FVOE. In caso di malfunzionamento, anche parziale, del fascicolo virtuale dell'operatore economico o delle piattaforme, banche dati o sistemi di interoperabilità ad esso connessi, la stazione appaltante si riserva di aggiudicare dopo che sono trascorsi trenta giorni dalla proposta di aggiudicazione. In tal caso richiede un'autocertificazione all'offerente, resa ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, che attesti il possesso dei requisiti e l'assenza delle cause di esclusione che, a causa del predetto malfunzionamento, non è stato possibile verificare.

Per le certificazioni che, allo stato, non sono ancora verificabili tramite il fascicolo virtuale dell'operatore economico, la stazione appaltante procede direttamente alla verifica presso gli Enti certificatori e, decorsi inutilmente 30 giorni dalla richiesta, si riserva di aggiudicare previa acquisizione di un'autocertificazione dall'operatore economico, resa ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, che attesti il possesso dei requisiti e l'assenza delle cause di esclusione che non è stato possibile verificare.

In ogni caso, ai sensi dell'art. 99 comma 3bis 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.

In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione del concorrente e all'eventuale segnalazione all'ANAC in presenza delle condizioni di cui all'art. 96, comma 15.
Ove ne ricorrono le condizioni, si procede altresì all'incameramento del la garanzia provvisoria.
Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi, così come previsto al par. 22.4, e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.
Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti.

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.

Se del caso, l'affidatario deposita, nel termine stabilito dal successivo par. 30, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 119, comma 3, lett. d) del Codice.
Resta inteso che in tali casi l'affidatario, in ragione della natura di tali contratti, assume, in ogni caso, la direzione giuridica della prestazione ed è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante.
Conseguentemente, ai fini della loro ammissibilità, tali contratti dovranno:

- riportare data certa anteriore a quella di invio della lettera di invito. A tal fine dovranno essere stipulati con modalità che consentano alla stazione appaltante l'individuazione – inequivocabile - di tale data;
- avere ad oggetto prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie da svolgersi in favore dell'affidatario (e non della Amministrazione).

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.
Il Contratto è stipulato in 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 o dichiarazione giudiziale di inefficacia del Contratto in corso di esecuzione, il nuovo affidamento avviene alle condizioni proposte dell'operatore economico interpellato.

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

Ai sensi del paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, in caso di ammissione allo SDAPA, le dichiarazioni rilasciate, unitamente ai dati identificativi dell'operatore economico, del legale rappresentante nonché di tutti gli altri eventuali soggetti registrati e abilitati al Sistema dovranno essere mantenute costantemente aggiornate, complete, veritiere e corrette, pena la sospensione o la revoca dell'Ammissione allo SDAPA.
Pertanto, nel caso di modifica di qualsiasi informazione contenuta nella "*Domanda di ammissione"* ovvero nelle dichiarazioni successivamente rilasciate dall'operatore economico ai fini dell'ammissione allo SDAPA o del mantenimento dell'ammissione medesima, l'operatore economico è tenuto, con le modalità di cui al paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo e utilizzando l'apposita procedura prevista nel Sistema, ad aggiornare le dichiarazioni e tutte le informazioni presenti sullo SDAPA.
L'operatore economico invitato all'appalto specifico è tenuto a procedere, prima della presentazione dell'offerta, all'eventuale aggiornamento delle dichiarazioni rese in sede di "*Domanda di ammissione"*, ove siano intervenute successive modifiche alle stesse.

30. 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 ciascun singolo lotto 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 - 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 (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

e) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito di seguito "al paragrafo Polizza assicurativa";
f) dichiarazione contenente il nominativo del "Responsabile del Servizio" (con i suoi riferimenti, email, pec ecc.) e gli indirizzi del Fornitore al quale Sogei potrà rivolgersi (tel., mail, pec, ecc)], secondo quanto previsto al par. 7.1.2 della parte generale del Capitolato;
g) 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. 30 "Garanzia definitiva per la stipula del contratto";
h) 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;
i) documentazione conforme all'originale comprovante il possesso della sede operativa del relativo servizio di contact center in un Comune Capoluogo di Regione, ad una distanza massima di 250 km in linea d'aria dal Comune di Roma.

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 Consorziate 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 la copertura assicurativa e la documentazione di cui ai precedenti punti *sub* h) e i) dovranno essere presentate:

- 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;

- gli eventuali contratti di cooperazione, la dichiarazione sul fuori produzione e le dichiarazioni concernenti gli sconti aggiuntivi dovranno essere presentati: (i) in caso di RTI, dall'Impresa mandataria; (ii) in caso di Consorzio di qualsivoglia natura, 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.

Entro il termine di 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, l'aggiudicatario dovrà far pervenire, in un plico contenente la denominazione dell'iniziativa, direttamente alla Sogei S.p.A. via Carucci 99, Roma, le dichiarazioni Anticorruzione, contenute nell'omonimo Allegato al presente Capitolato di gara (in caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice; tali dichiarazioni dovranno essere rese dal Consorzio stabile e dalle consorziate esecutrici ove presenti, da tutti i membri del RTI, dal Consorzio e dai consorziati); le dichiarazioni devono essere rese ai sensi del DPR 445/2000. In alternativa i suddetti documenti, firmati digitalmente, possono essere inviati alla Sogei S.p.A. al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: protocollosogei@pec.sogei.it.

31. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

31.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto

Ai fini della stipula del Contratto, l'aggiudicatario di ciascun lotto 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 Sogei S.p.A.

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 quello determinato in base a quanto disposto al paragrafo 20.

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 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 14per 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: "la Sogei S.p.A."
- 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 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.
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 annuale, 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.

31.2 Polizza assicurativa

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del Contratto, a presentare, per ciascun lotto per cui è risultato aggiudicatario, idonea copertura assicurativa, per le garanzie individuate nell'Allegato 9.
al presente Capitolato di gara, attinenti allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto.
In particolare, l'Aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate; nello specifico, il fornitore dovrà:

a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto conformi alle condizioni e alle clausole previste nell'Allegato 9 al presente Capitolato d'Oneri;

ovvero (in via alternativa)

b) produrre una o più polizze di cui è provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi ai contenuti dell'Allegato 9 al presente Capitolato d'Oneri.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/nno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.
Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previste/i nell' Allegato 9 del presente documento. Consip si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.
Il documento prodotto deve essere in lingua italiana ovvero, qualora sia prodotto in lingua diversa dall'italiano, il documento deve essere accompagnato da traduzione.
Posto che per tutta la durata del Contratto (comprese le eventuali proroghe) l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione conforme/i a quanto indicato nell' Allegato 9, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula del Contratto, polizze di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.
Si rammenta che in ogni caso valgono gli obblighi assunti dalla Compagnia di Assicurazione previsti dall'allegato 9 con particolare riguardo all'impegno a dare avviso scritto alla Committente di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole previste nell' Allegato 9, nonché di ogni inadempienza del Contraente che possa comportare l'inoperatività della garanzia.
Tale obbligo di comunicazione vale anche in caso di naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.
Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati.
Si rammenta, inoltre, che la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche gli eventuali subfornitori ed i subappaltatori.
In caso di aggiudicazione di più lotti, l'Aggiudicatario potrà presentare distinte polizze espressamente riferite a ciascun singolo lotto o un'unica polizza, corredata da distinte appendici, ciascuna espressamente

riferita ad ogni lotto, e, dotata di un proprio identificativo. Ogni polizza o ogni appendice dovrà espressamente garantire per ciascun lotto i massimali indicati nell' Allegato 9.

32. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136. Fermi restando gli obblighi di comunicazione di cui al paragrafo 30.1 lettera b)
si precisa che:

- 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.

Si precisa che anche i contratti di subappalto e i subcontratti sono soggetti agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

33. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del Contratto, l'aggiudicatario di ciascun lotto dovrà uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62, e doveri etici richiamati nel Codice Etico, ai principi e alle previsioni contenute nel Modello di organizzazione, gestione e controllo in vigore presso Sogei S.p.A. ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, nonché a quanto previsto nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ai sensi della L. 190/2012 adottato dalla Società. A tal fine, a seguito della comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del Contratto, l'aggiudicatario di ciascun lotto ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti, a disposizione presso gli uffici della Sogei S.p.A. e, comunque, disponibili in rete sul sito www.sogei.it.

34. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nel Sistema a decorrere dalla comunicazione digitale dell'aggiudicazione.
A tutti i partecipanti non esclusi in via definitiva sono messi a disposizione, mediante il Sistema, l'offerta dell'operatore economico risultato aggiudicatario, i verbali di gara e gli atti, i dati e le informazioni che sono stati valutati ai fini dell'aggiudicazione. La disponibilità dei documenti è garantita attraverso l'accesso all'apposita sezione della gara denominata "Accesso agli atti" ed è comunicata agli interessati attraverso una notifica inviata all'area comunicazioni dedicata all'accesso agli atti.
Ai partecipanti collocatisi nei primi cinque posti della graduatoria sono rese disponibili, reciprocamente, le offerte presentate dagli stessi attraverso l'accesso all'apposita sezione della gara denominata "Accesso

agli atti". La disponibilità della documentazione è comunicata agli interessati attraverso una notifica inviata all'area comunicazioni dedicata all'accesso agli atti. I partecipanti collocatisi oltre il quinto posto della graduatoria possono accedere alle offerte dei concorrenti diversi dal primo presentando apposita istanza ai sensi degli articoli 3 bis e 22 della legge n. 241/90. L'accesso è consentito attraverso l'accesso all'apposita sezione della gara denominata "Accesso agli atti", con le modalità sopra indicate.
Nel caso in cui sia richiesto l'oscuramento di parti delle offerte e dei giustificativi, le decisioni in ordine all'accoglimento o al rigetto della richiesta sono rese note dalla stazione appaltante al momento della comunicazione digitale dell'aggiudicazione. Le decisioni di cui sopra possono essere impugnate innanzi al Tribunale amministrativo di competenza nel termine di dieci giorni dalla comunicazione. Prima del decorso di tale termine le offerte e i giustificativi dei primi cinque classificati sono messi reciprocamente a disposizione, con le modalità suindicate, nella versione oscurata.
Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 35, comma 4, del codice, gli atti della procedura sono resi accessibili ai soggetti che presentino apposita istanza di accesso civico ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 14/3/2013, n. 33. L'esercizio del diritto di accesso è differito nei casi indicati al comma 2 dell'articolo 35 del codice. Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 35, comma 4, del codice, gli atti della procedura sono resi accessibili ai soggetti che presentino apposita istanza di accesso civico ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 14/3/2013, n. 33. L'esercizio del diritto di accesso è differito nei casi indicati al comma 2 dell'articolo 35 del codice.

35. 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.

36. 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, ivi inclusi quelli acquisiti tramite il FVOE, 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 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, ivi inclusi quelli acquisiti tramite il FVOE, 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 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, 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.

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 *Sogei S.p.A.*, con sede legale, rispettivamente, in Roma, Via Isonzo n. 19/D-E e in Via Mario Carucci, 99 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 la Committente Data Protection Officer di Sogei: domiciliato presso* Ufficio affari legali - SOGEI S.p.A. al seguente indirizzo: Via Mario Carucci, 99 – 00143 Roma. 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.