

-

**CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL "PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A." – ID 2579 - NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444**

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. IL SISTEMA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Modalità di arrotondamento del Sistema.....	5
<b>3. DOCUMENTAZIONE dell'appalto specifico, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI .....</b>	<b>5</b>
3.1 Documentazione dell'Appalto Specifico.....	5
3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico.....	6
3.3 COMUNICAZIONI.....	7
<b>4 OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO e SUDDIVISIONE IN LOTTI .....</b>	<b>7</b>
4.1 Durata del contratto .....	9
4.2 Opzioni e rinnovi .....	9
4.3 Revisione prezzi .....	9
<b>5 INVITO .....</b>	<b>9</b>
<b>6 SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>10</b>
<b>7 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA CATEGORIA MERCEOLOGICA DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO .....</b>	<b>11</b>
7.1 Requisiti di partecipazione .....	11
7.2 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE.....	12
7.3 Comprova dei requisiti .....	13
7.3.1 Fascicolo Virtuale Operatore Economico Istituito Presso la Banca Dati Anac	13
7.3.2 Documentazione a comprova.....	14
<b>8 AVVALIMENTO .....</b>	<b>15</b>
<b>9 SUBAPPALTO .....</b>	<b>16</b>
<b>10 GARANZIA PROVVISORIA ED IMPEGNO DEL FIDEIUSSORE .....</b>	<b>17</b>
<b>11 PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ALL'ANAC .....</b>	<b>19</b>
<b>12 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA .....</b>	<b>19</b>
<b>13 DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....</b>	<b>20</b>
13.1 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione .....	21
13.2 Dichiarazione aggiuntiva .....	23
13.3 Documentazione relativa all'avvalimento .....	23
13.4 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.....	24
13.5 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni .....	24
13.6 Soccorso Istruttorio .....	26
<b>14 OFFERTA TECNICA.....</b>	<b>26</b>
<b>15 OFFERTA ECONOMICA.....</b>	<b>27</b>
<b>16 SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA .....</b>	<b>29</b>

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

<b>17 AGGIUDICAZIONE.....</b>	<b>29</b>
17.1 Criterio di aggiudicazione.....	29
17.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica .....	30
17.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica 38	
17.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica .....	41
17.5 Metodo per il calcolo dei punteggi .....	41
<b>18 COMMISSIONE GIUDICATRICE.....</b>	<b>42</b>
<b>19 SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA .....</b>	<b>43</b>
<b>20 VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA .....</b>	<b>43</b>
<b>21 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....</b>	<b>44</b>
<b>22 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....</b>	<b>45</b>
<b>23 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO .....</b>	<b>46</b>
<b>24 AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE .....</b>	<b>48</b>
<b>25 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO .....</b>	<b>48</b>
<b>26 GARANZIA DEFINITIVA.....</b>	<b>50</b>
26.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto .....	50
<b>27 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....</b>	<b>51</b>
<b>28 CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE .....</b>	<b>52</b>
<b>29 CODICE ETICO - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001 - PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA .....</b>	<b>52</b>
<b>30 ACCESSO AGLI ATTI.....</b>	<b>53</b>
<b>31 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....</b>	<b>53</b>
<b>32 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b>	<b>53</b>
<b>33 GESTORE DEL SISTEMA.....</b>	<b>56</b>

## 1. PREMESSA

Con determina a contrarre del 19/12/2022, Consip S.p.a. ha deliberato di affidare il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A."

Ai sensi dell'articolo 58 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (di seguito per brevità Codice), la presente procedura è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (di seguito Sistema) accessibile all'indirizzo [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) e conforme alle prescrizioni dell'articolo 44 del Codice e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

L'affidamento avverrà mediante Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), indetto nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione di servizi di Contact Center - ID 2444, pubblicato sulla GUUE S 135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022 e sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 3 lettera a) del Codice.

Il luogo di svolgimento del servizio è l'intero territorio nazionale, codice NUTS IT.  
CIG 95269396C4.

Il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 è Ing. Michela Bonacci.

## 2. IL SISTEMA

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, attraverso l'utilizzo di un sistema telematico (di seguito, per brevità, anche "Sistema"), conforme alle prescrizioni di cui all'art. 40 del D. Lgs. n. 50/2016, e nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 82/2005.

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.

Anche ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. l'operatore economico ammesso al Sistema Dinamico di acquisizione per servizi di contact center, con la presentazione della "*Domanda di ammissione*", ha eletto domicilio nell'apposita area "comunicazioni" ad esso riservata ai fini della ricezione di ogni comunicazione inerente ogni AS di cui allo SDAPA, nonché presso l'indirizzo di posta elettronica certificata ivi indicata.

L'"*Offerta*" deve essere presentata esclusivamente attraverso il Sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale.

\*\*\*

Il Sistema utilizzato da Consip S.p.A. garantisce il rispetto della massima segretezza e riservatezza dei documenti prodotti dall'operatore economico nonché la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dei documenti medesimi, conformemente alle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 50/2016 e al D. Lgs. n. 82/2005.

La presentazione da parte del concorrente di tutta la documentazione necessaria ai fini della partecipazione ed in particolare dei documenti che compongono l'"Offerta" è a totale ed esclusivo rischio del concorrente stesso, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione della surrichiamata documentazione, 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. e/o della stazione appaltante ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'Offerta non pervenga entro i termini perentori previsti.

L'ora e la data esatta di ricezione dell'Offerta sono stabilite in base al tempo del Sistema, come previsto dal paragrafo 7.1 e seguenti del Capitolato d'oneri del Bando Istitutivo.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'operatore economico esonera Consip S.p.A. e il Gestore del Sistema da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti, mancati funzionamenti o interruzioni di funzionamento del Sistema di qualsiasi natura essi siano. Consip S.p.A., per quanto attiene la partecipazione all'Appalto Specifico, si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

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

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 servizi di contact center ed invitati dalla stessa, in qualità di stazione appaltante, a presentare offerta alla presente iniziativa, sulla base delle regole di seguito stabilite;
- il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s), del D. Lgs. n. 82/2005, in corso di validità, nonché di una casella di posta elettronica certificata;
- la seguente dotazione tecnica minima: i) un personal computer collegato ad internet e dotato di un browser Microsoft Internet Explorer 7.0 o superiore, oppure Mozilla Firefox 3+ o superiore; Safari 3.1+ o superiore, Opera 10+ o superiore, Google Chrome 2+ o superiore; ii) un programma software per la conversione in formato pdf dei file che compongono l'offerta.

Si precisa che qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento del Sistema tale da impedire la corretta presentazione delle offerte, la Consip, in qualità di stazione appaltante, adotterà i necessari provvedimenti al fine di assicurare la regolarità della procedura nel rispetto dei principi di cui all'art. 30 del d. lgs. n. 50/2016, anche disponendo la sospensione del termine per la ricezione delle offerte per il periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento dei mezzi e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla gravità del mancato funzionamento. Nei casi di sospensione e proroga, il Sistema assicura che, fino alla scadenza del termine prorogato, venga mantenuta la segretezza delle offerte inviate. È consentito agli operatori economici che hanno già inviato l'offerta di ritirarla ed eventualmente sostituirla. Resta salvo quanto previsto nelle Regole.

## **2.1 Modalità di arrotondamento del Sistema**

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

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

## **3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI**

### **3.1 Documentazione dell'Appalto Specifico**

La documentazione dell'Appalto specifico comprende:

- Lettera di invito;

- Allegato n. 1 - Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico;
- Allegato n. 2A - Schema di contratto condizioni generali;
- Allegato n. 2B - Schema di contratto condizioni speciali;
- Allegato n. 3 - Dichiarazione di avvalimento;
- Allegato n. 4 - Dichiarazione delle consorziate non esecutrici;
- Allegato n. 5 - Dichiarazione Aggiuntiva;
- Allegato n. 6 - Patto di integrità;
- Allegato n. 7 – Fatturazione elettronica;
- Allegato n. 8 - Facsimile spese relative al costo del personale;
- Allegato n. 9 – Tabella garanzia provvisoria;
- Allegato n. 10 – Facsimile familiari conviventi;
- Allegato n. 11 – Dichiarazione DPCM 187;
- Allegato n. 12 – Dichiarazione concordato preventivo;
- Allegato n. 13 – Facsimile garanzie definitive;
- Allegato n. 14 - Relazione tecnica;
- Allegato n. 15 - Personale attualmente impiegato;
- Regole del Sistema di e-Procurement pubblicate sul sito [Acquistinrete.it](http://Acquistinrete.it)>Chi siamo>Come funziona al seguente link:  
[https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma\\_comeFunziona.html](https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.html), che formano parte integrante e sostanziale del presente Capitolato, anche se non materialmente allegate.

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

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'Elenco di cui all'articolo 29 del D. Lgs. n. 82/2005, disponibile sul sito [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it). Nell'area riservata agli invitati presente sul sito Internet [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) è disponibile anche la versione elettronica della documentazione non firmata digitalmente. In caso di discordanza tra le due versioni in formato elettronico prevale la versione firmata digitalmente.

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

### 3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 14 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte in via telematica attraverso la sezione del Sistema relativa all'Appalto Specifico riservata alle richieste di chiarimenti, previa registrazione al Sistema stesso.

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

Ai sensi dell'art. 74, comma 4, del Codice, le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico, almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte nell'area del Sistema "Documentazione di gara".

Non sono ammessi chiarimenti telefonici. 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 di cui al presente appalto specifico sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici.

Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite il Sistema e sono accessibili nell'apposita "Area comunicazioni". È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione.

Le comunicazioni relative: a) all'aggiudicazione; b) all'esclusione; c) alla decisione di non aggiudicare l'appalto; d) alla data di avvenuta stipulazione del contratto con l'aggiudicatario, avvengono utilizzando l'indirizzo PEC indicato dall'operatore economico in sede di ammissione allo SDAPA.

Le comunicazioni relative all'attivazione del soccorso istruttorio, al subprocedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta anomala, alla richiesta di offerta migliorativa e al sorteggio di cui al paragrafo 21, avvengono nell'area comunicazioni presso il Sistema.

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 presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

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

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

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

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 51, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la procedura non viene suddivisa in lotti in quanto le varie prestazioni richieste fanno parte di un'unica tipologia e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico. Di conseguenza un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto dell'acquisizione.

Tabella 1 – Oggetto dell'appalto

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Servizi	CPV	P (principale) S (secondaria) ai sensi dell'art. 48 co. 2 del D.lgs. n. 50/2016	Importo
Servizi di contact center Inbound	Servizio di contact center inbound con servizi opzionali quali il servizio di integrazione, il servizio outbound e le infrastrutture	79511000-9 79512000-6	P	9.639.045,00 €

	relative ai canali di contatto utilizzati			
A) Importo totale soggetto a ribasso				9.639.045,00 €
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				0,00 €
A)+B) Importo complessivo a base di gara				9.639.045,00 €

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

Tabella 2 – Dettaglio voci di offerta economica

n°	voce di offerta economica	prezzo unitario a base d'asta	quantità richiesta/ stimata
1	Servizio operatore inbound - canale telefonico (€/ minuto)	0,795 €	10.512.000
2	Servizio operatore inbound - canale chat (€/ richiesta)	2,8 €	90.000
3	Servizio operatore inbound - canale email (€/ richiesta)	5,6 €	108.000
4	Servizio operatore inbound - supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo (€ / richiesta)	5,6 €	2.700
5	Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo informativo (€/ intervista utile)	5,5 €	30.000
6	Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo customer satisfaction (€/ intervista utile)	10,6 €	9.600
7	Servizio di integrazione di sistemi informativi - Capo Progetto (€ / giorno persona)	496 €	11
8	Servizio di integrazione di sistemi informativi – Analista (€/ giorno persona)	410 €	17
9	Servizio di integrazione di sistemi informativi – Programmatore (€ / giorno persona)	331 €	29
10	Servizio di integrazione di sistemi informativi – Sistemista (€/ giorno persona)	410 €	29
11	Servizio di integrazione di sistemi informativi - Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi (€/ giorno persona)	410 €	21
12	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound (€/ canale mese)	14 €	7.200

Gli importi unitari a base d'asta sono al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera riferiti alle seguenti prestazioni di cui al Capitolato tecnico:



- servizio operatore inbound;
- servizio operatore outbound;
- le attività di controllo e monitoraggio erogate dai Team Leader e Supervisor,

che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 6.273.016,00, calcolati sulla base dei seguenti elementi:

- durata delle prestazioni;
- effort stimato e mix di figure professionali necessarie (operatori di contact center, team leader e supervisor) ad erogare i suddetti servizi;
- costi medi delle suddette figure professionali derivanti dalla tabella ministeriale del settore servizi di call center di dicembre 2022 (D.D. n. 53/2021) riferita al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI..

L'importo a base di gara è stato calcolato considerando principalmente i seguenti elementi:

- le quantità richieste/stimate per ciascun servizio;
- effort, inquadramento e costo di tutte le figure professionali impiegate nell'appalto;
- costi per l'infrastruttura logistica, per le infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound), per i sistemi informativi a supporto, per la formazione e per il controllo e monitoraggio dei servizi erogati;
- costi per altre spese generali.

#### **4.1 Durata del contratto**

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 39 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, di cui al massimo i primi 3 mesi per la fase di avvio delle attività, di cui al par 4.1 del capitolato tecnico.

#### **4.2 Opzioni e rinnovi**

La durata del contratto in corso di esecuzione può essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

#### **4.3 Revisione prezzi**

Il Contratto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, in attuazione della clausola di revisione prezzi inserita nelle Condizioni speciali del Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 29, comma 1, lett. a) del D.L. n. 4/2022.

### **5 INVITO**

Possono partecipare al presente appalto specifico esclusivamente gli operatori economici che hanno ricevuto - nell'Area Messaggi personali del Sistema - apposito invito in quanto ammessi, secondo le modalità indicate nel Bando istitutivo, alla categoria merceologica di ammissione oggetto dell'appalto.

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

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

**Le offerte dovranno pervenire nel termine indicato nella lettera di invito.**

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

Gli operatori economici possono partecipare alla presente procedura in forma singola o associata purché in possesso dei requisiti prescritti nei paragrafi seguenti.

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. 45, comma 2, lett. b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., 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 5.1.2 dello stesso Capitolato d'onori del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

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

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

**È vietato** ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete).

**È vietato** al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

**È vietato** al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

In alternativa i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera c) del Codice possono eseguire le prestazioni con la propria struttura.

È vietato, ai consorziati designati dal consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, di indicare a loro volta, a cascata, un altro soggetto per l'esecuzione.

Qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45 comma 2, lettera b) è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare,

in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Le aggregazioni di retisti di cui all'art. 45, comma 2 lett. f) del Codice rispettano la disciplina prevista per i R.T.I. 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 assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcuni tra retisti per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- 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 assumerà il ruolo della mandataria, 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 potrà indicare anche solo alcuni tra retisti per la partecipazione alla gara ma dovrà 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.

Il ruolo di mandante/mandataria di un R.T.I. può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazione di retisti. A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48 comma 12 del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

L'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

## **7 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA CATEGORIA MERCEOLOGICA DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO**

### **7.1 Requisiti di partecipazione**

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti previsti al par. 2.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo dello SDA.

In particolare, con specifico riferimento ai requisiti di capacità economica e finanziaria, detti requisiti sono individuati per il presente appalto specifico secondo le regole stabilite nel predetto paragrafo del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, così come segue:

Lotto	Categoria merceologica di ammissione	Valore di fatturato riferito al valore medio annuo realizzato negli ultimi due esercizi finanziari approvati al momento della presentazione dell'offerta
1	Servizi di contact center Inbound	988.620 €

**A tal fine farà fede quanto dichiarato nella Domanda di Ammissione o comunque nell'ultimo Aggiornamento dei dati valida/o al momento di presentazione dell'offerta.**

Ne consegue che gli operatori economici invitati all'AS la cui domanda di ammissione (o ultimo Aggiornamento dei dati) non risulti in linea con i requisiti effettivamente posseduti (ad esempio per il requisito di fatturato, nel caso di approvazione del Bilancio relativo all'ultimo esercizio finanziario avvenuta posteriormente alla presentazione della Domanda o dell'ultimo Aggiornamento, ma prima della presentazione dell'offerta), così come previsto al successivo paragrafo 24, **sono tenuti a procedere all'Aggiornamento dei dati prima del termine di presentazione dell'offerta.**

Ai fini delle verifiche di propria competenza relative alla documentazione amministrativa e alla comprova dei requisiti la Stazione Appaltante farà riferimento alla Domanda di Ammissione o all'ultimo Aggiornamento dei dati valida/o al momento di presentazione dell'offerta. Resta comunque ferma la possibilità di soccorso istruttorio ex art. 83 comma 9 del Codice, al ricorrere dei relativi presupposti.

## **7.2 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE**

**In caso di partecipazione in forma aggregata**, l'operatore economico dovrà, a pena di esclusione, possedere i requisiti secondo le modalità di seguito riportate.

Tutte le imprese facenti parte di RTI/Consorzio ordinario di concorrenti/Aggregazioni senza soggettività giuridica/GEIE, i Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., e le Consorziatate indicate come esecutrici, devono essere in possesso dei requisiti di cui al punto III.1.1 lett. a) del bando istitutivo.

Con riguardo ai requisiti di capacità economico-finanziaria di cui al punto III.1.2 del Bando Istitutivo e di cui al paragrafo 2.2 del Capitolato d'onere istitutivo, in caso di RTI/Consorzio ordinario di concorrenti/Aggregazioni senza soggettività giuridica/GEIE il possesso del valore di fatturato richiesto deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso e pertanto sarà determinato sulla base della somma dei fatturati specifici dichiarati, in fase di ammissione e/o modifica dati, dalle singole imprese facenti parte del RTI/Consorzio /Aggregazione/GEIE.

Fermo restando quanto sopra precisato in merito alle modalità con cui devono essere posseduti i requisiti nell'ambito dei raggruppamenti temporanei, si precisa che la ripartizione delle prestazioni tra le imprese raggruppate è lasciata all'autonomia organizzativa del RTI, ferma restando la coerenza con le capacità da

ciascuna impresa raggruppata possedute e richieste ai fini dell'esecuzione delle prestazioni oggetto di gara e la comune responsabilità solidale in ordine all'oggetto dell'appalto complessivamente considerato.

**ConSORZI fra società cooperative, ConSORZI stabili e Aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete con soggettività giuridica.**

In caso di ConSORZI di cui all'art. 45 comma 2, lett. b) e c), del Codice, i requisiti di capacità economico-finanziaria dichiarati di cui al punto III.1.2 del Bando Istitutivo e di cui al paragrafo 2.2 del Capitolato d'oneri istitutivo devono essere posseduti dal Consorzio secondo le modalità previste dall'art. 47, comma 1, del Codice.

In caso di ConSORZI di cui all'art. 45 comma 2, lett. c), del Codice, i requisiti economico-finanziari di cui al punto III.1.2 del Bando Istitutivo e di cui al paragrafo 2.2 del Capitolato d'oneri istitutivo dichiarati devono essere soddisfatti dal consorzio che, può far ricorso, oltre ai propri requisiti secondo le modalità previste dall'art. 47, comma 1 del Codice, anche a quelli delle proprie consorziate, ivi incluse quelle non esecutrici. Tali requisiti vengono computati cumulativamente in capo al consorzio. Il Consorzio che intenda far ricorso al fatturato delle consorziate dovrà rendere la relativa dichiarazione in sede di ammissione o modifica dati così come meglio precisato al par. 4.3 del Capitolato d'Oneri del Bando istitutivo dello SDA.

Resta fermo che se il Consorzio intende ricorrere al fatturato di una o più consorziate, non già considerato in sede di ammissione o di precedenti modifica dati, per la partecipazione al presente AS, potrà farlo solo utilizzando la funzione di modifica dati prima della presentazione dell'offerta.

Inoltre, il Consorzio potrà ricorrere, ai fini della partecipazione al presente appalto specifico, anche al fatturato delle eventuali consorziate dichiarate esecutrici nell'appalto, a condizione che il fatturato di queste ultime non sia stato già conteggiato e dichiarato dal Consorzio stesso in sede di ammissione o di modifica dati.

La Stazione appaltante verificherà l'effettivo possesso dei requisiti dichiarati dal consorzio e di quelli eventualmente apportati dalle consorziate.

In caso di Aggregazioni con soggettività giuridica trova applicazione la disciplina sopra descritta di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

### **7.3 Comprova dei requisiti**

#### **7.3.1 Fascicolo Virtuale Operatore Economico Istituito Presso la Banca Dati Anac**

Ai sensi dell'articolo 81, comma 1, del Codice e della Delibera Anac n. 464 del 27 luglio 2022, pubblicata nella GURI n. 249 del 24 ottobre 2022, la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario, comprovabili mediante i documenti indicati all'art. 5 e 6 della citata Delibera, avviene attraverso l'utilizzo della **Banca Dati Anac** e, nello specifico, mediante il Fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito **FVOE**).

In via transitoria, fino alla completa operatività del FVOE:

- con riferimento all'acquisizione e alla verifica dei dati e dei documenti a comprova dei requisiti generali non disponibili nel FVOE, la Stazione Appaltante provvede secondo le modalità previste dall'articolo 40, comma 1, del D.P.R. n. 445/2000;
- i dati e i documenti a comprova dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico-organizzativo non disponibili nel FVOE sono inseriti nel Fascicolo, dagli operatori economici, in sede di comprova dei requisiti stessi nei confronti dell'aggiudicatario.

Tutti i concorrenti devono obbligatoriamente registrarsi al sistema relativo al FVOE, accedendo all'apposito link (Servizi ad accesso riservato – **FVOE**) sul Portale dell'Autorità secondo le istruzioni ivi contenute. Gli operatori economici, dovranno, altresì, inserire in tale sede, i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice, così come indicati nella domanda di ammissione o in sede di modifica dati.

Anac rilascerà un "**PASSOE**" che dovrà essere caricato a Sistema inserendolo nella sezione relativa alla documentazione amministrativa.

Il PASSOE, in caso di partecipazione in RTI/Consorzi ordinari dovrà essere acquisito e caricato a Sistema da tutti i soggetti che lo compongono; in caso di Consorzi di cui alle lett. b) e c) del Codice, dal Consorzio e dalle consorziate eventualmente indicate come esecutrici.

In caso di ricorso all'avvalimento, anche l'impresa ausiliaria acquisisce il **PASSOE** che deve essere presentato da parte del concorrente.

Il mancato inserimento del **PASSOE** nella documentazione amministrativa dà luogo all'attivazione della procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 83, comma 9 del codice, con conseguente esclusione dalla gara in caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato.

Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'acquisizione dei dati ai fini della comprova dei requisiti è effettuata ai sensi dell'articolo 40, comma 1 del D.P.R. n. 445/2000 e la relativa verifica è svolta con le modalità previste dall'articolo 71, comma 2, del medesimo decreto.

### 7.3.2 Documentazione a comprova

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

La comprova del requisito relativo al fatturato specifico è fornita ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice:

- per le società di capitali mediante i bilanci, o estratti di essi, approvati al momento dell'invio della lettera di invito con indicazione del punto specifico da cui sia possibile evincere la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di ammissione o di aggiornamento dei dati, corredati della nota integrativa, in formato pdf;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale, ovvero di società di persone, ove non sia disponibile nel FVOE, la documentazione di cui all'art. 6, comma 2 della Delibera Anac n. 464, del 27 luglio 2022, mediante il Modello Unico o la Dichiarazione IVA, in formato pdf presentati al momento dell'invio della lettera di invito;
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. 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) e la tipologia (causale

della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di ammissione o di aggiornamento dei dati; la dichiarazione dovrà essere sottoscritta con firma digitale del dichiarante oppure prodotta sotto forma di copia informatica di documento cartaceo secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82; qualora non prodotta in originale, l'attestazione dovrà essere accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del d.P.R. n. 445/2000 del concorrente copia delle fatture, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente; ove la causale non sia chiara il concorrente potrà produrre anche copia dei contratti cui le fatture si riferiscono in formato pdf;

- originale sottoscritto digitalmente o copia conforme sottoscritta digitalmente dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente pubblico contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione oppure originale sottoscritto digitalmente o copia autentica digitale dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione.

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

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

Ove le informazioni sui fatturati non siano disponibili, per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di due anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività.

**Ai sensi dell'art. 86, comma 4, l'operatore economico che per fondati motivi non è in grado di presentare le referenze richieste, può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla stazione appaltante.**

## 8 AVVALIMENTO

Conformemente all'art. 89 del Codice, l'operatore economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico-finanziario di cui all'articolo 83, comma 1, lettere b) avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

Tuttavia, **a pena di esclusione dall'AS**, come previsto al punto 5.1.2 del Capitolato d'oneri del bando istitutivo, l'avvalimento in fase di Appalto Specifico è consentito solo se l'ausiliaria ha conseguito, al momento dell'invio della lettera di invito, l'ammissione allo SDAPA per almeno una delle categorie merceologiche oggetto dell'Appalto Specifico (nel caso di specie la categoria "Servizi di contact center Inbound") ed è stata quindi invitata.

L'avvalimento è obbligatorio per gli operatori economici che hanno depositato la domanda di concordato, qualora non sia stato ancora depositato il decreto previsto dall'articolo 163 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267.

Non è consentito l'avvalimento dei requisiti generali e dei requisiti di idoneità professionale.

L'ausiliaria deve:

- a) possedere i requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del Codice previsti dal par. 2.2 del Bando Istitutivo, nonché i requisiti tecnici e le risorse oggetto di avvalimento;

b) rilasciare la dichiarazione di avvalimento conforme all'apposito allegato, contenente l'obbligo verso il concorrente e verso la stazione appaltante, di mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente.

Il concorrente allega il contratto di avvalimento che deve contenere:

- a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'impresa ausiliaria;
- l'impegno dell'ausiliaria a rispettare gli obblighi di cui al Patto di integrità, pena la risoluzione del contratto di avvalimento, in caso di violazione dei suddetti obblighi. In tale ultima ipotesi, l'operatore economico dovrà sostituire l'impresa ausiliaria.

Il concorrente e l'ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della Committente in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

È ammesso l'avvalimento di più ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

Ai sensi dell'art. 89, comma 7 del Codice, a pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino alla gara sia l'ausiliaria che l'impresa che si avvale dei requisiti.

Qualora per l'ausiliaria sussistano motivi di esclusione o laddove essa non soddisfi i criteri di selezione, il concorrente sostituisce l'impresa ausiliaria entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliaria o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta.

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione dalla gara - la mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'ausiliaria in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

## 9 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni stabilite nell'art. 105 del Codice.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto. La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo specificando, eventualmente, la relativa quota percentuale. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

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

Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice, la Committente provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

Nei contratti di subappalto e negli altri subcontratti dovrà essere inserita 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.



## 10 GARANZIA PROVVISORIA ED IMPEGNO DEL FIDEIUSSORE

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da:

- 1) **una garanzia provvisoria** pari al 2% e precisamente di importo pari ad € 192.781. Si applicano le riduzioni di cui all'art. 93, comma 7 del Codice;
- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3 del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva**, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle micro imprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

La **garanzia provvisoria è costituita**, a scelta del concorrente:

- a. fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma I del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, in assegni circolari, con bonifico, con versamento effettuato sul conto corrente bancario Intesa Sanpaolo avente codice Iban IT 27 X 0306905036 100000004389 Bic BCITITMM intestato alla Consip S.p.A. e specifica indicazione nella causale del versamento ("garanzia provvisoria nella gara di cui all'ID 2579, CIG 95269396C4);
- b. presso l'istituto incaricato del servizio di tesoreria o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione aggiudicatrice, esclusivamente con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici previsti dall'ordinamento vigente;
- c. da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative, oppure da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che rispondano ai requisiti di cui all'art. 93, comma 3 del Codice.

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

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- [http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari\\_non\\_abilitati.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf)
- [http://www.ivass.it/ivass/imprese\\_jsp/HomePage.jsp](http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp)

In caso di prestazione di **garanzia fideiussoria**, questa deve:

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito (Consip S.p.A.);
- 2) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c), del Codice, al solo consorzio;
- 3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19.1.2018 n. 31 (GU del 10 aprile 2018 n. 83) contenente il *"Regolamento con cui si adottano gli schemi di contratti tipo per le garanzie fideiussorie previste dagli artt. 103 comma 9 e 104 comma 9 del d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50"*;
- 4) avere validità per 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- 5) prevedere espressamente:

- a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 c.c.;
- b) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957, comma 2 del c.c.;
- c) l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;

6) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere **sottoscritte** da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere **prodotte** a sistema in una delle seguenti forme:

- originale informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82, sottoscritto con firma digitale, o altro tipo di firma elettronica qualificata, dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- in copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del d.lgs. 82/2005;
- in duplicato informatico dell'originale conforme alle disposizioni dell'art. 23 bis del d.lgs. 82/2005.

In caso di bonifico il concorrente deve inserire a Sistema il documento che attesti l'avvenuto versamento in una delle forme sopra indicate. Il documento deve indicare il nominativo dell'operatore economico che ha operato il versamento stesso.

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

Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso dei relativi requisiti.

In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

- a) per i soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b) per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate indicate come esecutrici, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

Le altre riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, da parte del consorzio e/o delle consorziate.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che questi siano stati già costituiti nella loro integrità prima della presentazione dell'offerta.

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

## 11 PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ALL'ANAC

I concorrenti effettuano, a pena di esclusione, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 200,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 830 del 21 dicembre 2021. Le indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>

A comprova dell'avvenuto pagamento del contributo, il concorrente deve caricare a Sistema (sia nel caso di pagamento on line, sia nel caso di pagamento mediante avviso), copia della ricevuta di pagamento.

La stazione appaltante si riserva di accertare il pagamento del contributo anche mediante consultazione della BDNCP gestita dall'Autorità e, nello specifico, mediante il FVOE.

La mancata presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento potrà essere sanata ai sensi dell'art. 83, co. 9 del Codice, a condizione che il pagamento sia stato già effettuato prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento, la stazione appaltante **esclude** il concorrente dalla procedura di gara, ai sensi dell'art. 1, comma 67, della l. 266/2005.

## 12 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'OFFERTA dovrà essere fatta pervenire, entro il termine indicato nella lettera di Invito, pena l'**irricevibilità** della stessa e comunque la sua irregolarità.

L'OFFERTA si compone dei seguenti documenti:

1. *Documentazione amministrativa*, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 13;
2. *Offerta tecnica*, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 14;
3. *Offerta economica*, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 15.

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato .pdf, devono essere tutti convertiti in formato .pdf ove non sia diversamente previsto.

La presentazione dell'offerta e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema, che si conclude attraverso la selezione dell'apposita funzione di "**Invio**" dell'offerta **medesima**.

La procedura di preparazione ed invio dell'offerta 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 dell'offerta indicato nell'Invito.

Si precisa inoltre che:

- l'OFFERTA pervenuta entro il termine di presentazione della stessa è vincolante per il concorrente;
- entro il termine di presentazione dell'OFFERTA, chi ha inviato un'OFFERTA potrà ritirarla (un'OFFERTA ritirata equivarrà ad un'OFFERTA non presentata);
- il Sistema non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine di presentazione

delle OFFERTE, nonché OFFERTE incomplete di una o più parti la cui presenza è necessaria ed obbligatoria.

Si raccomanda di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, **pena l'esclusione dalla procedura.**

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet e nei documenti di supporto relativi alla presente procedura.

\*\*\*

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

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica l'articolo 83, comma 9 del Codice.

\*\*\*

L'offerta vincherà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 180 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, ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice, 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.

### 13 DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

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

Documentazione amministrativa	
Documento	Busta
Dichiarazione sostitutiva di partecipazione	Amministrativa
Dichiarazione aggiuntiva	Amministrativa
Eventuale Dichiarazione di Avalimento e contratto di avalimento	Amministrativa
Eventuale Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267	Amministrativa
Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzio Ordinario o Aggregazioni senza soggettività giuridica	Amministrativa
Garanzia provvisoria e impegno del fideiussore di cui al precedente paragrafo 10	Amministrativa

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

Documento attestante il versamento del contributo all'ANAC di cui al precedente paragrafo 11	Amministrativa
Passoe relativo al concorrente; in aggiunta, nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 89 del Codice, anche il PASSOE relativo all'ausiliaria	Amministrativa
Documentazione attestante il pagamento del bollo	Amministrativa
Certificazioni e documenti per la riduzione della garanzia provvisoria	Amministrativa
Dichiarazione Consorziati non esecutrici	Amministrativa

### 13.1 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 seguenti informazioni:

- attestazioni relative ai dati del soggetto che sottoscrive la dichiarazione nonché quelli afferenti al concorrente e alla forma di partecipazione;
- la dichiarazione di aver preso visione del Bando Istitutivo, dell'Appalto Specifico e di tutta la documentazione ad essi allegata nonché di tutti i documenti ivi richiamati e citati, di averli attentamente letti e accettarli integralmente e incondizionatamente;
- la conferma di tutte le dichiarazioni sostitutive inviate con la domanda di abilitazione allo SDAPA di riferimento del presente AS, così come eventualmente in seguito modificate e/o Rinnovate;
- dichiarazione in ordine all'insussistenza della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D. lgs.n.165/2001 nei confronti della stazione appaltante e Committente;
- dichiarazione di aver preso visione del Capitolato Tecnico e che i servizi che verranno offerti dal Concorrente rispettano tutti i requisiti minimi in esso indicati;
- la dichiarazione, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE, relativa all'avvenuta lettura dell'informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e nel Capitolato d'oneri alla lettera di invito.

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

- (solo per i R.T.I.) indicare l'impresa raggruppata a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza;
- in caso di partecipazione in forma associata, 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. 48 del D. Lgs. 50/2016.

In caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016, il consorzio deve attestare, se e per quali consorziati il consorzio concorre. A questi ultimi è fatto divieto di partecipare alla presente iniziativa in qualsiasi altra forma (individuale o associata), pena l'esclusione dalla procedura stessa sia del

Consorzio che dei consorziati e l'applicazione dell'art. 353 del codice penale.

In caso di partecipazione in R.T.I., Consorzio ordinario di concorrenti o Aggregazioni senza soggettività giuridica o GEIE ogni componente del Raggruppamento/Consorzio/Aggregazione/GEIE deve produrre una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione. In caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016 e di Aggregazioni con soggettività giuridica sia il Consorzio/Aggregazione che le singole imprese consorziate esecutrici/imprese retiste esecutrici devono produrre una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione.

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

La Dichiarazione dovrà essere sottoscritta con firma digitale:

- in caso di impresa singola, dal/i legale/i rappresentante/i del concorrente o dal/i soggetto/i munito/i di comprovati poteri di firma;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e di Aggregazioni con soggettività giuridica dal/i legale/i rappresentante/i o dal/i soggetto/i munito/i di comprovati poteri di firma del Consorzio/Organo comune e delle consorziate esecutrici e delle imprese aggregate, con cui il Consorzio/Aggregazione partecipa;
- in caso di R.T.I. o di Consorzi ordinari di concorrenti o GEIE sia costituiti che costituendi o di Aggregazioni senza soggettività giuridica, dal/i legale/i rappresentante/i o da persona/e munita/e di comprovati poteri di firma di ogni singola impresa raggruppata/raggruppanda o consorziata/consorzianda o delle singole imprese retiste designate esecutrici.

La Dichiarazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal DPR 642/1972 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta, del valore di Euro 16,00, viene effettuato 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 rilasciata dal sistema @e.bollo 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 di cui al successivo paragrafo e allegare, obbligatoriamente, copia del contrassegno in formato.pdf.

Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

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

- dall'impresa singola;
- in caso di RTI e consorzi ordinari costituiti/constituendi o GEIE dalla mandataria capogruppo o da una mandante;
- nel caso di consorzi di cui all'art. 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.

### 13.2 Dichiarazione aggiuntiva

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'Allegato 5, sottoscritta con firma digitale dal medesimo soggetto che sottoscrive la dichiarazione di partecipazione e dovrà contenere, tra l'altro, le seguenti dichiarazioni.

#### Bollo:

Nel caso in cui l'operatore economico assolverà al pagamento del bollo, ai fini della partecipazione alla presente procedura, tramite marca da bollo di euro 16,00, la Dichiarazione Aggiuntiva dovrà contenere l'indicazione del numero seriale della marca utilizzata.

#### Dichiarazioni relative all'art. 80 del Codice:

Dichiarazione, ex art. **80 comma 5, lett. m)**, in ordine alla sussistenza o meno, rispetto ad un altro partecipante, di una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

#### Subappalto:

L'operatore economico dovrà indicare nella Dichiarazione Aggiuntiva la volontà o meno di ricorrere al subappalto ed in caso positivo le prestazioni da subappaltare.

#### Patto di integrità:

L'operatore economico, nella Dichiarazione aggiuntiva, dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole e gli obblighi contenuti nel Patto di integrità, allegato al presente Capitolato d'oneri, 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. Le condizioni del patto integrità si intendono accettate per effetto della sottoscrizione della Dichiarazione aggiuntiva.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituisce **causa di esclusione** dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

### 13.3 Documentazione relativa all'avvalimento

In caso di avvalimento, in conformità all'articolo 89 del D.Lgs. n. 50/2016, il concorrente deve inviare e fare pervenire alla stazione appaltante, a Sistema, le seguenti dichiarazioni rese in conformità al documento "Modello di dichiarazione di avvalimento", allegato 3 al presente Capitolato d'Oneri:

- a) **Dichiarazione** sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare il concorrente attestante il ricorso all'avvalimento e l'identità dell'ausiliaria;
- b) **Dichiarazione** sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa ausiliaria attestante
  - l'obbligo incondizionato e irrevocabile, verso il concorrente e verso la Committente, di messa a disposizione per tutta la durata del Contratto delle risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
  - la non partecipazione alla procedura in proprio o associata o consorziata;
- c) **Originale** (firmato digitalmente dal concorrente e dall'ausiliaria) o **copia autentica notarile del contratto** in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i

requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. Il predetto contratto dovrà essere **determinato nell'oggetto, nella durata, e dovrà contenere ogni altro elemento utile ai fini dell'avvalimento;**

d) il PASSOE dell'ausiliaria.

#### **13.4 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267**

L'operatore economico che al momento della presentazione della domanda di ammissione o in sede di modifica dati ha dichiarato di essere stato ammesso al concordato preventivo con continuità aziendale, di cui all'articolo 186-bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, oltre a produrre in tali sedi la documentazione richiesta dal Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, dovrà presentare a Sistema, quanto segue:

- una apposita dichiarazione resa dal Rappresentante legale con cui dichiara di non partecipare al presente AS quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'articolo 186-bis, comma 6, del Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267;
- una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 67, comma 3, lettera d), del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

#### **13.5 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni**

I concorrenti che partecipano in forma associata sono tenuti a presentare a sistema la documentazione richiesta di seguito.

##### **Per i raggruppamenti temporanei già costituiti**

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti.

##### **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, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti.

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

- dichiarazione attestante:
  - a. l'operatore economico al quale, 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'art. 48, comma 8, 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 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 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, ai sensi dell'art. 48, co. 4 del Codice, delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti.

**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, ai sensi dell'art. 48, co. 4 del Codice, delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti.

**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 RTI costituito o costituendo:**

- **in caso di RTI costituito:**
  - o copia del contratto di rete;
  - o copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
  - o dichiarazione, ai sensi dell'art. 48, co. 4 del Codice, delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti.
- **in caso di RTI costituendo:**
  - o copia del contratto di rete;
  - o dichiarazioni 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.

### 13.6 Soccorso Istruttorio

Le carenze di qualsiasi elemento formale della dichiarazione sostitutiva di partecipazione, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e della Dichiarazione aggiuntiva di cui sopra, con esclusione di quelli afferenti al contenuto sostanziale dell'offerta economica e all'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità di cui alla "dichiarazione sostitutiva di partecipazione", sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avalimento o del contratto di avalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda sostitutiva di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- il mancato inserimento del **PASSOE** nella documentazione amministrativa dà luogo all'attivazione della procedura di soccorso istruttorio, con conseguente esclusione dalla gara in caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato.

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - 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 (che sarà in ogni caso l'area Comunicazioni).

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

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

### 14 OFFERTA TECNICA

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

Offerta tecnica	
Documento	Busta
Relazione tecnica	Tecnica

L'offerta deve contenere, a **pena di esclusione**, la *Relazione Tecnica*, conforme al modello di cui all'Allegato n. 14 - Relazione tecnica", che illustri, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo 17.2, gli elementi richiesti nella tabella stessa nonché nel suddetto Allegato.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato tecnico, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice.

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

## 15 OFFERTA ECONOMICA

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

Offerta economica	
Documento	Busta
Offerta economica ( <i>generata dal sistema</i> )	Economica
Schema delle spese relative al costo del personale conforme all'Allegato n. 8	Economica
Dettaglio delle spese relative al costo del personale	Economica

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 offerti**, per le voci di offerta di cui alla tabella n.2 del par. 4. Tutti i valori richiesti devono essere offerti a pena di esclusione e devono intendersi al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Verranno prese in considerazione fino a 3 cifre decimali. Qualora il concorrente inserisca valori con un numero maggiore di decimali, rispetto a quanto sopra indicato, tali valori saranno troncati dal Sistema alla terza cifra decimale (es € 190,1297 viene troncato in €

190,129).

- b) la **stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza** sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10 del Codice. Detti costi relativi alla sicurezza connessi con l'attività d'impresa dovranno risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell'appalto;
- c) in merito ai servizi oggetto dell'appalto individuati dalla stazione appaltante al precedente paragrafo 4 come "di manodopera", l'indicazione **dei costi della manodopera propri del concorrente**, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del Codice;
- d) il **Prezzo complessivo offerto**, calcolato automaticamente dal Sistema come somma dei prezzi unitari offerti moltiplicati per le rispettive quantità stimate di cui al paragrafo 4 del presente Capitolato d'Oneri. Tale prezzo è troncato alla seconda cifra decimale;
- e) il **Ribasso complessivo offerto**, calcolato automaticamente dal Sistema in base alla formula  $R = 1 - P/BA$ , dove P è il Prezzo complessivo offerto di cui al punto precedente e BA è l'importo complessivo a base d'asta di cui al paragrafo 4 del presente Capitolato d'Oneri. Il ribasso così ottenuto, espresso in formato decimale, è troncato alla sesta cifra decimale. Ad esempio, un ribasso pari a 0,1234567, corrispondente a 12,34567%, sarà troncato a 0,123456, corrispondente a 12,3456%).

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

\*\*\*

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.

## 16 SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

L'offerta tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte con firma digitale:

- dal legale rappresentante/procuratore del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'impresa/Consorzio nella presente procedura, in caso di impresa singola o dei Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs n. 50/2016 e s.m.i.;
- 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.

## 17 AGGIUDICAZIONE

### 17.1 Criterio di aggiudicazione

L'Appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016 secondo la ripartizione tra punteggio tecnico ed economico di seguito indicata.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30

totale	100
--------	-----

## 17.2 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:

AMBITO DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
A. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	punti <u>16</u>
B. Competenze del personale	punti <u>4</u>
C. Formazione per il personale	punti <u>12</u>
D. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali	punti <u>11</u>
E. Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	punti <u>14</u>
F. Livelli di servizio	punti <u>11</u>
G. Criteri "ambientali"	punti <u>2</u>

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", il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto;
- con la lettera "**D**" vengono indicati i "Sub-Criteri Discrezionali", i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice sugli elementi forniti all'interno della relazione tecnica di cui al par. 14.

## Tabelle di Valutazione dell'Offerta Tecnica

Tabella 3 – Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione A "Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo"

A ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
A.1	Certificazioni aziendali	2	1.1	<b>Certificazione.</b> Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del <b>Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015</b> nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale	2	T

A ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
				<p>certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento (par. 2. Capitolato Tecnico).</p> <p>Modalità di attribuzione del punteggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in caso di assenza certificazione: coefficiente = 0;</li> <li>- in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTI/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016: coefficiente = 0,5;</li> <li>- in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTI/ Consorzio ordinario/GEIE/Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrano per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: coefficiente = 1.</li> </ul>		
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa	6	2.1	<p><b>Modello della struttura organizzativa.</b></p> <p>Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente.</p> <p>La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi</p>	6	D

A ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
				all'erogazione dei servizi (par. 2 Capitolato Tecnico).		
A.3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	8	3.1	<b>Piano delle attività.</b> Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta (par. 2.2.1.1 Capitolato Tecnico).	3	D
			3.2	<b>Gestione della forza lavoro.</b> Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta (par. 2.2.3 Capitolato Tecnico).	5	D

Tabella 4- Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione B "Competenze del personale"

B COMPETENZE DEL PERSONALE						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
B.1	Titolo di studio	2	1.1	<b>Titolo di studio del Responsabile del servizio.</b> Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: laurea almeno triennale (par. 2.2.1.2 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: coefficiente = 0; b) impegno: coefficiente = 1.	2	T



B COMPETENZE DEL PERSONALE						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
B.2	Esperienza pregressa	2	2.1	<b>Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza.</b> Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo (par. 2.1.1.1 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: coefficiente = 0; b) impegno: coefficiente = 1.	2	T

Tabella 5 - Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione C "Formazione del personale"

C FORMAZIONE PER IL PERSONALE						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
C.1	Misure formative	12	1.1	<b>Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori</b> sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte (par. 2.2.2 Capitolato Tecnico).	7	D
			1.2	<b>Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori</b> , che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il	2	T

C FORMAZIONE PER IL PERSONALE						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione T D</i>
				personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti (par. 2.2.2 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: a) caratteristica non offerta: coefficiente = 0; b) caratteristica offerta: coefficiente = 1.		
			1.3	<b>Giornate di formazione degli operatori telefonici</b> – impegno, in fase di esecuzione, a garantire agli operatori telefonici lo stesso di numero di ore di formazione iniziale richiesto per i Team Leader (par. 2.2.2 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: coefficiente = 0; b) impegno: coefficiente = 1.	3	T

Tabella 6 – Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione D "Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali"

D ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione T D</i>
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati	11	1.1	<b>Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello.</b> La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello (par. 2.1.1.1 Capitolato Tecnico).	7	D

D ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
			1.2	<b>Rapporto "Operatori: Team Leader".</b> Presenza di un numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori: Team Leader pari a 6:1 (par. 2.1.1.1 Capitolato Tecnico). Con ciò si intende al massimo 1 Team Leader per 6 operatori (es. in caso di 31 operatori di contact center, ai fini dell'ottenimento del punteggio, i Team Leader dovranno essere almeno 6). Modalità di attribuzione del punteggio: a) caratteristica non offerta: coefficiente = 0; b) caratteristica offerta: coefficiente = 1.	4	T

Tabella 7 – Valutazione dell’Offerta Tecnica: ambito di valutazione E “Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi”

E STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
E.1	Presenza di modalità innovative di contatto	2	1.1	<b>Servizio di supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo.</b> La valutazione terrà conto dell'efficacia e dell'usabilità dello strumento proposto (par. 2.1.1.1 Capitolato Tecnico).	2	D
E.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	10	2.1	<b>Sistema di monitoraggio.</b> 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 Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3.	5	D

E STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
				La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta.		
			2.2	<b>Metodologie e soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center.</b> La valutazione terrà conto dell'efficacia e dell'aderenza al contesto della proposta. Sarà valutata anche l'efficacia della proposta di azioni preventive e correttive rispetto a ciascuna tipologia di reclamo nonché la sua aderenza al contesto (par. 2.2.1.2 Capitolato Tecnico).	5	D
E.3	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni	2	3.1	<b>Presenza di un tool</b> che consenta al personale della Committente di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo almeno: -cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; -cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero. I messaggi di cui sopra esposti dall'IVR dovranno essere letti da una voce sintetica. (par. 2.1.2.2 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: a) caratteristica non offerta: coefficiente = 0; b) caratteristica offerta: coefficiente = 1.	2	T

Tabella 8 – Valutazione dell’Offerta Tecnica: ambito di valutazione F “Livelli di servizio”

F LIVELLI DI SERVIZIO						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T D
F.1	Livelli di servizio	11	1.1	<p>Miglioramento dei seguenti SLA rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 7 Capitolato Tecnico) relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>tempo di risposta dell’operatore</b> per ciascun canale sincrono (canale telefonico e chat): 92% di risposte entro 20 secondi;</li> <li>- <b>tempo di gestione dell’operatore</b> per il canale asincrono (canale email): 100% di risposte entro 4 ore.</li> </ul> <p>Modalità di attribuzione del coefficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nessun o un solo miglioramento offerto: coefficiente=0;</li> <li>b) offerta di entrambi i miglioramenti: coefficiente = 1.</li> </ul>	4	T
			1.2	<p><b>Miglioramento del tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante</b> (par. 7 Capitolato Tecnico).</p> <p>Modalità di attribuzione del punteggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entro le 6 ore lavorative: coefficiente=0;</li> <li>b) entro le 4 ore lavorative: coefficiente=1.</li> </ul>	2	T
			1.3	<p><b>Miglioramento del tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante</b> (par. 7 Capitolato Tecnico).</p> <p>Modalità di attribuzione del punteggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entro le 16 ore lavorative: coefficiente=0;</li> <li>b) entro le 12 ore lavorative: coefficiente=1.</li> </ul>	2	T
			1.4	<b>Risoluzione al Primo Livello.</b>	3	T

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per il “Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A.” – ID 2579 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

F LIVELLI DI SERVIZIO						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione T D</i>
				Miglioramento della percentuale minima di richieste di servizio risolte al Primo Livello, ossia che non sono state inoltrate al secondo livello (par. 7 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 90,5%: coefficiente= 0; b) percentuale pari al 92%: coefficiente=1.		

Tabella 9 - Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione G "Criteri ambientali"

G CRITERI AMBIENTALI						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione T D</i>
G.1	Criteri "ambientali"	2	1.1	Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate e ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	2	D

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

A ciascuno dei *Sub-Criteri di Valutazione* di natura Discrezionale di cui alla precedente tabella 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 sub-criterio 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;
- 1,25 = Preferenza minima;
- 1,5 = Preferenza piccola;
- 2 = Preferenza media;
- 3 = Preferenza elevata;
- 4 = Preferenza molto elevata;
- 5 = Preferenza massima.

**Si precisa che, nel caso in cui il concorrente non abbia valorizzato un criterio, 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 3.

- 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  $1/3=0,333$ .

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	1,500	3
Offerta 2	0,667	1	2
Offerta 3	0,333	0,500	1

Comm. 2	Offerta 1	Offerta 2	Offerta 3
Offerta 1	1	1,500	2
Offerta 2	0,667	1	1,500
Offerta 3	0,500	0,667	1

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

Offerta 1	1	0,400	2
Offerta 2	2,500	1	3
Offerta 3	0,500	0,333	1

Una volta terminato il confronto a coppie si procede, per ciascun sub-criterio 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:

$$\sqrt[3]{1 \times 1,5 \times 3} = 1,651; \sqrt[3]{0,667 \times 1 \times 2} = 1,101; \sqrt[3]{0,333 \times 0,500 \times 1} = 0,550$$

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 sub-criterio 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
<b>Comm. 1</b>	1,651	1,101	0,550	1,000	0,667	0,333
<b>Comm. 2</b>	1,442	1,000	0,693	1,000	0,693	0,481
<b>Comm. 3</b>	0,928	1,957	0,550	0,474	1,000	0,281
				Coefficienti aggregati		
<b>Definitivi</b>				0,825	0,787	0,365

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 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
- Inadeguato: 0

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

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

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la:

**Formula "concava a punteggio assoluto":**

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

dove:

- $C_i$**  = coefficiente attribuito al concorrente  $i$ -esimo;
- $R_i$**  = ribasso dell'offerta del concorrente  $i$ -esimo determinato come specificato al par. 15;
- $k=2$**  = parametro che determina la concavità della curva di punteggio

#### 17.5 Metodo per il calcolo dei punteggi

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

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

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

dove

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

$P_j$  = Punteggio max del subcriterio di valutazione  $j$ -esimo

Si precisa che il punteggio relativo a ciascun sub-criterio, 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 par. 17.4 per il relativo punteggio massimo di cui al par. 17.1 del presente documento. I valori così ottenuti saranno arrotondati alla quarta cifra decimale.

Non si procederà a riparametrazione.

La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (**P<sub>totale</sub>**) più alto, che sarà ottenuto sommando il "Punteggio Tecnico" (**PT**) ed il "Punteggio Economico" (**PE**):

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

Atteso che nella presente iniziativa trovano applicazione per l'attribuzione dei punteggi offerte, metodologie di calcolo che generano una "interdipendenza" tra le diverse offerte, nel caso in cui si verifichi un'esclusione prima dell'attribuzione da parte della Commissione del Punteggio Totale, si procederà alla "revisione" dei punteggi tecnici e/o economici, a seconda della fase in cui avviene l'esclusione, senza prendere in considerazione l'Offerta del Concorrente escluso.

Nel caso in cui, a seguito di eventuali esclusioni come sopra indicate, dovessero rimanere solo due offerte valide, limitatamente ai punteggi tecnici attribuiti con il confronto a coppie, la regola sopra indicata non troverà applicazione e pertanto non si procederà ad alcuna revisione di detti punteggi.

Nel caso in cui l'esclusione si verifichi in qualsiasi fase successiva all'attribuzione da parte della Commissione del P<sub>totale</sub>, non si procederà ad alcuna "revisione" dei punteggi.

## 18 COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 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 77, commi 4, 5 e 6, del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul 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, di regola, lavora a distanza con procedure telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni.

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

## 19 SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

La prima seduta ha luogo nel giorno e nell'ora indicati nella Lettera di invito.

Tale seduta, se necessario, è aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nella data e negli orari comunicati ai concorrenti tramite il Sistema.

Le successive sedute sono comunicate ai concorrenti tramite il Sistema almeno un giorno prima della data fissata.

Il Sistema consente la pubblicità delle sedute di gara preordinate all'apertura:

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

e la riservatezza delle sedute che non sono pubbliche.

La pubblicità delle sedute è garantita mediante conoscibilità delle operazioni attraverso il Sistema.

Si precisa che alle sedute pubbliche di cui sopra i concorrenti potranno assistere **collegandosi da remoto al Sistema nei giorni e orari che saranno comunicati** (ad eccezione delle date già indicate nella Lettera di invito). Allo scadere del termine di presentazione delle offerte le stesse sono acquisite definitivamente nel Sistema e, oltre ad essere non più modificabili, sono conservate dal Sistema medesimo.

## 20 VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La data e l'ora in cui si terrà la prima seduta pubblica in modalità telematica sono comunicate nella Lettera di invito.

Nella prima seduta l'Ufficio deputato all'esame della documentazione amministrativa (d'ora in poi anche solo 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) redigere apposito verbale.

Ad esito delle verifiche di cui sopra, l'Ufficio provvede a:

- a) attivare eventualmente la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente par. 13.6;
- b) a proporre il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara; tale provvedimento è comunicato da Consip ai concorrenti entro un termine non superiore a cinque giorni.

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.

La prosecuzione della procedura è limitata ai soli concorrenti ammessi.

## **21 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE**

Secondo quanto previsto al paragrafo 19, la data e l'ora della seduta pubblica in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite il Sistema ai concorrenti ammessi ai sensi del paragrafo 20.

La Commissione giudicatrice procede all'apertura, esame e valutazione delle offerte presentate dai predetti concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente Capitolato d'onori.

Gli esiti della valutazione sono registrati dal Sistema.

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

Secondo quanto previsto dal paragrafo 19, la data e l'ora della seduta pubblica in cui si procede all'apertura delle offerte economiche sono comunicate tramite il Sistema ai concorrenti ammessi ai sensi del periodo che precede.

Aperta la seduta pubblica, la Commissione giudicatrice rende visibili ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 19:

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

La Commissione giudicatrice procede all'apertura delle offerte economiche e, quindi, alla valutazione delle stesse, secondo i criteri e le modalità descritte al paragrafo 17 e successivamente all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro cinque giorni. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al paragrafo 3.3.

In tal caso, la commissione giudicatrice rende visibili ai concorrenti i prezzi offerti.

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

\*

Nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria, la Commissione provvede all'analisi dei contenuti dell'allegato "Schema delle Spese relative al costo del personale".

La Commissione provvede anzitutto a verificare l'osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all'art. 30, comma 4, del Codice; fermo il rispetto dei minimi di riferimento, qualora dall'esame del documento emergano elementi specifici che possano rendere opportuna una verifica di anomalia ex art. 97 del Codice la Commissione lo segnalerà al Responsabile del procedimento come di seguito specificato.

\*

All'esito delle operazioni di cui sopra, in caso di esito positivo della disamina, la Commissione formula la proposta di aggiudicazione, comunicandola al RDP e chiudendo le operazioni di gara.

Qualora, invece, individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'articolo 97, comma 3, del Codice ove il numero di offerte ammesse sia pari o superiori a tre, nonché in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa anche sulla base delle risultanze dell'esame dello "Schema delle Spese relative al costo del personale", la Commissione, chiude la seduta dandone comunicazione al Responsabile del procedimento, che procede alla verifica dell'anomalia.

\*

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la Commissione provvede a comunicare, tempestivamente alla stazione appaltante i casi di esclusione da disporre per:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
- presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara.

## **22 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE**

Al ricorrere dei presupposti di cui all'articolo 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il Responsabile del procedimento (RDP) avvalendosi della Commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anomale, 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 ritenute anomale.

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

È consentito al concorrente, relativamente al costo del personale, fare parziale o totale rinvio allo "Schema delle Spese relative al costo del personale" prodotto, ferma restando – in caso di rinvio parziale - la coerenza tra le informazioni fornite.

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

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

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 95 comma 15 del Codice Consip esclude, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

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

### **23 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO**

La Commissione invia al RDP la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, non si procede all'aggiudicazione.

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

Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora viene accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi di cui all'articolo 30, comma 3, del Codice in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X del Codice.

La proposta di aggiudicazione, ai sensi degli artt. 32, comma 5 e 33, comma 1 del Codice, è approvata entro 30 giorni dal suo ricevimento da parte dell'organo della stazione appaltante competente per la sua approvazione. Il termine è interrotto dalla richiesta di chiarimenti o documenti e inizia nuovamente a decorrere da quando i chiarimenti o documenti pervengono all'organo richiedente. Decorso tale termine la proposta di aggiudicazione si intende approvata.

L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente Capitolato d'oneri.

In caso di esito negativo delle verifiche, la stazione appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. La stazione appaltante aggiudicherà, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi in cui l'appalto non possa essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo posto nella graduatoria, l'appalto viene aggiudicato, nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

La stipula del contratto avviene entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.

La mancata stipula del contratto entro tale termine, se imputabile all'operatore economico, costituisce **causa di esclusione** dell'operatore dalla procedura e di revoca dell'aggiudicazione.

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 8, comma 1, lett. a) della L. 120/2020, resta ferma la facoltà di procedere all'esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice.

La stipula dell'Appalto specifico 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, 89 e 92, comma 3, del d.lgs. 159/2011.

Ai sensi dell'art. 93, commi 6 e 9 del Codice, la garanzia provvisoria è svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, è svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 105, comma 3, lettera c bis) del Codice. Resta inteso che in tali casi l'aggiudicatario, in ragione della natura di tali contratti, assume, in ogni caso, la direzione giuridica delle prestazioni dell'Appalto specifico ed è responsabile in via esclusiva nei confronti della Committente.

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 da svolgersi in favore dell'Aggiudicatario (e non della Consip S.p.A.).

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.

Nei casi di cui all'art. 110 comma 1 del Codice la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio/fornitura.

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

Le **spese obbligatorie relative alla pubblicazione** dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11 del Codice e del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n. 20), sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

L'importo massimo presunto delle spese obbligatorie di pubblicazione è pari a € 2.500,00. Sono comunicati tempestivamente all'aggiudicatario eventuali scostamenti dall'importo indicato.

La stazione appaltante, su richiesta dell'aggiudicatario, consente il rimborso rateizzato delle spese di pubblicazione.

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

del contratto, il pagamento del bollo dovrà essere assolto esclusivamente tramite l'acquisto e presentazione da parte dell'Aggiudicatario, di una marca da bollo per ogni copia del contratto da registrare (una copia per Consip e una per l'Agenzia delle Entrate, nonché una copia per l'operatore economico, laddove questo intenda registrarla) di importo commisurato alla dimensione del contratto, secondo i criteri di computo previsti dall'attuale normativa fiscale in materia.

## **24 AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE**

Ai sensi del paragrafo 5.4 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 5.4 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.

## **25 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO**

In seguito alla comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire alla Consip S.p.A.:

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

- a) dichiarazione, conforme all'Allegato n. 10 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 contratto, 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. 11;
- d) eventuali contratti continuativi di cooperazione ex art. 105 co. 3 lett. c-bis del Codice; qualora i contratti siano redatti in lingua diversa dall'italiano essi dovranno essere corredati da traduzione giurata;



nel termine di 30 (trenta) 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) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore della Consip S.p.A., a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel successivo paragrafo 26 del presente Capitolato d'Oneri;
- f) dichiarazione contenente il nominativo del "Responsabile del Servizio", "Responsabile della Formazione", "Quality manager" (con i riferimenti, email, pec ecc.) e gli indirizzi dell'Aggiudicatario al quale Consip potrà rivolgersi (tel., mail, pec, ecc);
- g) 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;
- h) l'indirizzo della sede del Contact Center.

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. 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice dal Consorzio stesso e dalle Consorziare esecutrici.
- la dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente dedicato/i, contenente le altre informazioni precedentemente elencate dovrà essere presentata:
  - in caso di RTI o di Consorzi ordinari da tutte le imprese che fanno parte del RTI o del Consorzio nel caso in cui non vi sia mandato all'incasso in capo alla mandataria / capogruppo, in tale ultimo caso dal soggetto (mandataria/capogruppo/ consorzio) al quale saranno versati i corrispettivi contrattuali;
  - in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice dal Consorzio stesso;
- la garanzia definitiva dovrà essere presentata:
  - dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48, comma 5, del Codice;
  - in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice dal Consorzio stesso;
- gli eventuali contratti di cooperazione 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, originale o copia autentica del mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione specifica delle percentuali di esecuzione dei servizi che ciascuna impresa svolgerà ovvero dell'atto costitutivo del Consorzio, con l'impegno delle singole imprese facenti parte del RTI o del Consorzio al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 anche nei rapporti tra le

imprese raggruppate o consorziate.

Scaduto il termine sopra menzionato, Consip S.p.A. verificherà se la documentazione prodotta sia completa nonché formalmente e sostanzialmente regolare.

## 26 GARANZIA DEFINITIVA

### 26.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto

Ai fini della stipula del Contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi dell'art. 103 del Codice, una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10% dell'importo contrattuale in favore di Consip. In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

Si precisa che il ribasso utilizzato ai fini del calcolo della garanzia è quello determinato in base a quanto disposto al paragrafo 17.

Ai fini del calcolo della garanzia il ribasso, espresso in formato percentuale, sarà arrotondato alla seconda cifra decimale (ad es., 12,345% si arrotonda a 12,35%). L'importo della garanzia così determinato sarà arrotondato all'unità (1 euro).

Si riporta di seguito un esempio di calcolo del valore della garanzia:

Importo complessivo offerto = 1.000.000,00			Valore della garanzia
Ribasso		24,00%	
Cauzione base	10%	10,00%	100.000,00
dal 10% al 20% del ribasso	10% x 1	10,00%	100.000,00
dal 20% al 24% del ribasso	4% x 2	8,00%	80.000,00
IMPORTO FINALE GARANZIA			280.000,00

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. Vale quanto previsto al precedente paragrafo 10.

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 Ministero delle attività produttive del 19 gennaio 2018, n. 31, ed

in particolare dello Schema tipo 1.2 “Garanzia fideiussoria definitiva” e della corrispondente Scheda Tecnica ed essere autenticata da notaio.

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

- all’art. 1 dello schema tipo 1.2. il punto ii) della lett. c) si intende sostituito 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 di cui sopra (Allegato 13) da utilizzare ai fini della stipula del contratto.

La garanzia, costituita dai due schemi di cui agli allegati A e B di cui al citato decreto, dovrà inoltre avere sottoscrizione autenticata da notaio.

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. 93, comma 7, del Codice. L’aggiudicatario dovrà produrre, ove non siano stati presentati in gara o siano nel frattempo stati sostituiti, 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. 103, comma 5, del Codice.

In particolare, lo svincolo verrà effettuato con periodicità semestrale, 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.

## **27 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 25, 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.

## **28 CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente come previsto dall'articolo 50 del Codice.

Ai sensi del combinato disposto del sopra richiamato art. 50 e dell'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, la cui disciplina di riferimento, dettata dall'art. 53 bis, è stata adottata in attuazione dell'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016.

Ai fini dell'applicazione della clausola sociale si rinvia alla disciplina prevista dal citato art. 53-bis tenendo conto che l'elenco e i dati relativi al personale impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto alla data di invio della Lettera di Invito sono riportati nell'Allegato 15.

Resta in ogni caso ferma l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'aggiudicatario del contratto.

Per quanto riguarda le modalità e le tempistiche di emissione del Piano di assorbimento si faccia riferimento a quanto meglio specificato nell' Allegato 2B "Schema di Contratto Condizioni Speciali".

In merito alle altre condizioni particolari di esecuzione, si faccia riferimento:

- al paragrafo 9 del Capitolato tecnico del bando istitutivo per l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali";
- al paragrafo 2.2.2 "SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE" del Capitolato tecnico per quanto concerne la messa a disposizione della sede.

## **29 CODICE ETICO - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001 - PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**

Il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del disposto del D. Lgs. 231/2001 e della L. 190/2012 e di aver preso visione della parte generale del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al citato decreto

e del Codice Etico, nonché del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, pubblicati sul sito internet di Consip S.p.A. e di uniformarsi ai principi ivi contenuti.

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto, l'aggiudicatario 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 richiamati nel Codice Etico in vigore presso la Consip S.p.A., ai principi e alle previsioni contenute nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla medesima Consip 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 adottato da Consip S.p.A. ai sensi della L.190/2012. A tal fine, in seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it).

### **30 ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso agli atti della procedura è consentito nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 53 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo le seguenti modalità disciplinate nel regolamento pubblicato sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

Gli indirizzi cui inviare l'istanza di accesso sono i seguenti:

Posta elettronica certificata: [DSOconsip@postacert.consip.it](mailto:DSOconsip@postacert.consip.it)

E-mail ordinaria: [accesso.att@consip.it](mailto:accesso.att@consip.it)

### **31 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

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

### **32 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. Poiché, nel caso di specie, Consip S.p.A. è sia stazione appaltante sia Committente, in caso di utilizzo dell'una o dell'altra espressione ci si riferisce sempre a Consip S.p.A.

#### **Finalità del trattamento**

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

- i dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati da Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante, 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;
- i dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti da Consip S.p.A. e trasferiti alla Committente 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**

Il trattamento dei dati potrà essere attuato adottando idonee ed 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.

#### **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, alla Agenzia per l'Italia Digitale, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- comunicati all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008.

Inoltre, i 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 (art. 1, comma 16, lett. b, e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2013; nonché art. 29 del Codice, 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](http://www.consip.it), sezione “Società Trasparente” e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it); 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](http://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 il diritto: i) di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano; ii) 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) di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; iv) 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**

Titolare del trattamento è Consip S.p.A. con sede legale in Roma, Via Isonzo n. 19/D-E che ha provveduto a nominare il proprio Responsabile 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 email [esercizio.diritti.privacy@consip.it](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it) e [dpo@postacert.consip.it](mailto:dpo@postacert.consip.it)

#### **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, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, 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.

### **33 GESTORE DEL SISTEMA**

Per la presente procedura, la Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante ed Amministrazione aggiudicatrice, si avvale del supporto tecnico del Gestore del Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita), incaricato anche dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema, il quale assume ogni responsabilità al riguardo.

Per quanto attiene la disciplina delle responsabilità, le regole tecniche di utilizzo, di mancato utilizzo o di mancato funzionamento del Sistema si rinvia a quanto previsto al paragrafo 7 e seguenti del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo.