

**CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO
INDETTO DALL'AZIENDA UNITA' SANITARIA DELLA ROMAGNA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PRENOTAZIONI
TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI (CUPTTEL2) NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI
ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER**

1. **PREMESSA** Errore. Il segnalibro non è definito.
2. **IL SISTEMA**..... Errore. Il segnalibro non è definito.
 - 2.1 Modalità di arrotondamento del Sistema..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
3. **DOCUMENTAZIONE dell'appalto specifico, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI**Errore. Il segnalibro non è definito.
 - 3.1 Documentazione dell'Appalto Specifico **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 3.3 COMUNICAZIONI..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
4. **OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO e SUDDIVISIONE IN LOTTI**Errore. Il segnalibro non è definito.
 - 4.1 Durata del contratto **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 4.2 Opzioni e rinnovi **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 4.3 Revisione prezzi..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
5. **INVITO** Errore. Il segnalibro non è definito.
6. **SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE** Errore. Il segnalibro non è definito.
7. **REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO**Errore. Il segnalibro non è definito.
 - 7.1 Requisiti di partecipazione **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 7.2 *<Eventuale, solo per le gare divise in lotti: PARTECIPAZIONE A PIÙ LOTTI>***Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 7.3 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 7.4 Consorzi fra società cooperative, Consorzi stabili e Aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete con soggettività giuridica **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 7.5.1 Fascicolo Virtuale Operatore Economico Istituito Presso la Banca Dati Anac**Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 7.5.2 Documentazione a comprova **Errore. Il segnalibro non è definito.**
8. **AVVALIMENTO** Errore. Il segnalibro non è definito.
9. **SUBAPPALTO** Errore. Il segnalibro non è definito.
10. **GARANZIA PROVVISORIA ED IMPEGNO DEL FIDEIUSSORE**Errore. Il segnalibro non è definito.
11. **PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ALL'ANAC** Errore. Il segnalibro non è definito.
12. **PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**..... Errore. Il segnalibro non è definito.
13. **DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA** Errore. Il segnalibro non è definito.
 - 13.1 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione 19
 - 13.2 Dichiarazione aggiuntiva 21
 - 13.3 Documentazione relativa all'avvalimento..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 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**Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 13.5 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 13.6 Soccorso Istruttorio **Errore. Il segnalibro non è definito.**
14. **OFFERTA TECNICA**..... Errore. Il segnalibro non è definito.
15. **OFFERTA ECONOMICA** Errore. Il segnalibro non è definito.
16. **SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA**Errore. Il segnalibro non è definito.
17. **AGGIUDICAZIONE** Errore. Il segnalibro non è definito.
 - 17.1 Criterio di aggiudicazione **Errore. Il segnalibro non è definito.**
 - 17.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica **Errore. Il segnalibro non è definito.**

- 17.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 17.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 17.5 Metodo per il calcolo dei punteggi **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 18 COMMISSIONE GIUDICATRICE Errore. Il segnalibro non è definito.
- 19 SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 20 VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA Errore. Il segnalibro non è definito.
- 21 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 22 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE Errore. Il segnalibro non è definito.
- 23 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 24 AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE Errore. Il segnalibro non è definito.
- 25 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO Errore. Il segnalibro non è definito.
- 26 GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 26.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 26.2 Polizza assicurativa..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 27 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 28 CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 39 CODICE DI COMPORTAMENTO <da personalizzare a cura della stazione appaltante procedente> Errore. Il segnalibro non è definito.
- 30 ACCESSO AGLI ATTI..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 31 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE Errore. Il segnalibro non è definito.
- 32 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI..... Errore. Il segnalibro non è definito.
- 33 GESTORE DEL SISTEMA Errore. Il segnalibro non è definito.

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Premessa

Il presente documento disciplina le modalità di svolgimento dell'Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 50/2016, indetto dall'Azienda USL della Romagna (di seguito, per brevità, anche stazione appaltante) per l'affidamento di servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali, in un unico lotto, come da determina a contrarre, nell'ambito dello SDA per 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 pubblicato sui siti www.consip.it e www.acquistinretepa.it.

CIG 9895242405,

CUI S02483810392202100059

Il presente appalto specifico è rivolto esclusivamente agli operatori economici già abilitati al Sistema Dinamica di Acquisizione che riceveranno invito alla collocazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 58 del d.lgs. n. 50/2016 (di seguito per brevità Codice), la presente procedura è interamente svolta tramite il sistema informatico pr le procedure telematiche di acquisto (di seguito sistema) accessibile all'indirizzo www.acquistinretepa.it e conforme alla prescrizioni dell'art. 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 pubblicato sui siti www.consip.it e www.acquistinretepa.it con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi degli artt. 34, 52, 55, 58, 61 e 95 del Codice.

1.2 Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 è la Dott.ssa Alessandra Pongeggi.

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

Appalto Specifico per servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

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. o la stazione appaltante, per quanto attiene la partecipazione all'Appalto Specifico, si riservano, comunque, di adottare i provvedimenti che riterranno 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 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 stazione appaltante dovrà contattare la Consip affinché siano adottati 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 di cui al paragrafo che segue.

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

3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

3.1 Documentazione di gara e reperimento della stessa

La documentazione dell'Appalto specifico comprende:

- Allegato n. 1 Lettera di invito;

- Allegato n. 2 Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico;
- Allegato n. 6 Personale attualmente impiegato;
- Allegato n. 8 Fac simile spese relative al costo del personale;
- Allegato n. 9 Schema di contratto;
- Allegato n. 10 Duvri/Informativa;
- Allegato n. 11 Patto di integrità;
- Allegato n. 12 Schema offerta economica;
- Sono a disposizione del concorrente i seguenti modelli dichiarativi: Allegato n. 3 "Dichiarazione di avvalimento", Allegato n. 4 dichiarazione delle consorziate non esecutrici, Allegato n. 5 "Dichiarazione aggiuntiva", Allegato n. 7 "Dichiarazione nomina del responsabile del trattamento dei dati-Art. 28, Regolamento (UE) 2016/679.
- Regole del Sistema di e-Procurement pubblicate sul sito Acquistinrete.it>Chi siamo>Come funziona al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.html, che forma 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 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**. Nell'area riservata agli invitati presente sul sito Internet www.acquistinretepa.it è disponibile anche la versione elettronica della documentazione non firmata digitalmente. In caso di discordanza tra le due versioni in formato elettronico prevale la versione firmata digitalmente.

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

3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 6 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 sul sito dell'Azienda USL della Romagna <https://amministrazionetrasparente.auslromagna.it/pubblicita-legale/gare> e sul sito Consip, 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; e) all'attivazione del soccorso istruttorio; f) al subprocedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta anomala; g) alla richiesta di offerta migliorativa; h) al sorteggio di cui al paragrafo 22, avvengono utilizzando l'indirizzo PEC indicato dall'operatore economico in sede di ammissione allo SDAPA.

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 allo stesso Appalto Specifico.

Tabella n. 1

n.	Descrizione servizi	CPV	Importo
1	OPERATORI INBOUND - INFRASTRUTTURA LOGISTICA - SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO - INFRASTRUTTURE RELATIVE AI CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI - INTEGRAZION E DI SISTEMI INFORMATIVI	79511000-9 Servizi di operatore telefonico	7.271.100,00 euro
A) Importo totale soggetto a ribasso			7.271.100,00 euro
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso			0,00
A) + B) Importo complessivo a base di gara			7.271.100,00 euro

L'importo a base d'asta è pari ad Euro 7.271.100,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi e non è soggetto a ribasso.

L'appalto è finanziato con fondi propri dell'Ausl della Romagna.

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 (operatori inbound) che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 6.180.350,00 (€ 2.060.116,67 annui) calcolati sulla base dei seguenti elementi: numero operatori attualmente impiegati nel servizio del Cuptel, relative qualifiche e livelli di inquadramento, monte ore settimanale, minuti di conversazione settimanali, con riferimento al CCNL delle Cooperative Sociali.

4.1 Durata del contratto

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

4.2 Opzioni e rinnovi

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata pari a 36 mesi, per un importo di € 7.271.100,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno trenta giorni prima della scadenza del contratto.

Il contratto può essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lettera a) del Codice, nei seguenti casi: esercizio dell'opzione di aumento delle prestazioni oggetto d'appalto fino al 50% in più dell'importo a base di gara, contratto ponte, rinnovo e proroga per eventuali attivazioni di servizi opzionali o aumento dei quantitativi in funzione delle diverse e modificate esigenze cliniche e/o organizzative, al momento non prevedibili, alle stesse condizioni contrattuali. Detta opzione di incremento potrà essere esercitata in relazione al contratto principale, e/o contratto di rinnovo, e/o contratto ponte e/o alla proroga tecnica.

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.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, comprensivo delle opzioni, è pari ad € 28.175.512,50 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. così suddiviso:

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 29 del DL 4/2022 e dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, durante l'esecuzione del contratto sarà consentita la revisione dei prezzi secondo le modalità, condizioni e limiti di seguito esplicitati.

Importo imponibile posto a base d'asta per 36 mesi	€ 7.271.000,00
Rinnovo per 36 mesi	€ 7.271.000,00
Proroga tecnica per 9 mesi	€ 1.817.775,00
Opzione fino al 50 % (Revisione prezzi)	€ 8.179.987,50
Opzione quantitativa e servizi complementari fino al 50 % della base d'asta	€ 3.635.500,00
Valore imponibile complessivo presunto	€ 28.175.262,50

dell'appalto	
--------------	--

Si precisa che, ai sensi dell'art. 23 comma 16 del Codice dei Contratti, la Stazione appaltante, ha stimato i costi della manodopera per una % pari a 85 %, rispetto all'importo complessivo posto a base d'asta.

4.3 Revisione prezzi

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art.29 del DL 4/2022 e dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, durante l'esecuzione del contratto sarà consentita la revisione dei prezzi secondo le modalità, condizioni e limiti di seguito esplicitati.

2. La revisione avverrà esclusivamente previa espressa autorizzazione rilasciata dal RUP, a seguito di procedimento attivato tramite posta certificata su istanza della parte interessata. L'istanza di revisione deve essere corredata di documentazione comprovante l'effettivo aumento dei costi sostenuti, nonché l'incidenza e la connessione causale degli stessi con il contratto in essere. Il RUP, entro 45 giorni dalla ricezione dalla PEC, istruisce assieme al Direttore dell'esecuzione (DEC) la richiesta e definisce il valore della revisione concessa; il termine di 45 giorni può essere interrotto dal RUP qualora siano necessarie integrazioni istruttorie. L'atto di conclusione del procedimento di revisione dei prezzi è trasmesso via PEC all'indirizzo indicato nel contratto dall'aggiudicatario.

3. Fermi restando il limite dei prezzi di riferimento o di altri parametri standard, ove esistenti, la valorizzazione della revisione non terrà in considerazione scostamenti di prezzi inferiori al 10 % rispetto al prezzo contrattuale; OPPURE Fermi restando il limite dei prezzi di riferimento o di altri parametri standard, ove esistenti, la revisione dei prezzi potrà essere accordata sulla base della differenza tra l'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (ISTAT FOI) disponibili al momento della presentazione dell'istanza e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto o al mese anno dell'ultima variazione riconosciuta.

4. Il procedimento di revisione prezzi non sarà consentito prima che siano trascorsi quanto meno 6 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto. La revisione prezzi potrà essere accordata per un determinato tempo, anche infra annuale, ferma restando in ogni caso la facoltà di revisione in riduzione – da parte del RUP, previo monitoraggio ed attivazione del DEC – qualora si modifichino le condizioni e i presupposti sulla cui base è stata disposta.

5. La revisione prezzi potrà essere accordata entro il limite percentuale massimo del 50 % rispetto al valore del contratto, ferma restando la facoltà di utilizzo in via residuale di tale capienza economica anche per eventuali altre opzioni quantitative in aumento.

6. Ulteriori revisioni di prezzo potranno essere consentite qualora normative sopravvenute alla stipula del contratto lo consentano, secondo le modalità e i limiti ivi previste.

7. Resta ferma in ogni caso la facoltà dell'operatore economico di chiedere l'applicazione dell'art. 1467 del c.c., da trasmettere al RUP tramite PEC.

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/e categoria/e merceologica/he di ammissione oggetto dell'appalto.

Resta inteso che gli operatori economici invitati dovranno essere in possesso – pena esclusione dalla presente procedura - dei requisiti previsti dalla stazione appaltante così come stabiliti al successivo paragrafo 7; gli operatori

economici invitati, ma non in possesso dei predetti requisiti, potranno eventualmente partecipare in forma associata (RTI, consorzi ordinari, Aggregazioni) o facendo ricorso all'avvalimento per i requisiti mancanti, secondo le modalità e condizioni stabilite nei paragrafi successivi.

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

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

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

Gli operatori economici possono partecipare alla presente procedura in forma singola o associata 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, secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, al momento dell'invio dell'invito del presente AS, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onori del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

Resta fermo quanto previsto al successivo paragrafo 7 relativamente al possesso dei requisiti del presente Appalto Specifico.

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 presente procedura 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 presente procedura in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa alla presente procedura 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.

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 arrotondato
1	Servizi di contact center inbound	807.900,00 (valore di fatturato calcolato in base alla regola contenuta nel capitolato d'oneri istitutivo al par. 2.2 (x/3)*(12/m))

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 O.E. 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 25, **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.

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario comprovabili mediante i documenti indicati avverrà attraverso l'utilizzo della Banca Dati Anac e nello specifico mediante il Fascicolo virtuale dell'Operatore Economico.

7.2 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE

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, 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 Consorziati indicate come esecutrici, devono essere in possesso dei requisiti di cui al punto III.1.1 lett. a) del bando istitutivo dichiarati.

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'oneri istitutivo, in caso di RTI/Consorzio ordinario di concorrenti/Aggregazioni senza soggettività giuridica il possesso del valore di fatturato richiesto sarà determinato sulla base della somma dei fatturati specifici dichiarati, in fase di ammissione e/o modifica dati, come riscontrati da Consip, dalle singole imprese facenti parte del RTI/Consorzio /Aggregazione/GEIE.

In ragione della sentenza della Corte di Giustizia europea n. C-642/20 del 28 aprile 2022, che ha stabilito l'incompatibilità con il diritto euro unitario dell'art. 83, comma 8, secondo periodo, del Codice, non trova applicazione la previsione secondo la quale l'impresa mandataria di un RTI/Consorzio ordinario debba possedere i requisiti previsti nel presente Capitolato d'Oneri ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria.

7.3 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 suddetti requisiti economico-finanziari dichiarati devono esser 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 precedente 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.

7.4 Comprova dei requisiti

7.4.1 Fascicolo Virtuale Operatore economico istituito presso la banca dati Anac

Ai sensi dell'art. 81, comma 1, del Codice e della Delibera Anac n. 464 del 27/7/2022, pubblicata nella GURI n. 249

del 24.10.2022, 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'art. 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 FVOE, accedendo all'apposito link sul Portale dell'Autorità (Servizi ad accesso riservato FVOE) secondo le istruzioni contenute nel Manuale Utente pubblicato sul medesimo Portale.

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 atti.

Dopo la registrazione al servizio FVOE, l'operatore economico indica al sistema il CIG (Codice Identificativo Gara) della procedura di affidamento cui intende partecipare. Il sistema rilascia un "**PASSOE**" da inserire nella busta contenente la documentazione amministrativa.

Il PASSOE, in caso di partecipazione in RTI/ConSORZI ordinari dovrà essere acquisito e caricato al 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 Consorziare 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'art. 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'art. 40, comma 1 del D.P.R. n. 445/2000 e la relativa verifica è svolta con le modalità previste dall'art. 71, comma 2, del medesimo decreto.

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 approvati al momento dell'invio della lettera di invito corredati della nota integrativa, in formato pdf;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone 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;

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

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'art. 83, comma 1, lettera 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 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'art. 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.**

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

E' 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 10 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

E' 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 dell'ausiliaria in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

9 SUBAPPALTO

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/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo. 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.

10 GARANZIA PROVVISORIA ED IMPEGNO DEL FIDEIUSSORE

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

- 1) **una garanzia provvisoria** pari al 2% del prezzo base dell'appalto e precisamente di importo pari ad euro 145.422,00. 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
- 3) 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 presso il tesoriere dell'Azienda USL della Romagna - INTESA SAN PAOLO - IBAN IT80U0306913298100000300062, intestato Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna;
- 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.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

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

- 8.1.1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- 8.1.2) 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;
- 8.1.3) 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"*;
- 8.1.4) avere validità per 365 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- 8.1.5) 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.

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 produce copia conforme delle relative certificazioni.

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 € 560,00 secondo le modalità di cui alla Delibera ANAC n. 621 del 20 dicembre 2022.

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.

Le offerte tardive **saranno escluse** in quanto irregolari ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. b), del Codice.

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 vincolerà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 365 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti, 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 documentazione relativa all'avvalimento	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	Amministrativa
Documento attestante il versamento del contributo all'ANAC	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
Patto di integrità. 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	Amministrativa
DUVRI Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza/Informativa - in quanto rientrante tra gli	Amministrativa

<p>“Obblighi connessi ai contratti d’appalto o d’opera o di somministrazione” di cui all’art. 26, comma 1, D.Lgs. 81/2008. L’operatore economico deve presentare il DUVRI debitamente compilato conformemente a quanto indicato nei singoli documenti e in apposito articolo (“Sicurezza sul lavoro”) contenuto nel Capitolato e sottoscritto dal soggetto indicato come datore di lavoro. In caso di RTI, sub-appalto o sub-contratto dovrà essere compilata la scheda 1.1 del DUVRI per tutti i soggetti interessati.</p>	
DGUE	Amministrativa

3.1 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/o della 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 costituendi o Aggregazioni senza personalità giuridica o GEIE, il concorrente deve, nella suddetta dichiarazione:

- (solo per i R.T.I.) indicare l’impresa raggruppanda a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza;
- 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/costituendi o GEIE dalla mandataria capogruppo o da una mandante;
- nel caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, dal consorzio medesimo;
- nel caso di Aggregazioni di rete dall'organo comune/mandataria o da una delle imprese indicate come esecutrici.

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

3.2 Dichiarazione aggiuntiva

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'Allegato, 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 T30un 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.

Protocollo di legalità/Patto di integrità: 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.

13.1 Documentazione relativa all'avvalimento

In caso 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 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 stazione appaltante, di messa a disposizione per tutta la durata del Contratto di appalto dei requisiti di capacità economico finanziaria 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 di capacità economico finanziaria e a mettere a disposizione la propria solidità economico finanziaria per tutta la durata del contratto. Il predetto contratto dovrà essere **determinato nell'oggetto, nella durata, e dovrà contenere ogni altro elemento utile ai fini dell'avvalimento.**

La stazione appaltante eseguirà in corso di esecuzione del contratto di appalto le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria e l'effettiva messa a disposizione dei medesimi nell'esecuzione dell'appalto, pena la risoluzione del contratto di appalto.

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

L'operatore economico che, al momento della presentazione della domanda di ammissione o in sede di modifica dati, ha dichiarato di essere stato ammesso al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'articolo 186-bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, dovrà altresì produrre a Sistema la documentazione richiesta dal par. 5.5 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo:

- 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.

13.3 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.1.1.a) a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - a.1.1.b) l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - a.1.1.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.

13.4 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 quelle 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 avvalimento o del contratto di avvalimento, 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 o del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo, 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.

Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice è facoltà della stazione appaltante, per il tramite del proprio organo interno competente per la specifica fase, invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati, con facoltà di assegnare a tal fine un termine perentorio, entro cui le imprese concorrenti devono far pervenire quanto richiesto, pena l'esclusione dalla gara.

14 OFFERTA TECNICA

Il concorrente dovrà, a pena di esclusione, inviare e fare pervenire attraverso il Sistema alla Stazione appaltante, entro il termine fissato per la presentazione delle offerte, una Offerta Tecnica costituita da Relazione tecnica contenente una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** gli elementi ivi richiesti nella tabella stessa

- "Progetto organizzativo del servizio": Relazione tecnica relativa alle modalità gestionali e organizzative che la ditta intende adottare per garantire la migliore esecuzione del servizio oggetto di gara (limite massimo di

pagine - foglio A4 - n. 15 scritte in fronte e retro – limite minimo dimensione carattere 11 tipo Arial) inerente al progetto organizzativo del servizio offerto, sulla base dei parametri di qualità indicati, specificando altresì:

- eventuali strumenti di carattere innovativo rispetto al canale di contatto telefonico previsto nel Capitolato Tecnico (ad es. strumenti di self-caring quali chat-bot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...);
 - il numero esatto degli operatori che sono messi a disposizione, con l'indicazione ad esempio anche del Team Leader, del Supervisore o del Responsabile della Formazione e rispettive competenze professionali;
 - descrizione dell'infrastruttura informatica proposta, con evidenza:
 - delle modalità di trattamento e conservazione dei dati;
 - modalità di rilascio degli stessi al termine naturale del contratto o in caso di recesso;
 - ubicazione e norme di sicurezza adottate per gli archivi dati;
- “Formazione del personale”: Relazione avente ad oggetto il progetto di autoformazione che la ditta intende adottare per gli operatori impiegati nel servizio in oggetto (limite massimo di pagine - foglio A4 - n. 10 scritte fronte retro – limite minimo dimensione carattere 11 tipo Arial) inerente al progetto di formazione del personale offerto, sulla base dei parametri di qualità indicati;
- Curricula Vitae in formato europeo del personale impegnato nel servizio al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti.

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.

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

In caso di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d) ed e), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui tutte le imprese del Raggruppamento o del Consorzio ordinario siano in possesso delle Certificazioni; in caso di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) ed c), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso delle Certificazioni oppure tutte le consorziate esecutrici siano in possesso delle certificazioni.

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.

La presenza nella documentazione che compone l'“Offerta Tecnica” di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire la complessiva offerta economica costituisce causa di esclusione dalla gara.

15 OFFERTA ECONOMICA

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

Appalto Specifico per servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

- la **“Offerta Economica”**, generata automaticamente dal Sistema e firmata digitalmente, contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e apposita/e scheda/e, secondo le modalità successivamente indicate. I valori offerti verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf “Documento di Offerta Economica”, che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:

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

la **“Offerta Economica”**, conforme all’Allegato n. 12 Ulteriori elementi di Offerta economica”, che il concorrente dovrà compilare secondo le modalità indicate successivamente nonché all’interno del suddetto allegato. Tale dichiarazione deve contenere, tra le altre le seguenti informazioni:

- a) **i valori economici richiesti** (da 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). Tali valori dovranno essere espressi con modalità solo in cifre e con 2 decimali dopo la virgola.
- 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 relazione ai servizi oggetto dell’appalto individuati dalla stazione appaltante come servizi di manodopera al precedente paragrafo 2.1, l’indicazione **dei relativi costi della manodopera propri dell’operatore economico**, ai sensi dell’art. 95, comma 10 del Codice;
- d) **la manifestazione di impegno a mantenere ferma l’offerta per un periodo non inferiore a 365** giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione della medesima;
- e) **le ulteriori dichiarazioni ivi previste.**

Il concorrente, in ossequio all’art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012, dovrà esplicitare il costo di tutto il personale (manodopera e non) da utilizzare per le prestazioni oggetto dell’appalto specifico, fornendo, per ogni figura impiegata o eventualmente offerta secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, il dettaglio dei relativi costi e compilando la relativa tabella riepilogativa.

- **Si precisa che l’O.E. dovrà compilare il modello di offerta economica messa a disposizione ed allegata con l’indicazione dei prezzi unitari, ribassi e prezzo complessivo. Quest’ultimo dovrà essere inserito a sistema.**

Si chiede altresì al concorrente di allegare - per mero ausilio della commissione giudicatrice - un file in formato Excel “Dettaglio delle spese relative al costo del personale” (sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante dell’impresa e non trasformato in .pdf) al fine di poter avere maggior contezza delle cifre e delle stime indicate dall’offerente nello “Schema”.

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 in formato word.

Lo “Schema delle spese relative al costo del personale” e il “Dettaglio delle spese relative al costo del personale”, dovranno essere inviati e fatti pervenire attraverso il Sistema nell’apposita sezione denominata “Costo del personale”.

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l’importo a base d’asta o che non siano formulate nel rispetto dei prezzi di riferimento sopra indicati.

Il concorrente dovrà, altresì, inviare e far pervenire alla stazione appaltante attraverso il Sistema nell’apposita sezione denominata “Piano di Assorbimento”, il Piano di Assorbimento, redatto secondo le modalità stabilite al successivo paragrafo 29 e sottoscritto digitalmente.

La mancata presentazione del Piano di Assorbimento, anche a seguito dell'eventuale attivazione del soccorso istruttorio, determina l'**esclusione dalla gara**, in ossequio a quanto stabilito dal combinato disposto dei paragrafi 3.5 e 5.1 delle Linee Guida Anac n. 13, del 13.2.2019.

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:

1.1.1.1.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;

1.1.1.1.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;

1.1.1.1.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

	punteggio massimo
Offerta tecnica	punteggiomax 75
Offerta economica	punteggio max 25
totale	100

17.2 Punteggio tecnico

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:

- a) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo
- b) Competenze del personale

- c) Formazione per il personale
- d) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali
- e) Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi
- f) Livelli di servizio
- g) Criteri ambientali

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

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

- con la lettera “**T**” vengono indicati i “*Sub-Criteri Tabellari*” (presenti sulla piattaforma), il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell’offerta dell’elemento richiesto;
- 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. 8.

TABELLA DI VALUTAZIONE DELL’OFFERTA TECNICA

<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti (Wi)</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti (Wi)</i>	<i>Modalità di Valutazione T Q D</i>
1	Certificazioni aziendali	2	1.1	UNI EN ISO 9001 Gestione della Qualità <i>Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center.</i>	2	T
2	Modello e qualità della struttura organizzativa	16	2.1	Modello della struttura organizzativa <i>Descrizione del modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti nell'Appalto Specifico, evidenziando i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con l'Amministrazione.</i> <i>La valutazione terrà conto dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità delle soluzioni proposte.</i>	16	D

3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	18	3.1	Piano delle attività <i>L'Offerente dovrà indicare le logiche e le modalità con cui intende strutturare il Piano delle attività, specificando le informazioni in esso contenute e le eventuali sezioni che lo comporranno. Inoltre, saranno valutate la facilità di consultazione e la modalità di aggiornamento.</i>	8	D
			3.2	Gestione della forza lavoro <i>Descrizione delle modalità di gestione del personale e degli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. Sarà valutata la capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio</i>	10	D
4	Titolo di studio e/o certificazioni del personale	2	4.1	Titolo di studio e/o certificazioni del personale <i>Possesso da parte del Responsabile del servizio del diploma di laurea.</i>	2	T
5	Anzianità e/o esperienza pregressa	2	5.1	<i>Esperienza della figura professionale</i> <i>Esperienza pregressa da parte del Supervisore di ulteriori (rispetto ai requisiti minimi indicati nel capitolato Tecnico del bando istitutivo) tre anni in ruoli analoghi per servizi simili</i>	2	T
6	Misure formative	10	6.1	<i>Efficacia dei piani formativi e degli strumenti proposti atti a garantire un'adeguata formazione relativa alle conoscenze di base richieste al personale non già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe.</i>	5	D
			6.2	Piano di valutazione delle competenze <i>Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale con aggiornamento semestrale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. Saranno valutati la metodologia e gli strumenti adottati per la creazione e il mantenimento nel corso del tempo del piano di valutazione delle competenze.</i>	5	D

7	Soluzioni organizzative e processi adottati	10	7.1	<i>Efficacia delle soluzioni tecnologiche e delle modalità organizzative che coinvolgono il personale della struttura organizzativa implementata dal Concorrente (figure minime e/o aggiuntive proposte), che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti e di massimizzare la qualità del servizio reso all'utenza.</i>	10	D
8	Presenza di modalità innovative di contatto	2	8.1	<i>Presenza di strumenti di carattere innovativo da implementare (ad es. strumenti di self-caring quali chat-bot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...) che consentano la gestione della richiesta da parte dell'utente in maniera automatizzata. Sarà valutato il grado di efficacia e la semplicità di utilizzo da parte degli utenti di tali strumenti.</i>	2	D
9	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	5	9.1	Sistema di monitoraggio <i>Descrizione delle modalità di fruizione del sistema di monitoraggio messo a disposizione della PA e delle funzionalità disponibili in termini anche di tipologia e tempistiche di produzione della reportistica</i>	5	D
10	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni	2	10.1	<i>Presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo almeno:</i> - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; - cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.	2	T
11	Livelli di servizio	3	11.1	<i>Miglioramento dei Livelli di Servizio indicati all'art. 7 del seguente Capitolato Tecnico.</i>	3	D

12	Criteri ambientali	3	12.1	<i>Soluzioni atte a minimizzare l'impatto ambientale, in senso in senso stretto, dell'Appalto Specifico.</i> <i>L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le soluzioni organizzative, gli accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc) dell'Appalto Specifico..</i>	3	D
				PUNTEGGIO TECNICO MAX	75	
				SOGLIA DI SBARRAMENTO	38	

N.B. Soglia di sbarramento: Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento **pari a 38 punti** per il punteggio tecnico complessivo. Saranno dichiarate idonee ed ammesse alla procedura le offerte tecniche che avranno raggiunto un punteggio tecnico complessivo, (P) maggiore o uguale **a 38 punti** prima della riparametrazione, essa prevista solo per i sub criteri di natura discrezionale (D).

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica

L'aggiudicazione avverrà a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa:

qualità (punti 75) / prezzo (punti 25).

La qualità del servizio proposto sarà valutata sulla base di quanto riportato nella documentazione tecnica sopra specificata che ciascun Operatore Economico dovrà produrre.

L'attribuzione dei punteggi relativamente ai soli Sub-Criteri di Valutazione di natura discrezionale (D), pertanto ad esclusione dei sub criteri di valutazione di natura tabellare (T), verrà fatta, da parte dei Componenti della Commissione Giudicatrice, in base ai giudizi cui corrispondono i relativi "coefficienti percentuali" di cui alla tabella sottoriportata, variabili tra zero e uno.

Più precisamente, si dettaglia, come segue, la modalità di assegnazione del punteggio per detti Sub- criteri (D)

- a) Assegnazione del coefficiente per i soli Sub-Criteri di Valutazione di natura discrezionale (D)**, rispetto a ciascun elemento/parametro oggetto di valutazione, la Commissione attribuirà ad ogni offerta, nel suo *plenum* ed unanimemente, un giudizio di merito motivato compreso tra 0 (zero) e 1 (uno) corrispondente ad uno dei coefficienti indicati nella tabella sotto riportata "Assegnazione punteggi", provvedendo ad esprimere collegialmente la sintetica motivazione di natura logico-argomentativa rispetto all'attribuzione del giudizio assegnato; solo nel caso in cui l'assegnazione del giudizio non fosse unanime, si procederà a calcolare la media dei giudizi espressi dai diversi commissari.

Tabella "Assegnazione punteggi"

GIUDIZIO per i soli Sub-Criteri di Valutazione di natura discrezionale (D)	COEFFICIENTE <i>V(a)i</i>
Insufficiente	0.00
Sufficiente	0.25
Discreto	0.50
Buono	0.75
Ottimo	1.00

- b) DOPO avere applicato la soglia di sbarramento (già sopra richiamata) si procede con la Riparametrizzazione:** solo per le offerte che avranno raggiunto la soglia minima di sbarramento, se nel singolo sub criterio discrezionale (D), nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato, attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto per il criterio, il punteggio massimo previsto e, alle offerte degli altri concorrenti, un punteggio proporzionale decrescente sulla base della seguente formula:

punteggio qualità concorrente considerato = $W_i \cdot (\text{punteggio concorrente considerato} / \text{maggior punteggio qualitativo})$

A seguito si procede con la determinazione del punteggio qualitativo finale totalizzato dal concorrente che è dato dalla somma dei punteggi (riparametrati nel caso trattasi dei sub criteri - D) assegnati a ciascun criterio, secondo la seguente formula:

$$P(i) = \sum_n [W_i * V(a) i] + \sum_n [W_i]$$

Sub-Criteri D Sub-Criteri T

dove:

$P(i)$ = Punteggio dell'offerta i-esima;

Σ = sommatoria;

n = numero totale dei sub criteri di valutazione;

W_i = peso o punteggio attribuito al sub criterio di valutazione(i), di natura tabellare e discrezionale, come indicato nella tabella sopra riportata;

$V(a)i$ PER I SUB CRITERI DISCREZIONALI= coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al sub criterio di valutazione (i), variabile tra zero e uno.

Determinato il punteggio tecnico complessivo, la stazione appaltante prosegue sulla base delle valutazioni/operazioni compiute dalla Commissione giudicatrice all'espletamento delle successive operazioni di gara e, dunque, all'apertura delle offerte economiche e alla conseguente attribuzione del punteggio relativo all'elemento prezzo.

17.3 Punteggio economico

Il fornitore dovrà inserire a Sistema il prezzo unitario offerto (IVA esclusa).

Il Sistema procederà al calcolo del valore complessivo offerto moltiplicando le quantità richieste dalla Stazione appaltante per il prezzo unitario offerto per ciascun servizio.

Il punteggio sarà assegnato sulla base delle modalità di seguito indicate.

Sarà utilizzata la lineare spezzata sulla media al rialzo di cui all'art. 1.4 del documento "Le formule della

Piattaforma di e-procurement – Metodi di attribuzione del punteggiotecnico ed economico (Nota operativa di approfondimento)

K 0,85

Nel caso in cui le offerte valide risultino inferiori a tre si utilizzerà la formula non lineare a proporzionalità inversa.

Il punteggio economico è attribuito sul prezzo complessivo offerto che l'O.E. inserisce nell'apposito campo. L'O.E. dovrà compilare il modello di offerta economica con l'indicazione dei prezzi unitari, ribassi e prezzo complessivo. Quest'ultimo dovrà essere inserito a sistema.

Il fornitore dovrà indicare a Sistema il valore espresso in euro, in modalità solo in cifre con 3 cifre decimali.

La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (***P_{totale}***) più alto, che sarà ottenuto sommando il punteggio relativo al criterio "***Punteggio Tecnico***" (PT) ed il punteggio relativo al criterio "***Punteggio Economico***" (PE): **$P_{totale} = PT + PE$** .

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 (i.e. stazione appaltante) nella sezione "Amministrazione trasparente".

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 RUP può avvalersi dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica offerte.

19 SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

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.

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 3 giorni 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 collegamento dei concorrenti da remoto per consentire a ciascun soggetto interessato di visualizzare le operazioni della seduta.

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).

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

- 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, si provvede a:

- a) attivare eventualmente la procedura di soccorso istruttorio;
- b) adottare il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì agli adempimenti di cui all'art. 29, comma 1, del Codice.

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

Appalto Specifico per servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

-

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 dei paragrafi 20 e 21.

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 nella Lettera di invito e nel presente Capitolato d'oneri.

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.

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 paragrafo 20 e del periodo che precede.

Aperta la seduta pubblica, la commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 20:

- a) i "punteggi tecnici" (PT) attribuiti alle singole offerte tecniche;
- b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti;
- c) i prezzi 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 18 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 15 giorni. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al paragrafo 3.3. 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.

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

Nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria, la Commissione provvede altresì all'esame e verifica dei contenuti dell'allegato "Schema delle Spese relative al costo del personale", nel rispetto della normativa di settore (art. 24-bis, comma 10, d.l. n.83/2012 convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016). La Commissione provvede anzitutto a verificare l'osservanza dei minimi salariali retributivi indicati nelle apposite tabelle di cui all'articolo 23, comma 16, del D.Lgs. 50/2016 ovvero risultanti dagli accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, procedendo ad escludere l'offerta ove il costo del personale sia inferiore ai suddetti minimi salariali retributivi del contratto/accordo applicato dal concorrente.

-

*

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione formula la proposta di aggiudicazione, comunicandola al RUP 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 RUP, che procede alla verifica dell'anomalia.

*

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la Commissione provvede a comunicare, tempestivamente al RUP 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;
- mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

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 RUP anche avvalendosi della commissione giudicatrice valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Quando il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa la congruità delle offerte è valutata sulle offerte che presentano sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara. Il calcolo di cui al primo periodo è effettuato ove il numero delle offerte ammesse sia pari o superiore a tre.

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

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

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

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

Il RUP richiede al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti

specifiche dell'offerta ritenute anomale.

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

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

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

23 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

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

Qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale, la proposta di aggiudicazione è formulata dal RUP al termine del relativo procedimento.

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, si procede alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. L'appalto viene aggiudicato, 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 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.

Il contratto è stipulato dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

All'atto della stipulazione del contratto,

l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 103 del Codice;

la Stazione Appaltante procederà a nominare l'aggiudicatario quale "Responsabile esterno al trattamento dati" che si allega al presente capitolato d'oneri affinché i concorrenti in fase di partecipazione ne prendano atto.

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.

Anche in caso di produzione di detti contratti, l'affidatario assume in ogni caso la direzione giuridica della prestazione dell'appalto ed è responsabile in via esclusiva nei confronti della Committente. E pertanto, che, ai fini della loro ammissibilità, tali contratti dovranno: riportare data certa anteriore a quella di

-
pubblicazione della Lettera di invito e avere ad oggetto prestazioni da svolgersi in favore dell'affidatario e non della Committente.

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

Il contratto è stipulato [modalità elettronica, mediante scrittura privata](#).

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. Sono comunicati tempestivamente all'aggiudicatario eventuali scostamenti dall'importo indicato.

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.

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 nel termine di 7 giorni di far pervenire alla stazione appaltante la seguente documentazione:

- a) [L'eventuale documentazione ai fini degli adempimenti di cui all'art. 85 del D.Lgs. 6-9-2011 n. 159, ove tali informazioni non siano state acquisite in precedenza dalla stazione appaltante](#);
- b) dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/dei conto/i corrente/i dedicato/i, anche non in via esclusiva, al presente appalto nonché le generalità (nome e cognome) ed il Codice Fiscale delle persone delegate ad operare su di detto/i conto/i in adempimento a quanto previsto dall'art. 3 comma 7 della Legge n.136/2010. L'aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre il termine di 7 giorni dalla/e variazione/i, qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai surrichiamati dati;
- c) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore della stazione appaltante, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel successivo paragrafo 27 del presente Capitolato d'Oneri;
- d) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito al successivo paragrafo 26.2 del

Appalto Specifico per servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

presente Capitolato d'Oneri.

In caso di R.T.I. Consorzi ordinari e Aggregazioni senza soggettività giuridica dovranno altresì essere prodotti:

- in caso di RTI e di Aggregazioni senza soggettività giuridica, qualora non prodotta già in fase di partecipazione, copia autentica del mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione specifica delle percentuali di esecuzione dei servizi/forniture che ciascuna impresa svolgerà;
- in caso di Consorzi ordinari l'atto costitutivo del Consorzio.

Il mandato speciale del RTI/Aggregazione e l'atto costitutivo del Consorzio dovranno espressamente contenere l'impegno delle singole imprese facenti parte del RTI/Rete o del Consorzio al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 e s.m.i, anche nei rapporti tra le imprese raggruppate o consorziate (in conformità alla Determinazione dell'AVCP - ora A.N.AC. - n. 4 del 7 luglio 2011).

26 GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

L'offerta è corredata a pena di esclusione da:

una **garanzia provvisoria**, come definita dall'art. 93 del Codice, pari al 2% del prezzo base dell'appalto (valore complessivo stimato dell'appalto, al netto delle opzioni) e precisamente per l'importo sottoindicato, salvo quanto previsto all'art. 93, comma 7, del Codice.

Cig 9895242405
Valore triennale a base d'asta 7.271.100,00
Importo garanzia provvisoria 2% 145.422,00

Nel caso di partecipazione a più lotti, l'impresa concorrente può prestare un'unica cauzione cumulativa, purché nella medesima siano indicati specificatamente i lotti cui si partecipa ed i relativi importi.

Per i lotti di importo inferiore ad euro 40.000,00, la cauzione provvisoria non è richiesta ai sensi dell'art. 93, comma 1, del Codice. A detto proposito, si precisa **che l'operatore economico deve, comunque, presentare la "dichiarazione di impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva" di cui al successivo punto 2).**

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 ai sensi dell'art. 93, comma 8, del Codice**, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

Ai sensi dell'art. 93, comma 6, del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto dopo l'aggiudicazione dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli artt. 84 e 91, del D.Lgs. 06/09/2011, n. 159. Sono fatti riconducibili all'affidatario, tra l'altro, la mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali; la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per la stipula del contratto. L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, al di fuori dei casi di cui all'art. 89, comma 1, del Codice, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria.

La garanzia provvisoria copre, ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, anche le dichiarazioni mendaci rese nell'ambito dell'avvalimento.

Appalto Specifico per servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito

-

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente:

- a) fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma 1, del D.Lgs. 21/11/2007, n. 231, in contanti, con bonifico, in assegni circolari, con versamento presso il tesoriere dell'Azienda USL della Romagna - INTESA SAN PAOLO - IBAN IT80U0306913298100000300062, intestato Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna;
- b) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- c) da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che: risponde ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. 01/09/1993, n. 385; svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie; è sottoposta a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. 24/02/1998, n. 58; ha i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa rispondano ai requisiti di cui all'articolo 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.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp.

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

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- 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 di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti n. 31, del 19/01/2018;
- 4) avere validità per almeno per **365 giorni** dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta;
- 5) prevedere espressamente:
 - a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del Codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
 - b) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del Codice civile;
 - c) l'operatività della garanzia entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- 6) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'art. 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 (**poteri da indicare espressamente in apposita dichiarazione sottoscritta digitalmente e resa all'interno della garanzia o allegata alla stessa**) ed essere inserite sulla Piattaforma in una delle seguenti forme:

- a) **originale informatico**, ai sensi del dell'art. 1, lett. p), del D.Lgs. 07/03/2005, n. 82, D.Lgs. 82/2005, sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- b) **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 tali casi la conformità del documento all'originale dovrà esser attestata da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale, ai sensi dell'art. 22, comma 2, del D.Lgs. 82/2005.

É accettabile la scansione di documento cartaceo (formato da cauzione e dichiarazione di autenticità), firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico partecipante e dal soggetto che ha apposto la firma olografa sull'originale cartaceo.

Non è accettabile la scansione di documento cartaceo (formato da cauzione e dichiarazione di autenticità), firmata digitalmente solo dal legale rappresentante dell'operatore economico partecipante, senza l'attestazione di conformità all'originale come sopra descritta.

- c) **in duplicato informatico dell'originale informatico conforme alle disposizioni dell'art. 23-bis del D.lgs. n.82/2005.**

In caso di bonifico il concorrente deve inserire sulla Piattaforma 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 di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo **è ridotto** secondo le misure e le modalità di cui all'art. 93, comma 7, del Codice. Per fruire di dette riduzioni 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'art. 93, comma 7, si ottiene:

- a) in caso di partecipazione dei 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'art. 45, comma 2, lett. 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 individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che

-
l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

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 siano stati già costituiti 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.

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. 13/08/2010, n. 136. L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500,00 ad euro 3.000,00.

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 della Società Poste Italiane SPA 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

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 nella nuovo Contratto/Accordo quadro, l'aggiudicatario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15/06/2015, n. 81.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nell'Allegato denominato "Elenco Personale".

Il concorrente, all'atto della presentazione dell'offerta, dovrà presentare, con le modalità indicate al par.

Errore. L'origine riferimento non è stata trovata., il Piano di Assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

La mancata presentazione del Piano di Assorbimento, anche a seguito dell'eventuale attivazione del soccorso istruttorio, determina **l'esclusione dalla gara**, in ossequio a quanto stabilito dal combinato disposto dei paragrafi 3.5 e 5.1 delle Linee Guida Anac n. 13, del 13.2.2019.

29 CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel D.P.R. 16/04/2013, n. 62 e nel Codice di comportamento di questa stazione appaltante, dell'IRCCS-IRST di Meldola e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti consultabili ai seguenti *link*:
<https://amministrazionetrasparente.auslromagna.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta/item/427-nuovo-codice-comportamento>;

<https://www.irst.emr.it/it/disposizioni-general/attigenerali/codice-di-condotta-e-codice-etico#documenti>.

30 ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è consentito nel rispetto di quanto previsto dall'art. 53 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

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

Ai sensi dell'art. 36, comma 6 del Codice, la stazione appaltante, qualora vi siano reiterati rigetti di istanze di oscuramento, può inoltrare segnalazione all'ANAC la quale può irrogare una sanzione pecuniaria nella misura stabilita dall'articolo 222, comma 9, ridotta alla metà nel caso di pagamento entro trenta giorni dalla contestazione.

Le richieste di accesso agli atti e le relative risposte sono effettuate attraverso il Sistema secondo le modalità indicate nelle guide all'utilizzo della piattaforma Consip "Richiesta di accesso agli atti" accessibili dal sito.

31 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo Regionale - Bologna.

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Ravenna, rimanendo espressamente

-
esclusa la compromissione in arbitri.

32 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i., del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione. In particolare si forniscono le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali.

Ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (GDPR), si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell’ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti dall’Azienda USL della Romagna a tale scopo, è finalizzato unicamente all’espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base ai criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell’autorizzazione generale al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l’effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dell’Azienda USL della Romagna individuati quali “autorizzati al trattamento”, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, *modus operandi*, tutti volti alla concreta tutela dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

Soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;

Soggetti terzi fornitori di servizi per l’Ausl della Romagna, o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;

Altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;

Altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;

Legali incaricati per la tutela dell’Azienda USL della Romagna in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall’Azienda USL della Romagna nel rispetto di quanto previsto Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

I dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell’Unione Europea.

I dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:

per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;

per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, verrà verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al perseguimento delle finalità sopra descritte. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

In qualunque momento l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 7 e da 15 a 22, del Regolamento UE/2016/679 (GDPR). In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione o la limitazione al trattamento, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento ovvero revocare il trattamento. La relativa richiesta va rivolta all'Azienda USL della Romagna - U.O. Affari Generali e Direzione Percorsi Istituzionali e Legali, con sede legale a Ravenna (RA), 48121, in via De Gasperi n. 8, oppure al Direttore della U.O. Programmazione e Acquisti di beni e servizi, con sede a Pievesestina di Cesena (FC), 47522, in viale 1° Maggio n. 280.

L'interessato ha, altresì, il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è l'Azienda USL della Romagna, con sede legale a Ravenna (RA) - 48121, in via De Gasperi n. 8; tel. 0544/286502; PEC: azienda@pec.auslromagna.it.

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento designati dall'Azienda USL della Romagna è disponibile sul sito *web*: www.auslromagna.it.

L'Azienda USL della Romagna ha provveduto a designare il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), i cui contatti sono i seguenti: *e-mail* dpo@auslromagna.it; PEC azienda@pec.auslromagna.it.

33 GESTORE DEL SISTEMA

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

Per quanto attiene la disciplina delle responsabilità, le regole tecniche di utilizzo, di mancato utilizzo o di mancato funzionamento del Sistema si rinvia a quanto previsto al paragrafo 10 e seguenti del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo.

-

Appalto Specifico per servizi di call center per prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni telefoniche relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriali per l'Azienda USL della Romagna nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Capitolato Oneri allegato alla lettera di invito