



DISCIPLINARE DI GARA PER
L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI CONTACT CENTER

ASEC TRADE S.r.l.

Sede legale in Catania, Via Cristoforo Colombo n. 150/b

Capitale sociale euro 3.737.300,00

Codice fiscale e partita IVA n. 03973800877

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA APERTA TELEMATICA AI SENSI DELL'ART. 60 D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I.) PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

(CIG: 9932936617 CPV: 79511000)

AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Asec Trade Srl sede in Catania, Via Cristoforo Colombo 150/B – 95121 Partita Iva/Codice Fiscale 03973800877 Tel: 095/7230211 PEC: comunicazioni@asectrade.legalmail.it

Indirizzo Internet: <https://www.asectrade.eu>

Indirizzo Profilo Committente: <https://asectrade.acquistitelematici.it>

Responsabile del procedimento: Ing. Gaetano Pirrone

Posta elettronica: gaetano.pirrone@asectrade.it

OGGETTO, DOCUMENTI DI GARA E INFORMAZIONI

Il presente disciplinare, contiene le norme relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara indetta da Asec Trade Srl, alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e alla procedura di aggiudicazione, avente ad oggetto l'esecuzione del "SERVIZIO DI CONTACT CENTER".

L'affidamento in oggetto, giusta delibera del CdA del 4/4/2023 punto 5), avverrà mediante procedura aperta ai sensi della normativa vigente art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

L'oggetto del servizio e la sua esecuzione sono dettagliatamente descritti nel Capitolato Speciale d'Appalto.

La documentazione di gara comprende:

- a) Avviso di gara
- b) Disciplinare di gara
- c) Capitolato speciale d'appalto
- d) Modello di offerta economica

DOCUMENTAZIONE DI GARA

Si fa presente che la documentazione di gara è gratuitamente scaricabile dal sito internet della stazione appaltante <https://asectrade.acquistitelematici.it>, nei "Dettagli" della presente procedura.

IMPORTO A BASE D'ASTA E DURATA

Importo complessivo a base d'asta dell'Appalto, computato per la durata prevista e per la natura del servizio richiesto, ammonta a € 250.000,00 (Euro duecentocinquanta/00), IVA esclusa in regime di split payment. Non sono previsti costi di sicurezza.

Durata: ventiquattro mesi (24) decorrenti dal verbale di consegna.

COMUNICAZIONI

Ai sensi dell'art. 76, comma 6 del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5, del Codice.

Salvo quanto disposto dal presente disciplinare, tutte le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo mail:appalti@asectrade.it e all'indirizzo indicato dai concorrenti nella documentazione di gara.

Eventuali modifiche dell'indirizzo posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

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

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

CHIARIMENTI

Ai sensi dell'art. 52 del D. lgs n. 50/2016, è possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti, da inviare per via telematica attraverso l'apposito spazio all'interno della piattaforma telematica, per mezzo della funzionalità "Invia quesito" alla stazione appaltante, presente nei "Dettagli" della procedura, previa registrazione ed entro il termine di cinque giorni solari prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.

Superato tale termine non sarà più possibile presentare ulteriori richieste di chiarimenti.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici

DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente, (la domanda può essere sottoscritta anche da un procuratore del legale rappresentante ed in tal caso va allegata copia conforme all'originale della relativa procura). La domanda di ammissione verrà resa conformemente al Modello A1, nella forma di dichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. 28/12/2000, n. 445, oppure, per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza. Con essa il concorrente fornisce una serie di dichiarazioni, tra le quali:

- 1) dichiara di voler partecipare alla procedura in oggetto;
- 2) dichiara di essere oppure di non essere una micro, piccola o media impresa, come definita dall'articolo 2 dell'allegato alla Raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6

maggio 2003 (G.U.U.E. n. L124 del 20 maggio 2003);

3) dichiara remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:

a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi oggetto dell'appalto;

b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla esecuzione del servizio, sia sulla determinazione della propria offerta;

4) dichiara di essere edotto degli obblighi derivanti dal codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante deliberazione e successive modifiche ed integrazioni e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

5) accetta, senza condizione o riserva alcuna tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione di gara di cui alle premesse del presente disciplinare di gara;

6) dichiara le parti del servizio che intende eventualmente subappaltare

7) attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la dichiarazione viene resa;

8) si impegna, in caso di aggiudicazione, ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.;

9) fatta salva la disciplina prevista dalla legge n. 241 del 90 e dell'art. 53 del Codice dichiara:

a) di non acconsentire l'accesso per le parti di informazioni che costituiscono, secondo motivata e comprovata dichiarazione allegata, segreti tecnici o commerciali;

b) acconsentire ad eventuali richieste di accesso da parte di altri concorrenti alle informazioni fornite nell'ambito della documentazione presentata;

10) se a partecipare è un Consorzio, questo si impegna ad indicare la tipologia del consorzio e i consorziati per i quali il consorzio concorre, per i quali opera il divieto di partecipare alla gara in qualsiasi altra forma. Nel caso in cui i consorziati indicati siano a loro volta un consorzio di cui all'art. 45, co. 2 lettera b), dovranno indicare i consorziati per cui concorrono; anche a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma alla gara. Qualora i consorzi di cui all'art. 45, lettere b) e c) intendano eseguire in proprio l'appalto di cui trattasi, dovranno dichiarare tale volontà, in luogo del nominativo dei consorziati per il quale il consorzio concorre. In caso di aggiudicazione i soggetti assegnatari dell'esecuzione del contratto non potranno essere diversi da quelli indicati.

Si precisa che:

- nel caso di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario, GEIE, non ancora costituiti, la domanda deve essere presentata e sottoscritta digitalmente da tutti i soggetti che compongono il raggruppamento o consorzio;

- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete:

a) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e di soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere presentata e sottoscritta digitalmente dall'operatore economico che riveste le funzioni di organo comune;

b) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la

domanda di partecipazione deve essere presentata e sottoscritta digitalmente dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;

c) se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere presentata e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'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.

Parte II

REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, DOCUMENTAZIONE DA PRESTARE, MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E COMPILAZIONE DELL'OFFERTA, CONDIZIONI GENERALI

REQUISITI

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti previsti nel comma seguente:

Gli operatori economici devono possedere i seguenti requisiti. Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente disciplinare. Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.

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

Requisiti di ordine generale

- Assenza delle cause ostative alla partecipazione alle gare pubbliche di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.
- Regolare iscrizione nel registro Imprese, tenuto presso la Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura;
- Alla data di pubblicazione del bando, i concorrenti dovranno risultare iscritti presso il registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuta dall'Autorità per le garanzie delle Comunicazioni (AGCOM).
- Applicare il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Requisiti di capacità economico-finanziaria

- Fatturato globale d'impresa per attività di Call Center negli ultimi tre esercizi (2020/2022) pari o superiore a Euro 500.000,00. In caso di raggruppamento, tale requisito deve essere posseduto per almeno il 50% dal mandatarario e per almeno il 25% da ognuno dei soggetti mandanti. Per i partecipanti che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività secondo la seguente formula: [(fatturato richiesto: 3) x anni di attività].

- Avere effettuato negli ultimi tre esercizi analoghi Servizi di Call Center in favore di almeno una Società operante nel settore delle Public Utilities con più di 50.000 utenze attive.

Requisiti di capacità tecnico- professionali

- Essere in possesso di valida Certificazione UNI EN ISO 9001 per attività di “Call Center”; in caso di raggruppamento, questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto mandatario.
- Disporre, per tutto il periodo oggetto di appalto:
 - a) di personale perfettamente parlante la lingua italiana;
 - b) di struttura organizzativa idonea ad assicurare il regolare svolgimento di ognuna delle prestazioni richieste per il servizio;
 - c) di personale adeguatamente formato ed in numero adeguato;
 - d) di personale cui si applica, in relazione allo svolgimento del servizio, il contratto nazionale e territoriale di lavoro delle comunicazioni o settore commercio, terziario, servizi;
 - e) a titolo di proprietà, leasing o altro diritto reale o di godimento di adeguata strumentazione tecnica e sistemi tecnologici e nello specifico:
 - struttura tecnologica/informatica in grado di integrare la piattaforma IVR con il database dell’applicativo gestionale in uso presso Asec Trade, secondo le esigenze di Asec Trade;
 - autonomia del servizio pari ad almeno 24 ore in caso di assenza di energia elettrica.

VERIFICA DEI REQUISITI

La comprova dei requisiti, è fornita secondo le disposizioni di cui all’articolo 86 e all’allegato XVII, parte II del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

In caso di servizi prestati a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici mediante una delle seguenti modalità:

- Copia dei certificati rilasciati dall’amministrazione/ente contraente, con l’indicazione dell’oggetto, dell’importo e del periodo di esecuzione;
- Copia del contratto/i unitamente alle fatture relative al periodo richiesto;
- Dichiarazione del concorrente contenente l’oggetto del contratto/i, il CIG (ove disponibile) e il relativo importo, il nominativo del contraente pubblico e la data di stipula del contratto stesso unitamente alle fatture relative al periodo richiesto.

In caso di servizi prestati a favore di committenti privati, mediante una delle seguenti modalità:

- Copia del certificato di fine servizio rilasciato dal committente privato, con l’indicazione dell’oggetto, dell’importo e del periodo di esecuzione;
- Copia del contratto/i unitamente alle fatture relative al periodo richiesto.

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

I soggetti di cui all’art. 45 comma 2, lett. d), e), f) e g) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese sia una sub-

associazione, nelle forme di un RTI costituito oppure di un'aggregazione di imprese di rete, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.

AVVALIMENTO

Ai sensi dell'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, tecnico e professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c) del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

Non è consentito che della stessa impresa ausiliaria si avvalgano più concorrenti della stessa gara. Non è ammesso che partecipino alla gara sia l'ausiliaria sia il concorrente che si avvale della stessa. Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria.

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

È ammesso l'avvalimento di più ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto. Ai sensi dell'art. 89, comma 7 del Codice, a pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino alla gara sia l'ausiliaria che l'impresa che si avvale dei requisiti.

L'ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

L'ausiliaria di un concorrente può essere indicata, quale subappaltatore, nella terna di altro concorrente.

Nel caso di dichiarazioni mendaci si procede all'esclusione del concorrente e all'escussione della garanzia ai sensi dell'art. 89, comma 1, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12 del Codice.

Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la stazione appaltante impone, ai sensi dell'art. 89, comma 3 del Codice, al concorrente di sostituire l'ausiliaria.

In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria, la commissione comunica l'esigenza al RUP, il quale richiede per iscritto, al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo per l'adempimento, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, il Documento di gara unico europeo - "DGUE" - della nuova ausiliaria nonché il nuovo contratto di avvalimento). In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento 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.

La mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'impresa ausiliaria non è sanabile in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

SUBAPPALTO

Stante la specificità del servizio oggetto dell'appalto, il subappalto è ammesso, nel rispetto della normativa vigente.

Il concorrente, a norma dell'articolo 105 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., dovrà indicare la volontà di subappaltare mediante la compilazione del "DGUE"; in caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della Sezione D della Parte II del "DGUE". Il concorrente, pena l'inammissibilità di ricorrere al subappalto, indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare con la relativa quota percentuale dell'importo complessivo del contratto.

L'Appaltatore che intende affidare una quota delle prestazioni previste nel servizio ad altro operatore economico deve inoltre rispettare quanto disciplinato dall'articolo 14 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali e Amministrative - ed, in particolare, che il subappaltatore sia qualificato per le prestazioni che andrà a svolgere, dimostrando i requisiti proporzionalmente a quanto richiesto all'Appaltatore nel disciplinare di gara.

Asec Trade, nei casi previsti al comma 13 dell'articolo 105 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., provvederà al pagamento diretto dei subappaltatori, prestatori di servizi e fornitori, negli altri casi l'Appaltatore.

PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.

I concorrenti effettuano, a pena di esclusione, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.

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.

SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA

Le operazioni di gara sono svolte in modalità telematica attraverso la piattaforma di Asec Trade Srl <https://asectrade.acquistitelematici.it> ed avrà avvio il giorno 30 giugno alle ore 12:00. Gli operatori economici potranno assistere alle operazioni di gara cliccando sul pulsante *Assisti alla seduta di gara* presente nei "Dettagli" della procedura.

Le sedute di gara possono essere sospese od aggiornate ad altra ora o ad un giorno successivo.

PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta e la documentazione dovranno essere redatte in lingua italiana ed essere inserite entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 30 luglio 2023 (termine perentorio), direttamente nella piattaforma <https://asectrade.acquistitelematici.it>.

L'offerente è vincolato alla propria offerta per il periodo di 180 giorni dalla scadenza della presentazione dell'offerta medesima.

L'appalto si svolgerà esclusivamente con modalità telematica mediante l'utilizzo della piattaforma di Gestione Albo fornitori e Gare telematiche accessibile al link <https://asectrade.acquistitelematici.it>, pertanto verranno ammesse solo le offerte firmate digitalmente presentate attraverso la piattaforma telematica. Non saranno ritenute valide offerte presentate in forma cartacea o a mezzo Pec o qualsiasi altra modalità di presentazione.

La Registrazione, da effettuarsi sul sistema è del tutto gratuita, non comporta in capo al concorrente che la richiede l'obbligo di presentare l'offerta, né alcun altro onere o impegno. In caso di Raggruppamento Temporaneo o Consorzio costituendo è sufficiente la Registrazione della capogruppo mandataria senza che sia necessaria la Registrazione di tutti i soggetti facenti parte del Raggruppamento o del Consorzio.

La procedura di Registrazione è automatica e avviene rapidamente. In ogni caso, ai fini del rispetto dei termini previsti per l'invio delle offerte e, per prevenire eventuali malfunzionamenti, si consiglia di procedere alla Registrazione con adeguato anticipo, prima della presentazione dell'offerta.

L'utenza creata in sede di Registrazione è necessaria per ogni successivo accesso alle fasi

telematiche della procedura. L'utente è tenuto a non diffondere a terzi le credenziali di accesso (e-mail e password) a mezzo delle quali verrà identificato dal Sistema.

L'operatore ottiene l'utenza attraverso il legale rappresentante, ovvero un procuratore (generale o speciale) abilitato a presentare offerta.

L'operatore, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, si obbliga a dare per rato e valido l'operato compiuto dai titolari e/o utilizzatori delle utenze riconducibili all'interno del Sistema all'operatore economico medesimo; ogni azione da questi compiuta all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente imputabile all'operatore registrato.

Per effettuare la registrazione ed avviare la procedura di partecipazione:

- Collegarsi al portale <https://asectrade.acquistitelematici.it> e cliccare sul tasto *Registrati*
- Seguire la procedura visibile a schermo inserendo i dati obbligatori richiesti dal sistema
- Una volta effettuata la registrazione, sarà possibile partecipare alla procedura in oggetto cliccando su "Dettagli" e successivamente su *Avvia la procedura di partecipazione*

Gli utenti già registrati dovranno cliccare sul tasto *Accedi* e successivamente, dopo aver cliccato sul tasto "Dettagli" della procedura in oggetto, cliccare su *Avvia la procedura di partecipazione*.

Si ricorda che le procedure aperte, compresi gli allegati offerti in presa visione dalla Stazione Appaltante, sono comunque consultabili anche senza effettuare la registrazione. La registrazione è invece necessaria per la partecipazione alla procedura.

Nella piattaforma sarà sempre possibile consultare i *Manuali – Guide* presenti nella sezione *Guide*, che forniscono le indicazioni necessarie per la registrazione e la corretta redazione e la tempestiva presentazione dell'offerta.

La piattaforma telematica prevede il caricamento e la compilazione dei seguenti STEP:

- Anagrafica
- Documenti amministrativi, in cui sarà possibile caricare i documenti richiesti
- Offerta tecnica, in cui sarà possibile caricare i documenti richiesti
- Offerta economica, in cui sarà possibile caricare i documenti richiesti
- Trasmissione offerte tecniche/economiche e conferma finale partecipazione

Tutti i documenti devono essere sottoscritti con firma digitale ove richiesto.

I formati accettati per i documenti da caricare firmati digitalmente sono esclusivamente *.pdf, *.p7m e *.tsd, pena l'impossibilità di caricare il documento nel sistema. E' possibile caricare sul sistema anche una cartella in formato *.zip che dovrà essere firmata digitalmente.

Ogni singolo documento da caricarsi sul sistema non può superare i 100 MB di dimensione. Il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta sul Sistema non comporta l'invio dell'offerta alla Stazione Appaltante. Per trasmettere i documenti, è necessario confermare l'invio tramite l'apposita procedura. Il Concorrente è tenuto a verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti dal Sistema per procedere all'invio dell'offerta.

Il Sistema darà comunicazione al fornitore del corretto invio dell'offerta tramite PEC e tramite ricevuta di partecipazione scaricabile dalla pagina di conferma di avvenuta partecipazione alla gara.

Per qualsiasi informazione di carattere amministrativo è possibile consultare la Stazione Appaltante, mentre per problematiche tecniche relative all'utilizzo del portale telematico è possibile:

- nella sezione *Guide* alla voce *Manuali-Guide* consultare le guide con ricerca della specifica procedura di gara in cui sono presenti schermate illustrative che guidano alla corretta partecipazione;
- nella sezione *Supporto* alla voce *Assistenza tecnica* aprire un ticket specifico per segnalare problemi o malfunzionamenti del sistema. I ticket consentono all'utente di verificare in ogni momento lo stato di avanzamento della segnalazione fino alla definitiva soluzione;
- contatto telefonico, previa apertura del ticket, al numero 070-41979 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00;

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA

La tipologia di gara è a busta chiusa. Entro e non oltre il termine fissato di presentazione dell'offerta, il Concorrente dovrà inserire le seguenti "buste elettroniche":

- **Busta A: DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**
- **Busta B: OFFERTA TECNICA**
- **Busta C: OFFERTA ECONOMICA**

Il mancato invio delle buste "A", "B" e "C" è causa di esclusione dalla gara.

L'offerta vincherà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 180 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 sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

CONTENUTO DELLE BUSTE TELEMATICHE – BUSTA A) "DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA"

La busta A contiene la domanda di partecipazione e le dichiarazioni integrative, il DGUE nonché la documentazione a corredo, in relazione alle diverse forme di partecipazione.

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

L'istanza di partecipazione alla gara, obbligatoriamente redatta in lingua italiana o correlata da traduzione giurata, deve contenere tutte le seguenti informazioni e dichiarazioni.

Il concorrente indica la forma singola o associata con la quale l'impresa partecipa alla gara (impresa singola, consorzio, RTI, aggregazione di imprese di rete, GEIE).

In caso di partecipazione in RTI, consorzio ordinario, aggregazione di imprese di rete, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascuna impresa (mandataria/mandante; capofila/consorziata).

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

La domanda è sottoscritta:

- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c) se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione 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.

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, la domanda è sottoscritta dal consorzio medesimo.

Il concorrente allega:

- a) copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore;
- b) copia conforme all'originale della procura.

DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO

Il concorrente compila il DGUE di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche messo a disposizione secondo quanto di seguito indicato.

Parte I – Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste relative alla procedura di appalto.

Parte II – Informazioni sull'operatore economico

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

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

Il concorrente indica la denominazione dell'operatore economico ausiliario e i requisiti oggetto di avvalimento.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) DGUE, a firma dell'ausiliaria, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, alla parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento, e alla parte VI;

- 2) dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 1 del Codice, sottoscritta dall'ausiliaria, con la quale quest'ultima si obbliga, verso il concorrente e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
- 3) dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 7 del Codice sottoscritta dall'ausiliaria con la quale quest'ultima attesta di non partecipare alla gara in proprio o come associata o consorziata;
- 4) originale o copia autentica del contratto di avvalimento, in virtù del quale l'ausiliaria si obbliga, nei confronti del concorrente, a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie, che devono essere dettagliatamente descritte, per tutta la durata dell'appalto. A tal fine il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 89 comma 1 del Codice, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria;

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

Il concorrente, pena l'impossibilità di ricorrere al subappalto, indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare con la relativa quota percentuale dell'importo complessivo del contratto.

Il concorrente, per ciascun subappaltatore, allega:

- 1) DGUE, a firma del subappaltatore, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, e alla parte VI;
- 2) PASSOE del subappaltatore.

Parte III – Motivi di esclusione

Il concorrente dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dal punto 6 del presente disciplinare (Sez. A-B-C-D).

Parte IV – Criteri di selezione

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

- la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionalità indicati nel presente disciplinare;
- la sezione B per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità economico-finanziaria nel presente disciplinare;
- la sezione C per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità tecnico-professionale specificati nel presente disciplinare;

Parte VI – Dichiarazioni finali

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

Il DGUE deve essere presentato:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;
- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre;
- In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3

del Codice che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara.

PASSOE

di cui all'art. 2, comma 3 lett. b) della delibera ANAC n. 464/2022, relativo al concorrente.

DICHIARAZIONI INDICATIVE A CORREDO

Ciascun concorrente rende le seguenti dichiarazioni, anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.p.r. 445/2000, con le quali:

- 1) dichiara i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- 2) dichiara remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a. delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura;
 - b. di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta;
- 3) accetta, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- 4) in caso di vigenza di patti/protocolli di legalità accetta il patto di integrità/protocollo di legalità allegato alla documentazione di gara (art. 1, comma 17, della l. 190/2012) – MODELLO B
- 5) dichiara di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice Etico adottati dalla stazione appaltante reperibile nel sito internet della Stazione Appaltante e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- 6) accetta, ai sensi dell'art. 100, comma 2 del Codice, i requisiti particolari per l'esecuzione del contratto nell'ipotesi in cui risulti aggiudicatario.
- 7) autorizza qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la Stazione Appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara. Tale dichiarazione dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice;
- 8) attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara, nonché dell'esistenza dei diritti di cui all'articolo 7 del medesimo decreto legislativo.

Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia

- 9) si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- 10) indica i seguenti dati: domicilio fiscale _____; codice fiscale _____, partita IVA _____; indica l'indirizzo PEC oppure, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri,

l'indirizzo di posta elettronica _____ ai fini delle comunicazioni di cui all'art.76, comma 5 del Codice;

DOCUMENTAZIONE E DICHIARAZIONI ULTERIORI PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo sono sottoscritte secondo le modalità di cui al punto – domanda di partecipazione -

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- atto costitutivo e statuto del consorzio o GEIE, in copia autentica, con indicazione del soggetto designato quale capofila.
- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura , ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

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) dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica

- copia autentica o copia conforme del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione che indichi 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 imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune

con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

- copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D.lgs. 82/2005;
- dichiarazione che indichi le parti della fornitura, ovvero la percentuale in caso di forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

- in caso di RTI costituito: copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005 con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio o della fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D.lgs. 82/2005, il mandato deve avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D.lgs. 82/2005;
- in caso di RTI costituendo: copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D.lgs. 82/2005, con allegate le dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente al contratto di rete, attestanti:
 - a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - c. le parti del lavoro, ovvero la percentuale in caso di lavori indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza potrà essere conferito alla mandataria con scrittura privata.

Qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D.lgs. 82/2005, il mandato dovrà avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D.lgs. 82/2005.

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima.

CONTENUTO DELLE BUSTE TELEMATICHE – BUSTA B) – “OFFERTA TECNICA”- MAX 65 PUNTI

La proposta tecnica dovrà essere redatta in un numero massimo di 20 pagine in modo analitico nel rispetto dei criteri sotto indicati che costituiranno i capitoli in cui si articola la proposta tecnica.

Il concorrente, la cui proposta tecnica non raggiunga il punteggio complessivo di 40 punti, non sarà ammesso alla fase successiva.

Esperienza dell'affidatario del servizio: max 10 punti

Oggetto della valutazione è l'esperienza maturata negli ultimi cinque anni dalla data di pubblicazione del bando. Verranno attribuiti 10 punti (dieci) per comprovata e documentata attività come affidatario per l'ultimo triennio continuativo di servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura per conto di società operanti nel settore della vendita di gas e/o energia elettrica con almeno 50.000 clienti. Nel caso di esperienza comprovata e documentata, riferita a periodi differenti dall'ultimo triennio continuativo, vena invece attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile in periodi diversi), fino ad un massimo di cinque anni di esperienza documentata nell'ultimo decennio.

Esperienza di gestione per utilities di grandi dimensioni: max 10 punti

Sarà attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, affidamenti di servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura per conto di società con oltre 500.000 mila clienti.

Certificazioni: max 10 punti

Saranno attribuiti 10 punti ai concorrenti che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso di Certificazione UNI 15838:2010 seguendo i criteri della Uni 11200:2010, e di certificazione ISO 27001 per l'erogazione di servizi di contact center. Il punteggio viene assegnato solo in presenza delle due certificazioni richieste.

Valutazione del Team: max 10 punti

Nell'ambito della proposta tecnica va descritto il team proposto per lo svolgimento delle attività con specifica indicazione degli operatori che abbiano maturato esperienza pregressa nella gestione di servizi di call center nel settore delle utilities (elettrico, idrico, gas, ambiente e similari). Sarà considerato elemento premiante la presenza di risorse con competenze in materia di contact center inbound e operations credito e reclami nel settore energy.

La competenza delle figure professionali sarà valutata in relazione alla prestazione contrattuale così come puntualmente descritta nello schema di Contratto e allegata Specifica tecnica.

Dovranno essere, inoltre, allegati i curricula nominativi solo dei seguenti Responsabili:

- Responsabile della Commessa,
- Responsabile Attività,
- Responsabile Qualità,
- Responsabile Formazione.

La mancata allegazione dei curricula comporterà l'attribuzione del punteggio zero.

Gli operatori del team di lavoro devono essere disponibili nell'organico all'atto della scadenza del termine di presentazione offerta, assunti con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o con altre tipologie contrattuali certificate ai sensi del D.Lgs. n. 276/2003

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Punteggio Attribuito</i>
Ottimo	10
Distinto	8
Buono	6
Discreto	4

Sufficiente	2
-------------	---

- Ottimo: curricula dei Responsabili che evidenziano una solida esperienza dei soggetti con ruolo di Responsabile, individuati per l'esecuzione della prestazione; risorse aventi ottima esperienza maturata soprattutto nel settore delle utilities (elettrico, idrico, gas, ambientale e similari).
- Distinto: curricula dei Responsabili dettagliati, coerenti in relazione alle prestazioni previste; risorse aventi più che buona esperienza maturata nel settore contact center delle utilities (elettrico, idrico, gas, ambientale e similari).
- Buono: curricula dei Responsabili dettagliati, coerenti in relazione alle prestazioni previste; risorse aventi buona esperienza nel settore contact center maturata in altri ambiti rispetto a quelli delle utilities.
- Discreto: curricula dei Responsabili dettagliati, di cui solo alcuni coerenti in relazione alle prestazioni previste dall'Accordo quadro; risorse aventi qualche esperienza nel settore contact center maturata in altri ambiti rispetto a quelli delle utilities.
- Sufficiente: curricula dei Responsabili che evidenziano un'esperienza pregressa generalista e circoscritta.

Soluzioni tecnologiche innovative per l'erogazione del servizio: max 10 punti

Nell'ambito della Relazione Tecnica, l'operatore economico dovrà indicare le soluzioni che consentano di raggiungere migliore efficienza nella gestione del servizio, quali l'elaborazione di una soluzione "chatbot" da utilizzare per il servizio.

La proposta dovrà essere dettagliata con un progetto che prevede:

- la chatbot-pilota, senza alcun onere aggiuntivo a carico della Committente, che dovrà essere in grado di intercettare e gestire le richieste più frequenti (Frequent Questions) che non hanno valore aggiunto per l'azienda perché sono di tipo informativo o gestibili in modalità self dal cliente.
- la definizione di tempi e modalità di realizzazione per lo sviluppo del chatbot, nonché la definizione dei KPI che possano essere presi a riferimento quali indicatori di una buona performance.
- i tipi di interventi (quali strumenti, su quali canali e per quali servizi o use case) che si propone di realizzare in funzione dei processi oggetto del contratto, dai canali di self care e dei contatti gestiti;
- la descrizione della piattaforma di chatbot o tecnologia (proprietaria o di terze parti) che si intende utilizzare a tale fine e le logiche di integrazione con l'attuale ecosistema della Committente.
- il numero delle "Frequent Questions" che saranno sviluppate tramite la chatbot

<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Punteggio Attribuito</i>
Ottimo	10
Distinto	8
Buono	6
Discreto	4
Sufficiente	2

- Ottimo: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti ampiamente migliorativi e fortemente innovativi, molto dettagliati, coerenti ed

eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione molto contenuti e sfidanti. Numero di Frequent Questions nella misura di almeno 10.

- Buono: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti migliorativi e piuttosto innovativi, molto dettagliati, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione buoni. Numero di Frequent Questions nella misura di almeno 7.
- Discreto: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti discretamente migliorativi e innovativi, dettagliati, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione discreti. Numero di Frequent Questions nella misura di almeno 5.
- Sufficiente: proposta con metodologie ed organizzazione esecutiva che, sul versante dei contenuti, evidenzia aspetti sufficientemente migliorativi e innovativi, coerenti ed eseguibili in relazione alle prestazioni previste dal Contratto con tempi e modalità di realizzazione sufficienti. Numero di Frequent Questions nella misura di almeno 5.

I giudizi hanno a riferimento la proposta nel suo insieme e non solo il dato evidenziato inerente il numero di Frequent Questions da implementare.

Livelli di servizio: max 15 punti

Miglioramento del livello di accessibilità al servizio (AS)

Con riferimento agli standard riportati all'art. 2, l'operatore economico dovrà indicare l'eventuale miglioramento del livello minimo (95%) di accessibilità al servizio (AS) previsto per le chiamate inbound.

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

<i>Miglioramento</i>	<i>Punteggio Attribuito</i>
+3%	5
+2%	3
+1%	1

Miglioramento del tempo medio di attesa (TMA)

Con riferimento agli standard riportati all'art. 2, l'operatore economico dovrà indicare l'eventuale miglioramento del livello massimo (180 secondi) di attesa (TMA) previsto per le chiamate inbound.

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

<i>Miglioramento</i>	<i>Punteggio Attribuito</i>
60 secondi	5
40 secondi	3
20 secondi	1

Miglioramento del livello di servizio (LS)

Con riferimento agli standard riportati all'art. 2, l'operatore economico dovrà indicare l'eventuale miglioramento del livello minimo (85%) di servizio (LS) previsto per le chiamate inbound.

Il punteggio è attribuito secondo la tabella sotto riportata:

<i>Miglioramento</i>	<i>Punteggio Attribuito</i>
+15%	5

+10%	3
+5%	1

Non saranno ammessi al prosieguo della procedura di gara gli operatori economici che non avranno conseguito per l'offerta tecnica un punteggio almeno pari a 40 ai sensi dell'art. 95 c. 8 del D. lgs 50/2016.

CONTENUTO DELLE BUSTE TELEMATICHE – BUSTA C) – “OFFERTA ECONOMICA” - MAX 35 PUNTI

La busta “B – Offerta economica” contiene, a pena di esclusione, l'offerta economica.

Non saranno accettate offerte superiori alla base d'asta.

I prezzi unitari posti a base d'asta sono quelli indicati all'Art. 4 del Capitolato di Gara.

Il ribasso percentuale dovrà essere espresso utilizzando, al massimo, due decimali.

Ai concorrenti verranno attribuiti punteggi secondo la seguente formula:

$$PE = P_{max} * R_i / R_{max}$$

Dove:

- P_{max} = punti massimi relativi al punto $PE = 35$
- R_{max} = miglior ribasso (con valore più alto).
- R_i = ribasso presentato dal fornitore i-esimo calcolato a partire dal valore dell'offerta rispetto al valore a base d'asta.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 c. 2 e 3 lett. A) del Codice, da valutarsi sulla base dei seguenti parametri:

- Offerta tecnica PUNTI 65
- Offerta economica PUNTI 35

SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A – VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Le operazioni di gara sono svolte in modalità telematica attraverso la piattaforma di Asec Trade <https://asectrade.acquistitelematici.it> ed avrà avvio il giorno 04/08/2023 alle ore 11:00.

In tale sede si procederà all'apertura delle buste amministrative per verificare la documentazione amministrativa.

Successivamente, sempre in seduta pubblica, si procederà all'apertura delle offerte economiche.

In ogni caso, aperti i plichi ricevuti e verificata la documentazione presentata, l'Autorità che presiede la gara propone l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che ha presentato il prezzo più basso.

Le operazioni di gara potranno essere aggiornate ad altra ora o ai giorni successivi a quello sopra indicato.

In tal caso, verrà comunicata prontamente ai soggetti interessati la nuova data per l'esperimento o la prosecuzione della gara informale.

La Stazione Appaltante può altresì, ai sensi dell'art. 85 comma 5 del Codice, chiedere agli offerenti e ai candidati, 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.

Tuttavia, ai sensi del successivo comma 6 dell'art.85, nel momento in cui l'Appalto sia già stato concluso, la Stazione Appaltante non richiede di presentare, per ogni attività successiva alla predisposizione dell'Appalto, alcun documento complementare o altre prove documentali, dal momento che ne sarà già in possesso, avendo appunto già concluso un Appalto.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, in seduta pubblica, redige la graduatoria.

E' prevista l'esclusione automatica delle offerte che superano la soglia anomalia prevista ai sensi dell'art.1 comma 3 del D.L. 76/20. In ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, la commissione, chiude la seduta pubblica.

SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLE BUSTE TELEMATICHE B E C – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Una volta effettuato il controllo della documentazione amministrativa, la commissione giudicatrice, nelle modalità previste dal portale per le gare telematiche, procederà all'apertura della busta concernente l'offerta tecnica, in altre sedute successive. In una o più sedute riservate la commissione procederà all'esame e alla valutazione delle offerte tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi.

La commissione individua gli operatori che non hanno superato la soglia di sbarramento tecnico e li comunica al RUP che procederà ai sensi dell'art. 76 c. 5 lett. B) del Codice. La commissione non procederà all'apertura dell'offerta economica dei predetti operatori.

Successivamente, in seduta virtuale la commissione procederà all'apertura della busta concernente l'offerta economica e quindi alla relativa valutazione.

La commissione proseguirà successivamente al calcolo dei punteggi complessivi ed alla redazione di una graduatoria. La stazione appaltante procederà dunque all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria ai sensi dell'art. 95 c. 9 del Codice.

Nel caso in cui le offerte di due operatori o più concorrente ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per l'offerta tecnica, sarà collocato prima in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglio 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, si procederà mediante sorteggio.

All'esito delle operazioni di cui sopra la commissione redigerà la graduatoria definitiva.

MODALITÀ DI COMPUTO DELLA SOGLIA DI ANOMALIA DELL'OFFERTA

La stazione appaltante, prima di predisporre la proposta di aggiudicazione, valuterà la congruità delle offerte che presentano un ribasso pari o superiore alla soglia di anomalia.

L'applicazione dei metodi di computo di cui all'art. 97, co. 3, 3bis del D. Lgs. 50/2016 è subordinato alla presentazione in gara di almeno 10 offerte ammesse. Se il numero delle offerte fosse invece inferiore a tale numero, la stazione appaltante si riserverà di valutare la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

Si procederà, ai sensi del disposto di cui all'art. 97, comma 8 del D. Lgs. 50/2016, all'esclusione automatica dalla gara delle offerte che presentino una percentuale di ribasso pari o superiore alla soglia di anomalia individuata ai sensi dell'art. 97 commi 3 e 3 bis del D. Lgs. 50/2016.

L'esclusione automatica non è esercitabile quando il numero delle offerte ammesse sia inferiore a

10 e/o quando l'appalto rivesta interesse transfrontaliero.

La verifica di congruità dell'offerta verrà svolta dal RUP, il quale potrà avvalersi di una struttura di supporto.

Si fa presente che per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Disciplinare di gara, trova applicazione l'articolo 97 del D.lgs. 50/2016 e s. m. i.

La verifica di congruità dell'offerta verrà svolta dal RUP, il quale potrà avvalersi di una struttura di supporto.

AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra la commissione formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta, ai fini dei successivi adempimenti.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice.

La verifica dei requisiti generali e speciali avverrà, ai sensi dell'art. 85, comma 5 Codice, sull'offerente cui la stazione appaltante ha deciso di aggiudicare l'appalto.

Prima dell'aggiudicazione, la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 85 comma 5 del Codice, richiede al concorrente cui ha deciso di aggiudicare l'appalto di presentare i documenti di cui all'art. 86 del Codice, ai fini della prova dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 (ad eccezione, con riferimento ai subappaltatori, del comma 4) e del rispetto dei criteri di selezione di cui all'art. 83 del medesimo Codice.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, la stazione appaltante prima dell'aggiudicazione procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, alla valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d) del Codice.

La stazione appaltante, previa verifica ed approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi degli artt. 32, comma 5 e 33, comma 1 del Codice, aggiudica l'appalto.

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

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

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

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dall'art. 88 comma 4-bis e 89 e dall'art. 92 comma 3 del d.lgs. 159/2011.

Trascorsi i termini previsti dall'art. 92, commi 2 e 3 d.lgs. 159/2011 dalla consultazione della Banca dati, la stazione appaltante procede alla stipula del contratto anche in assenza di dell'informativa antimafia, salvo il successivo recesso dal contratto laddove siano successivamente accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 92, comma 4 del d.lgs. 159/2011.

La stipula avrà luogo al massimo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario.

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'art. 103 del Codice. Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136.

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

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

Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del Codice l'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

CLAUSOLA DI REVISIONE DEL PREZZO

In ottemperanza alle disposizioni degli artt. 29 del D. L n. 4/2022 e 106 del D. Lgs n. 50/2016 e s.m.i., si applicano alla presente procedura le clausole di revisione dei prezzi. Queste ultime tengono conto dei prezzi di riferimento, ove definiti, ovvero fissano il parametro, portata e la natura di eventuali modifiche da utilizzare per l'aggiornamento del prezzo fino al valore massimo pari al 20%. Queste ultime non apportano modifiche che avrebbero l'effetto di alterare la natura generale del contratto di appalto.

Con riferimento alla compensazione, in deroga all'articolo 106, comma 1, lettera a), quarto periodo, del decreto legislativo n. 50 del 2016 e s.m.i, le variazioni di prezzo dei singoli materiali, in aumento o in diminuzione, sono valutate dalla stazione appaltante soltanto se tali variazioni risultano superiori al cinque per cento rispetto al prezzo, rilevato nell'anno di presentazione dell'offerta, anche tenendo conto di quanto previsto dal decreto del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili di cui al comma 2, secondo periodo.

In tale ipotesi si procederà ad una compensazione, in aumento o in diminuzione, per la percentuale eccedente il cinque per cento e comunque in misura pari all'80% di detta eccedenza, fermo restando il limite previsti dalla legge.

Sono esclusi dalla compensazione i lavori contabilizzati nell'anno solare di presentazione dell'offerta.

Si precisa inoltre, che la compensazione non è soggetta a ribasso d'asta ed è al netto delle eventuali compensazioni precedentemente accordate.

PENALI

L'inosservanza degli obblighi contrattuali verrà accertata dal RUP mediante apposito verbale che verrà trasmesso alla Ditta Appaltatrice. Quest'ultima potrà produrre le proprie controdeduzioni entro e non oltre 3 giorni dalla data di trasmissione di cui sopra.

L'ammontare delle penali è quello determinato ai sensi dell'art. 24 del "Capitolato Speciale d'Appalto".

CESSIONE DEL CONTRATTO

È esclusa la cessione del contratto.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora l'Appaltatore non ottemperasse in tutto o in parte agli obblighi derivanti dal contratto, sarà facoltà di Asec Trade procedere alla risoluzione del contratto stesso.

In tal caso, Asec Trade inviterà l'aggiudicatario a porre rimedio e adempiere entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della diffida inviata tramite la Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso in cui il suddetto termine decorra inutilmente, il contratto si intenderà automaticamente risolto, salvo il diritto di Asec Trade di chiedere all'aggiudicatario inadempiente il risarcimento dei danni.

Resta sin d'ora inteso che il contratto si intenderà senz'altro risolto ex art. 1456 c.c. nei seguenti casi:

- 1) dimostrata frode da parte dell'Appaltatore con o senza collusione con personale appartenente all'organizzazione di Asec trade;
- 2) in caso di gravi e reiterate negligenze ed inadempienze nell'esecuzione del contratto, tali da compromettere la regolarità dello stesso;
- 3) per il mancato o non corretto pagamento degli oneri previdenziali;
- 4) infortuni occorsi al personale dell'appaltato per mancato rispetto delle condizioni di sicurezza;
- 5) cessione a terzi dell'esecuzione dell'appalto o di esso senza autorizzazione scritta di Asec Trade;
- 6) quando a carico di alcuno degli Amministratori della ditta aggiudicataria sia stato avviato un provvedimento definitivo di condanna per i reati di cui all'art. 135 del Codice dei contratti;
- 7) dichiarazione di concordato preventivo o di liquidazione, fatta salva l'ipotesi di concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186bis del R.D. n. 267/42;
- 8) inadempienza e trasgressione delle norme vigenti in tema di tutela della privacy;
- 9) subappalto abusivo;
- 10) il contratto ha subito delle modifiche sostanziali che avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'art. 106 del D. lgs n. 50/2016;
- 11) superamento delle soglie di modifiche "non sostanziali" ammesse dalle Stazione Appaltante a norma dell'art. 106, comma 1, lett. e);
- 12) modifiche dovute ad errori e/o omissioni di progetto esecutivo che pregiudicano in tutto o in parte la realizzazione dell'opera o la sua utilizzazione, nel caso di superamento delle soglie di cui al comma 2 dell'art. 106, lett. a) e b);
- 13) in tutti gli altri casi previsti dalla legge ove sia espressamente prevista la risoluzione di diritto del contratto;
- 14) nel caso in cui le transazioni non siano state eseguite tramite bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, in adempimento di quanto previsto dalla legge 136/2010 in tema di tracciabilità dei flussi finanziari e s.m.i.

Nel caso di risoluzione dal contratto dell'Appaltatore, per qualsiasi causa, saranno addebitati alla stessa i maggiori oneri che dovranno essere sostenuti dalla stazione appaltante per l'affidamento della fornitura ad altra ditta.

RECESSO

Asec Trade può recedere in qualsiasi momento dal contratto ai sensi ed agli effetti dell'art.1373 c.c. con preavviso scritto di non meno di 15 giorni.

Asec Trade resta in ogni caso tenuta a corrispondere al fornitore il corrispettivo delle forniture ricevute sino alla data di efficacia del recesso.

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Catania, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.