Determinazione n. 39 **del** 31 / 01 / 2023

L'UFFICIO PROPONENTE _____

Pescara, _____

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
Fase di affidamento
Dott. Benino Di Monte

Pescara 30.01.2023

IL RESPONSABILE UFFICIO GARE
Dott. Benino Di Monte

Pescara, 30.01.2023

SI ESPRIME PARERE FAVOREVOLE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE DEL PRESENTE ATTO E SE NE RILEVA L'IMPEGNO FINANZIARIO:

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO/FINANZIARIO
Dott.ssa Rita Verzulli

Pescara 30/01/2023

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Marco Santedicola

Pescara 30/01/23

L'Ufficio Controllo di Gestione rileva che la spesa di cui alla presente determinazione è presente:

□ nel piano degli investimenti alla voce _____

□ nel bilancio di previsione alla voce B7 CONTO ECONOMICO

□ altro _____

A.C.A. S.p.A. in House Providing – Società per azioni a totale capitale pubblico
Via Maestri del Lavoro d'Italia n. 81 – 65125 Pescara
Tel. 085/41781 – Fax 085/4156113 – P. IVA 01318460688 – C.F. 91015370686 – C.C.I.A.A. di Pescara n. 55010/97

DETERMINAZIONE n. 39 **del** 31/01/2023

OGGETTO:	Procedura aperta telematica relativa al servizio di contact center CIG 96276636D7 **DETERMINA A CONTRARRE** *(Art. 32, comma 2 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50)*

TIPOLOGIA (Investimento o Costo d'esercizio)	*ESECUTORE*	*CIG/CUP*	*DATA INIZIO ATTIVITA'*	*DATA FINE ATTIVITA'*	*CODICE BUDGET*
c.s.			01.04.2023	31.03.2025	
PERIODICITA' FATTURAZIONE	**CONTRIBUTO IN CONTO DEDICATO IMPIANTO ENTE EROGATORE**	**IMPORTO CONTRIBUTO**	**IBAN CONTO DEDICATO**	**ATTIVITA' COMPARTO UMBUNDLING**	**IMPORTO AL NETTO DI IVA**
periodica					**€ 1.0750.000**

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Marco Santedicola)

Visto il verbale del Consiglio di Amministrazione n. 24 in data 02.12.2020 ed in particolare il punto 5) relativo all'attribuzione delle competenze di cui all'art. 20 dello statuto societario;
Visti gli artt. 32, comma 2 *(fasi delle procedure di affidamento)*, 58 *(procedure svolte attraverso piattaforme telematiche di negoziazione)* e 60 *(procedura aperta)* del D.Lgs. n. 50/2016;
Ritenuto impostare la procedura di gara ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettere sss) del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50;
Ritenuto, altresì, assumere quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 36, comma 9-bis e 95, comma 2 del D.Lgs. n. 18 aprile 2016, n. 50, in quanto in relazione alle peculiari caratteristiche della fornitura oggetto dell'appalto si ritiene più opportuno cercare di ottenere oltre un buon risparmio in termini economici anche buoni livelli in termini tecnici/qualitativi del servizio;
Dato atto che occorre impegnare la somma di € 1.343.750,00, di cui € 268.750,00 per l'eventuale rinnovo per un periodo massimo di mesi 6 (sei), Iva split ed € 9.600,00 quale retribuzione incentivante per il personale dipendente, di cui € 2.150,00 per l'eventuale rinnovo;
Atteso:

- ✓ che il responsabile del procedimento della fase di affidamento è il Dott. Benino Di Monte;
- ✓ che il responsabile del procedimento della fase di esecuzione verrà individuato con successivo provvedimento;
- ✓ che il direttore dell'esecuzione del contratto è il Rag. Andrea Di Tomasso;
- ✓ che il gruppo di lavoro è composto dal Dott. Benino Di Monte, dalla Sig.ra Fabiola Collemaggio e da altri dipendenti che verranno individuati con successivo provvedimento;

Accertato che:

- l'ufficio di riferimento per il quale si sta per appaltare il servizio ha predisposto la il capitolato speciale d'appalto;

- l'ufficio gare ha predisposto lo schema di bando e disciplinare di gara e relativa modulistica *(domanda di ammissione allegato A/1, modulo pagamento imposta di bollo ed F23 per pagamento imposta di bollo)*, tutto allegato al presente provvedimento di indizione della procedura di gara in parola;

Visto il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 *(per la parte ancora in vigore)*

DETERMINA

1. **di considerare** le premesse parte inscindibile e sostanziale del presente atto;
2. **di procedere** alla individuazione di un operatore economico per il servizio di che trattasi;
3. **di stabilire** che l'individuazione dell'operatore economico cui affidare il servizio avvenga mediante procedura aperta [art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016] e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa [artt. 36, comma 9-bis e 95, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016];
4. **di approvare** lo schema di bando e disciplinare di gara ivi compresa la modulistica allegata e richiamata in premessa e la documentazione tecnica [capitolato speciale d'appalto] e il documento precisazione a firma dell'Ing. Lorenzo Livello;
5. **di individuare** quali elementi essenziali del contratto l'oggetto, la durata e l'importo a base d'asta (tutto specificato negli atti di gara);
6. **di impegnare** la somma complessiva come da tabella di seguito:

a.	Importo a base d'asta	€	1.343.750,00
b.	Iva 22% su € 1.343.750,00	€	295.625,00
c.	Retribuzione variabile dipendenti	€	9.600,00
	Totale a + b + c	€	**1.648.975,00**

7. **di nominare:**
   a. ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, responsabile del procedimento della fase di affidamento il Dott. Benino Di Monte;
   b. ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016, direttore dell'esecuzione del contratto il Rag. Andrea Di Tomasso;
8. **di individuare** il gruppo di lavoro nelle persone del Dott. Benino Di Monte, della Sig.na Fabiola Collemaggio e da altri dipendenti;
9. **di rinviare** ad altro provvedimento la nomina del rup della fase di esecuzione e l'individuazione degli altri dipendenti facenti parte del gruppo di lavoro;
10. **di trasmette** il presente provvedimento all'Ersi (ex ATO) per l'attività di controllo, con l'impegno che in caso di riscontro negativo la procedura di gara verrà sospesa/annullata, all'estensore del presente provvedimento, ai soggetti interessati, all'UGC, all'ufficio preposto al controllo di gestione, alle direzioni generale, tecnica e finanziaria.

BDM/bdm

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Marco Santedicola

ACA S.p.A. in House Providing

Prot. Albo n. ..... in data .....

BANDO DI GARA

PROCEDURA APERTA

ART. 60 DEL D.LGS. N. 50/2016

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA

ART. 95, COMMA 2 DEL D.LGS. N. 50/2016

CONTACT CENTER

==00oo00==

SEZIONE I - AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

A.C.A. S.p.A. in house providing, via Maestri del Lavoro d'Italia n. 81, 65125 Pescara, Italia, tel. +3908541781, pec aca.ufficiogare@pec.it, sito internet www.aca.pescara.it

SEZIONE II - OGGETTO DELL'APPALTO

Denominazione: contact center
CPV: 79511 servizi di operatore telefonico
Codice NUTS: ITF1
Importo stimato: € 1.075.000,00

SEZIONE III - INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO E FINANZIARIO

Soggetti ammessi: sono ammessi a partecipare gli operatori economici di cui all'art. 3, comma 1, lettera p) del D.Lgs. n. 50/2016, gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi, ai sensi dell'art. 45 del medesimo decreto nonché le imprese che intendono avvalersi dei requisiti di altri soggetti ai sensi dell'art. 89 sempre del medesimo decreto.
Condizioni di partecipazione: i concorrenti devono esserre in possesso dei requisiti di carattere generale, economico-finanziario e tecnico-professionale specificati nel disciplinare di gara.
Cauzioni richieste: la documentazione amministrativa da inoltrare deve essere corredata da una garanzia fideiussoria pari al 2% dell'importo posto a base d'asta, da costituire con le modallità e nel rispetto delle prescrizioni dell'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016 ed eventuali ulteriori indicazioni contenute nel disciplinare di gara.
Finanziamenti: l'appalto è finanziato con mezzi propri.

SEZIONE IV - PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

Tipo di appalto e criterio: L'affidamento dell'appalto avverrà mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 da aggiudicare sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001
Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. in House Providing
Via Maestri del Lavoro D'Italia, 81 – 65125 Pescara
Tel. 08541781 - Fax 0854156113 - P. IVA 01318460688 - C.F. 91015370686
Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001
Siti: sede legale - depuratore di Pescara

di cui agli artt. 36, comma 9 bis e 95 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, da espletare tramite portale telematico TuttoGare.

Modalità di presentazione offerta: L'offerta dovrà essere inoltrata sull'apposito portale telematico https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344 entro il termine perentorio di **xxxxxxxxx - xxx xxxxxxxxxxx 2023 - ore xx:xx** pena l'esclusione. Scaduto il suddetto termine non sarà ricevibile alcun plico, anche se sostituivo o aggiuntivo rispetto a quello precedente. Il corretto recapito delle offerte rimane ad esclusivo rischio del mittente qualora, per qualsiasi motivo, lo stesso non arrivasse entro i termini di gara stabiliti. All'offerta tecnica è attribuito un punteggio massimo pari a **75** punti e all'offerta economica è attribuito un punteggio massimo di **25** punti secondo quanto previsto dal Disciplinare di Gara.

Validità offerta: il termine è fissato in giorni 180 dalla scadenza fissata per la ricezione delle offerte.

Apertura plichi: La sedute di gara avranno luogo in modalità riservata, la prima seduta è fissata per il giorno **xxxxxxxxx – xx xxxxxxxxxxxx 2023 - ore xx:xx** presso la sede della stazione appaltante sita in Pescara alla via Maestri del Lavoro d'Italia n. 81 e più precisamente all'interno del portale telematico https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344. Le modalità e le date relative alle successive sedute e valutazione delle offerte sono specificate nel Disciplinare di gara.

SEZIONE V - ALTRE INFORMAZIONI

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: denominazione TAR Abruzzo - Sezione staccata di Pescara, via Antonio Lo Feudo n. 1, 65129 Pescara, Italia, tel. +39085918661, pec tarpe-segrprotocolloamm@ga-cert.it, sito web https://www.giustizia-amministrativa.it/tribunale-amministrativo-regionale-per-l-abruzzo-pescara.

Riserva di aggiudicazione: la Stazione Appaltante si riserva, senza alcun diritto degli offerenti a rimborso spese o indennità di alcun genere agli offerenti:

a) di differire, procrastinare o revocare il presente procedimento di gara;
b) di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, ai sensi dell'articolo 95, comma 12, del decreto legislativo n. 50 del 2016.

CIG: 96276636D7

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(fase di affidamento)
Dott. Benino Di Monte

ACA SPA IN HOUSE PROVIDING PESCARA

ACA S.p.A. in House Providing

DISCIPLINARE DI GARA

Procedura: Aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016 (Codice)
Criterio: Qualità Prezzo ai sensi degli artt. 36, c. 9-bis e 95, c. 2 del Dlgs 50/2016

Oggetto: **CONTACT CENTER – CIG 96276636D7**

PREMESSE

Con determina a contrarre n. …. in data …….. questa Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di CONTACT CENTER. .

Ai sensi dell'articolo 58 del Codice, la presente procedura aperta è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (di seguito Piattaforma) accessibile all'indirizzo https://acapescara.garetelematiche.info/index.php e conforme alle prescrizioni dell'articolo 44 del Codice e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura non che alla documentazione di gara. L'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli articoli 44, 52, 58, 60 e 95 del Codice.

Il luogo di svolgimento del servizio/consegna della fornitura è ITF1

CIG: 96276636D7

Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento, ai sensi dell'articolo 31 del D.Lgs. n. 50/2016, è il Dott. Benino Di Monte.

Il Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, verrà individuato successivamente.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016, è il Rag. Andrea Di Tomasso.

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

Il funzionamento della Piattaforma avviene nel rispetto della legislazione vigente e, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento e IDAS - electronic Identification Authentication and Signature), del decreto legislativo n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale), del decreto legislativo n. 50/2016 e dei suoi atti di attuazione, in particolare il decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021, e delle Linee guida dell'AGID.

L'utilizzo della Piattaforma comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, nel predetto documento nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma.

L'utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'articolo 1176, comma 2, del codice civile ed è regolato, tra gli altri, dai seguenti principi:

- parità di trattamento tra gli operatori economici;
- trasparenza e tracciabilità delle operazioni;
- standardizzazione dei documenti;
- comportamento secondo buona fede, ai sensi dell'articolo 1375 del codice civile;
- comportamento secondo correttezza, ai sensi dell'articolo 1175 del codice civile;
- segretezza delle offerte e loro immodificabilità una volta scaduto il termine di presentazione della domanda di partecipazione;
- gratuità. Nessun corrispettivo è dovuto dall'operatore economico e/o dall'aggiudicatario per il mero utilizzo della Piattaforma.

La Stazione appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nel documento denominato **Norme tecniche di utilizzo**

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito istituzionale alla seguente pagina https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344.

La stazione appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.
La Piattaforma garantisce l'integrità dei dati, la riservatezza delle offerte e delle domande di

partecipazione. La Piattaforma è realizzata con modalità e soluzioni tecniche che impediscono di operare variazioni sui documenti definitivi, sulle registrazioni di sistema e sulle altre rappresentazioni informatiche e telematiche degli atti e delle operazioni compiute nell'ambito delle procedure, sulla base della tecnologia esistente e disponibile.
L'attività e le operazioni effettuate nell'ambito della Piattaforma sono registrate e attribuite all'operatore economico e si intendono compiute nell'ora e nel giorno risultanti dalle registrazioni di sistema.
Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.
L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato nelle Norme Tecniche di utilizzo disponibile al link https://acapescara.garetelematiche.info/norme_tecniche.php che costituisce parte integrante del presente disciplinare.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware, del software, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, non che dei collegamenti per l'accesso alla rete Internet, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

La Piattaforma è sempre accessibile salvo attività di manutenzione programmata comunicata tramite apposito avviso in piattaforma.

1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e al link https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344 che disciplina il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.
In ogni caso è indispensabile:

a. disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;

b. avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:

   - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);

   - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14; un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:

I. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;

II. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 910014;

III. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma.
L'accesso è gratuito ed è consentito a seguito della registrazione al portale, da effettuare tramite l'apposita sezione Registrazione operatore economico visualizzabile in Homepage. Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico riguardanti l'accesso alla Piattaforma devono essere inoltrate all'indirizzo e al numero di contatto visualizzabili sulla Piattaforma in Homepage. Una volta completata la procedura di identificazione, ad ogni operatore economico identificato viene attribuito un profilo da utilizzare nella procedura di gara.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1 DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

1. bando di gara;
2. disciplinare di gara;
3. schema di domanda di partecipazione (**allegato A/1**)
4. capitolato speciale d'appalto;
5. documento di gara unico europeo in formato elettronico;
6. istruzioni operative per accedere alla Piattaforma e regole tecniche per l'utilizzo della stessa (https://acapescara.garetelematiche.info/norme_tecniche.php);

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, per via elettronica, sul profilo della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente", al seguente link: https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344.

2.2 CHIARIMENTI

É possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare entro xxxxxxxx - xx xxxxxxxxxxxxxxxx 2023 – ore xx:xx attraverso la sezione della

Piattaforma riservata alle richieste di chiarimenti nella pagina https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344, previa registrazione alla Piattaforma stessa.
Per l'invio di una richiesta di chiarimento è necessario cliccare sul comando Formula Quesito rinvenibile nel Pannello di partecipazione. Dopo aver formulato la domanda e cliccato su Invia quesito, l'operatore economico riceve notifica di accettazione e consegna attestante l'invio del quesito.
Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.
Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma al link https://acapescara.garetelematiche.info/gare/dettaglio.php?codice=344&codice_round=344. Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della Piattaforma o il sito istituzionale.
La Piattaforma invia automaticamente all'operatore economico richiedente una segnalazione di avviso.
Non viene fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

2.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni di cui alla presente procedura sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici.
Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite la Piattaforma e sono accessibili nella sezione Comunicazioni presente nell'area riservata dell'operatore economico, visualizzabile dopo aver effettuato il login.
È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione. La Piattaforma invia automaticamente agli operatori economici una segnalazione di avviso.
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 all'articolo 21; avvengono utilizzando la casella di posta inserita in fase di registrazione al portale e presso la sezione Comunicazioni della piattaforma, costituente domicilio digitale eletto dell'operatore economico.
In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.
In caso di consorzi di cui all'articolo 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 avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

€ 1.075.000,00 Servizi, di cui

€ 1.075.000,00	Importo netto Servizi soggetto a ribasso;
€ 669.361,20	Costo della manodopera soggetto a ribasso ricompreso nell'importo di cui sopra;

L'importo complessivo a base di gara è al netto di Iva.

L'importo del costo della manodopera è soggetto a ribasso.

L'appalto è finanziato con fondi propri.

N.B. In considerazione di quanto disposto all'articolo 95, comma 10 del Codice, non deve essere indicata la stima dei costi della manodopera nel caso di servizi di natura intellettuale ed al riguardo vedasi sentenza TAR Bologna n. 564/2016.

3.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 24 mesi decorrenti dalla data di inizio prestazione indicata nel verbale di consegna del servizio oggetto dell'appalto.

3.2 OPZIONI E RINNOVI

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata massima di 6 (sei) mesi, per un importo massimo di € 268.750,00, al netto di Iva come per legge, a gudizio insindacabile della stazione appaltante.
"*Fermo restando che la stazione appaltante si riserva di non aggiudicare l'appalto anche dopo che i lavori della commissione giudicatrice si sono conclusi con una proposta di affidamento, si precisa che il servizio di contact center commerciale, oggetto parziale del contratto dell'appalto, potrebbe essere consegnato in ritardo o non consegnato e pertanto stralciato dall'appalto dopo l'aggiudicazione. Al verificarsi delle ipotesi di cui sopra, la somma spettante all'aggiudicatario sarà proporzionalmente ridotta oppure nell'ipotesi di stralcio del servizio dall'appalto sarà azzerata*".
A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento oppure in diminuzione, sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC oppure degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT oppure, qualora i dati precedenti non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese oppure anno, se non disponibile il dato mensile, di sottoscrizione del contratto.

4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.
Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 47 e 48 del

Codice.

Possono essere esclusi dalla gara, previo contraddittorio, i raggruppamenti temporanei costituiti da due o più operatori economici che singolarmente hanno i requisiti per partecipare alla gara. Tale facoltà non opera nel caso in cui i raggruppamenti sono costituiti da imprese controllate e/o collegate ai sensi dell'articolo 2359 c.c.

È vietato ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti).
È vietato al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.
È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le retiste non partecipanti all'aggregazione possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.
I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale. In alternativa i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera c) del Codice possono eseguire le prestazioni con la propria struttura.
È vietato, ai consorziati designati dal consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, di indicare a loro volta, a cascata, un altro soggetto per l'esecuzione. Qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45 comma 2, lettera b) è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Le aggregazioni di retisti di cui all'articolo 45, comma 2 lettera f) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

a. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;

b. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete - contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;

c. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.
Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo può essere assunto anche da un consorzio di cui all'articolo 45, comma 1, lettera b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni 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 mandatario 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 mandatario della sub- associazione è conferito dai retisti partecipanti alla gara, mediante mandato, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.
L'impresa in concordato preventivo può concorrere anche riunita in raggruppamento temporaneo di imprese purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al raggruppamento temporaneo di imprese non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

5. REQUISITI GENERALI

Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice. In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 80 del Codice è attestata e verificata nei confronti del consorzio e delle consorziate indicate quali esecutrici.

Costituisce causa di esclusione degli operatori economici dalla procedura di gara il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, oltre che ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera i), del Codice.

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.
[Eventuale in caso di servizi o forniture rientranti in una delle attività a maggior rischio di infiltrazione mafiosa di cui al comma 53, dell'articolo 1, della legge 6 novembre 2012, n. 190, inserire la seguente prescrizione] Gli operatori economici devono possedere, pena l'esclusione dalla gara, l'iscrizione nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (cosiddetta white list) istituito presso la Prefettura della provincia in cui l'operatore economico ha la propria sede oppure devono aver presentato domanda di iscrizione al predetto elenco.
[Eventuale ove presente 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 costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83 bis del decreto legislativo n. 159/2011.

6. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti previsti nei commi seguenti.

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ

Costituiscono requisiti di idoneità:

a. iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara. Il concorrente non stabilito in Italia ma in un altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'articolo 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito;

Per la comprova del requisito sono acquisiti d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Non previsti.

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Aver effettuato negli esercizi 2010/2021/2022 il servizio di call center / contact center per almeno una società operante nel settore delle pubblic utilities con più di 100.000 utenze attive (ai fini della determinazione delle utenze attive farà fede il dato alla data del 31.12 dell'anno 2021 oppure 2022).

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

I soggetti di cui all'articolo 45 comma 2, lettera d), e), f) e g) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.
Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei. Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che è assimilata alla mandataria.
Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo sia una sub-associazione, nelle forme di consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazione di retisti, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.
Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui alla lettera a) del par. 6.1 deve essere posseduto:

a. da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;

b. da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

Il requisito di cui al par. 6.3 deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo insieme e comunque in misura maggioritaria dalla mandataria.

6.5 INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

I soggetti di cui all'articolo 45 comma 2, lettere b) e c) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.
Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui al punto 6.1. lettera a) deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.
I requisiti di capacità tecnica e professionale, devono essere posseduti:
1. per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) del Codice, direttamente dal consorzio medesimo, salvo che quelli relativi alla disponibilità delle attrezzature e dei mezzi d'opera nonché all'organico medio annuo che sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole imprese consorziate;
2. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice, dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

7. AVVALIMENTO

Il concorrente può soddisfare la richiesta dei requisiti di carattere tecnico professionale di cui al par. 6.3 anche mediante ricorso all'avvalimento.
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 di cui al punto 6.1.

L'ausiliaria deve:
a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 6 nonché i requisiti tecnici e le risorse oggetto di avvalimento e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
b) rilasciare la dichiarazione di avvalimento 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 deve allegare il contratto di avvalimento nel quale sono specificati i requisiti economico-finanziari e tecnico-organizzativi messi a disposizione e le correlate risorse strumentali e umane.
Il concorrente può avvalersi di più imprese ausiliarie.
A pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino alla medesima gara sia l'ausiliaria che il concorrente che si avvale dei requisiti.
Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.
Qualora per l'ausiliaria sussistano motivi di esclusione o laddove essa non soddisfi i criteri di selezione, il concorrente sostituisce l'impresa ausiliaria entro 5 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.
È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliaria o

del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta. Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione dalla gara - la mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'ausiliaria in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

8. SUBAPPALTO

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.
Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. 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.

9. GARANZIA PROVVISORIA

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

a. una garanzia provvisoria pari a al 2% del prezzo base dell'appalto e precisamente di importo pari ad € 21.500,00. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7 del Codice;

b. una dichiarazione di impegno, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'articolo 93, comma 3, del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, 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 l del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, in assegni circolari, con bonifico, con versamento effettuato a favore della stazione appaltante (per informazioni ufficio ragioneria Rag. Esposito 0854178205 oppure Rag. Novarese 0854178304).

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 dell'amministrazione; 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'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 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'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 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 della garanzia, sono tenuti a

verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

- http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html
- http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/
- https://www.ivass.it/homepage/index.html

La garanzia fideiussoria deve:

a. contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);

b. essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, al solo consorzio;

c. essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 gennaio 2018 n. 31;

d. avere validità per almeno 180 gg. dalla data di presentazione dell'offerta;

e. prevedere espressamente:

   1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del codice civile;

   2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile;

   3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

f. essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 60 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

a. originale informatico, ai sensi dell'articolo 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;

b. in copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'articolo 22, commi 1 e 2, del d.lgs. n. 82/2005;

c. in duplicato informatico dell'originale informatico conforme alle disposizioni dell'articolo 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 nelle medesime forme di cui sopra una nuova garanzia provvisoria del medesimo o di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.
Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso dei relativi requisiti.
In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

a. per i soggetti di cui all'articolo 45, comma 2, lettere 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, sole 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'articolo 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere 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 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.

10. SOPRALLUOGO

Non previsto.

11. 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 per un importo pari a € 140,00 in attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2023.

12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare L'offerta deve essere sottoscritta con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.
Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 19, 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.
La documentazione presentata in copia è accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del decreto legislativo n. 82/05.
L'offerta deve pervenire entro e non oltre …….. - …… …… 2023 – ore …:… a pena di irricevibilità. La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.
Della data e dell'ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dalla Piattaforma.
Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.
Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto al paragrafo 1.1.

12.1 Regole per la presentazione dell'offerta

L'accesso al portale è consentito dall'indirizzo https://acapescara.garetelematiche.info/
Ai fini della partecipazione alla presente procedura è indispensabile essere registrati a sistema dalla pagina raggiungibile al seguente link https://acapescara.garetelematiche.info/operatori_economici/registrazione.php secondo le modalità esplicitate nelle Norme tecniche di utilizzo.
Con la registrazione al portale e, comunque, con la presentazione dell'offerta, l'operatore economico dà per valido e riconosce, senza contestazione alcuna, quanto posto in essere all'interno della piattaforma telematica dall'account riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente l'account s'intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'operatore economico registrato.
L'accesso, l'utilizzo della Piattaforma e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nel presente disciplinare, nei relativi allegati e nelle Norme tecniche di utilizzo, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione sulla piattaforma o le eventuali comunicazioni.
Dopo aver effettuato l'accesso alla propria area riservata ed aver individuato la gara di interesse, l'operatore economico dovrà cliccare sull'Oggetto di gara, dal quale accederà a tutti i dettagli della procedura e potrà proporre la propria candidatura cliccando sul tasto Partecipa. Detto pulsante sarà visibile fino alla scadenza dei termini di presentazione dell'offerta, scaduti i quali non sarà più possibile inoltrare l'istanza o terminare operazioni già iniziate.
È importante, dunque, che l'operazione di partecipazione sia effettuata prima della scadenza dei termini di gara.
Dopo aver cliccato sul tasto Partecipa, l'operatore economico accederà ad una schermata che gli

consentirà anzitutto di inserire eventuali Raggruppamenti d'Impresa. Per inserire la struttura del Raggruppamento sarà sufficiente cliccare sul tasto Aggiungi partecipante al Raggruppamento e compilare i campi richiesti:

- Codice Fiscale dell'Azienda
- Ragione Sociale
- Identificativo Fiscale Estero (eventuale)
- Ruolo all'interno del raggruppamento (Mandante/Consorziata)

In caso di partecipazione alla Gara in Raggruppamento d'Impresa, l'onere della trasmissione della documentazione sarà in carico unicamente all'Operatore Economico Capogruppo, il quale, prima dell'invio della documentazione di gara, dovrà inserire nel Sistema i partecipanti al Raggruppamento stesso.
La Registrazione al portale è obbligatoria per l'Operatore Economico mandatario, mentre non è obbligatoria per gli Operatori Economici mandanti.
Dopo aver inserito l'eventuale Raggruppamento, l'Operatore Economico potrà caricare la documentazione cliccando sul tasto Carica la documentazione che comparirà sulle icone raffiguranti le "Buste" telematiche, all'interno delle quali l'Operatore Economico dovrà inserire tutta la documentazione di gara richiesta dagli atti di gara.

Le "Buste" sono di tre tipi:

- Busta "A - Documentazione amministrativa";
- Busta "B – Offerta tecnica"
- Busta "C – Offerta economica"

L'operatore economico ha facoltà di inserire nella Piattaforma offerte successive che sostituiscono la precedente, ovvero ritirare l'offerta presentata, nel periodo di tempo compreso tra la data e ora di inizio e la data e ora di chiusura della fase di presentazione delle offerte. La stazione appaltante considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.
Si precisa inoltre che:

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

Al momento della ricezione delle offerte, ai sensi dell'articolo 58, comma 5 del Codice, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata.
La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.
Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/Consorzi, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.
Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana.
In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica l'articolo 83, comma 9 del Codice.

L'offerta vincola il concorrente per almeno 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, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data 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 fissato da quest'ultima è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti al contenuto sostanziale dell'offerta economica e dell'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 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 ed è causa di 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 del DGUE e della domanda, 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 documenti sono preesistenti e comprovabili con elementi di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (per esempio garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione alla gara (per esempio mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con elementi di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, del DGUE, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile.

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 della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.
In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.
Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitate alla documentazione presentata in fase di soccorso istruttorio, fissando un termine a pena di esclusione.

Le richieste di soccorso istruttorio vengono inoltrate all'operatore economico tramite Pec e, contestualmente, tramite apposito avviso che l'operatore economico riceve nella sezione Comunicazioni della propria area riservata. L'operatore deve rispondere alle richieste tramite la piattaforma cliccando sull'apposito tasto Integrazioni che compare nel pannello della gara di riferimento.

14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico inserisce sulla Piattaforma la seguente documentazione:

1. domanda di partecipazione ed eventuale procura;
2. DGUE;
3. garanzia provvisoria e dichiarazione di impegno di un fideiussore;
4. copia informatica della ricevuta di avvenuto pagamento del contributo all'ANAC;
5. PASSoe;
6. documentazione in caso di avvalimento di cui al punto 14.4;
7. documentazione per i soggetti associati di cui al punto 14.6;

14.1 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

La domanda di partecipazione è redatta in bollo (*applicando la marca sull'istanza o sul modello pagamento imposta di bollo o F23*) secondo il modello allegato al presente disciplinare di gara (**allegato A/1**) Nella domanda di partecipazione, il concorrente indica i propri dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede), la forma singola o associata con la quale partecipa alla gara e il CCNL applicato con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge n. 76/20.
Il concorrente indica nella domanda di partecipazione per quale lotto concorre.
In caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese, consorzio ordinario, aggregazione di retisti, 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'articolo 45, comma 2 lettera b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) del Codice, esso deve indicare il consorziato o i consorziati per il quale o per i quali concorre, in assenza di tale dichiarazione si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio .
Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 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;

- di non partecipare alla medesima gara in altra forma singola o associata, né come ausiliaria per altro concorrente;
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara,
- di aver assolto agli obblighi di cui alla legge n. 68/1999;
- l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- il domicilio fiscale …, il codice fiscale …, la partita IVA …, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 76, comma 5 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui al punto 30.

N.B. la dichiarazione di cui sopra viene assolta utilizzando l'allegato A/1.

In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione o affitto d'azienda, le dichiarazioni di cui all'articolo 80, commi 1, 2 e 5, lettera l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'articolo 80 comma 3 del Codice che hanno operato presso la società incorporata, che si è fusa o che ha ceduto o dato in affitto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara.
La domanda e le relative dichiarazioni sono sottoscritte ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005:

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:

  a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatoreeconomico che riveste la funzione di organo comune;

  b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresache riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa 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 dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.

- nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) e c) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

La domanda e le relative dichiarazioni sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura.
La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato 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 contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

14.2 DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO

Il concorrente compila il Documento di gara unico europeo di cui allo schema allegato. Presenta, inoltre, il Documento di gara unico europeo per ciascuna ausiliaria, dal quale risulti il possesso dei requisiti di cui all'articolo 6 e compilato per le parti relative ai requisiti oggetto di avvalimento.
Il Documento di gara unico europeo 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.

COMPILAZIONE ONLINE DEL DGUE
Il DGUE deve essere compilato online tramite apposito comando Compila Documento di Gara Unico Europeo visualizzabile sul Pannello di partecipazione.
A tal fine sarà sufficiente compilarlo, scaricarlo, firmarlo digitalmente e ricaricarlo nella Busta A – Documentazione amministrativa.

Modalità di caricamento della Busta A – Documentazione Amministrativa

Per effettuare l'upload della documentazione amministrativa è necessario cliccare sul tasto Carica documentazione in corrispondenza della relativa Busta "A – Documentazione amministrativa". Il Sistema presenterà all'operatore economico una "guida" sul corretto caricamento della documentazione di gara, che descriverà gli Step da seguire:

Step 1: l'operatore economico deve assicurarsi che tutti i file da inserire nella Busta siano firmati digitalmente;
Step 2: l'operatore economico deve creare un archivio compresso di tipo ZIP, Rar o 7z al cui interno inserire tutti i files firmati digitalmente;
Step 3: l'operatore economico deve firmare digitalmente anche la cartella compressa contenente la documentazione firmata digitalmente;
Step 4: l'operatore economico deve selezionare l'archivio compresso cliccando sul pulsante Seleziona il file – Busta A – Documentazione Amministrativa, e caricarlo; il Sistema chiede all'operatore economico una "Chiave personalizzata" consistente in una Password, composta da 12 caratteri, necessaria per la criptazione della busta telematica e del suo contenuto, al fine della tutela della sua segretezza e inviolabilità.
Inserita la chiave personalizzata, cliccando su **Carica busta** il Sistema effettua il caricamento della documentazione e una barra di stato indicherà lo stato di avanzamento dell'upload.
Al termine il Sistema provvede a:

- verificare l'integrità del file;
- verificare la validità formale della firma digitale apposta sul file;
- verificare l'avvenuta criptazione del file;
- verificare il salvataggio del file;

Fino alla scadenza del termine di presentazione dell'offerta l'operatore economico può:

- visualizzare la documentazione caricata;
- sostituire la documentazione già caricata. I nuovi file sostituiscono integralmente quelli caricati precedentemente.

Per procedere con il caricamento delle successive Buste, l'operatore economico deve tornare al Pannello di gara.

14.3 DICHIARAZIONE INTEGRATIVA PER GLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 186 BIS DEL R.D. 16 MARZO 1942, N. 267

Il concorrente dichiara, inoltre, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara di non partecipare alla gara 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.
Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 67, terzo comma, lettera d), del Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267, che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

14.4 DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

1. il DGUE a firma dell'ausiliaria;
2. la dichiarazione di avvalimento;
3. il contratto di avvalimento;
4. il PASSOE dell'ausiliaria.

14.5 CAMPIONI

Ipotesi che non ricorrre.

14.6 DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- copia dell'atto costitutivo e dello statuto del consorzio o GEIE, con indicazione del soggetto designato quale capofila;
- dichiarazione sottoscritta delle parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizi/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

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

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
    a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
    b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 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/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete.

- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

- copia del contratto di rete;
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:

- copia del contratto di rete
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
- in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:
- copia del contratto di rete
- dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:
    a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
    b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
    c. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

15. OFFERTA TECNICA

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma. L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 14.1.

L'offerta contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1 L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel progetto, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'articolo 68 del Codice.

Modalità di caricamento della Busta "B – Offerta Tecnica" OFFERTA NON GENERATA A VIDEO

Per effettuare l'upload della documentazione relativa all'offerta tecnica è necessario cliccare sul tasto Carica documentazione in corrispondenza della relativa Busta telematica Busta "B – Offerta tecnica", e caricarla. Il Sistema presenta una "guida" sul corretto caricamento della documentazione, che descriverà gli Step da seguire:
Step 1: l'operatore economico deve assicurarsi che tutti i file da inserire nella Busta siano firmati digitalmente;
Step 2: l'operatore economico deve creare un archivio compresso di tipo Zip, Rar o 7z al cui interno inserire tutti i files firmati digitalmente;
Step 3: l'operatore economico deve firmare digitalmente anche la cartella compressa contenente la documentazione firmata digitalmente;
Step 4: l'operatore economico deve selezionare l'archivio compresso cliccando sul pulsante Seleziona il file – Busta B – Offerta tecnica; il Sistema chiede all'operatore economico una "Chiave personalizzata" consistente in una Password, composta da 12 caratteri, necessaria per la criptazione della Busta telematica e del suo contenuto, al fine della tutela della sua segretezza e inviolabilità. Inserita la chiave personalizzata, cliccando su Carica busta il Sistema effettua il caricamento della documentazione e una barra di stato indicherà lo stato di avanzamento dell'upload. Al termine il Sistema provvede a:

- verificare l'integrità del file;
- verificare la validità formale della firma digitale apposta sul file;
- verificare l'avvenuta criptazione del file;
- verificare il salvataggio del file;

Fino alla scadenza del termine di presentazione dell'offerta, l'operatore economico può:
- visualizzare la documentazione caricata;
- sostituire la documentazione già caricata. I nuovi file sostituiranno integralmente quelli caricati precedentemente;
- scaricare l'offerta;
- modificare l'eventuale struttura del Raggruppamento.

ATTENZIONE: si consiglia vivamente agli operatori economici di procedere con il caricamento della documentazione con congruo anticipo rispetto al termine ultimo di scadenza di presentazione delle offerte in quanto la dimensione dei file, insieme ad altri fattori (come ad es. la velocità della connessione Internet) inciderà sul tempo di caricamento degli stessi sul Sistema, mettendo così a

rischio la stessa possibilità di partecipazione.

Per procedere con il caricamento della Busta C l'operatore economico deve tornare al Pannello di gara.

16. OFFERTA ECONOMICA

L'operatore economico inserisce la documentazione economica, nella Piattaforma. L'offerta economica firmata secondo le modalità di cui al precedente articolo 14.1, deve indicare, a pena di esclusione, il ribasso unico percentuale sull'elenco prezzi.
Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta.
Non occorre indicare i costi della manodopera e gli oneri aziendali sulla sicurezza (qualora il mancato inserimento di tali dati blocchi il passaggio successivo inserire due dati di fantasia ad esempio € 100).

Modalità di caricamento della Busta "C – Offerta Economica" OFFERTA GENERATA A VIDEO

L'operatore economico deve "generare" l'offerta economica cliccando sul tasto "Genera offerta economica". Tale comando appare per i criteri di tipo "Quantitativo" implicanti una valutazione automatica delle offerte affidata al Sistema. Per effettuare l'upload della Busta C – Offerta economica l'operatore economico deve cliccare sul tasto Genera offerta e compilare i form proposti dal Sistema.
Al termine della compilazione, il Sistema chiede una "Chiave personalizzata" consistente in una Password, composta da 12 caratteri, necessaria per la criptazione delle Buste telematiche e del loro contenuto, al fine della tutela della loro segretezza e inviolabilità.
Inserita la chiave personalizzata, l'operatore economico deve cliccare su "Salva" e il Sistema genera un file, contenente l'offerta stessa, che l'operatore economico deve:

- scaricare, cliccando sul tasto Scarica il file di offerta;
- firmare digitalmente;
- ricaricare a Sistema, cliccando sul tasto Carica documentazione.

Per effettuare il successivo upload della documentazione economica è necessario cliccare sul tasto Carica documentazione in corrispondenza della Busta "C – Offerta economica e temporale" e caricarla. Il Sistema presenta all'operatore economico una "guida" sul corretto caricamento della documentazione di gara, che descriverà gli Step da seguire:

Step 1: l'operatore economico deve assicurarsi che tutti i file da inserire nella Busta siano firmati digitalmente;
Step 2: l'operatore economico deve creare un archivio compresso di tipo Zip, Rar o 7z al cui interno inserire tutti i files firmati digitalmente: quello generato dal Sistema e gli altri documenti eventualmente richiesti dal Bando.
Step 3: l'operatore economico deve firmare digitalmente anche la cartella compressa contenente la documentazione firmata digitalmente;
Step 4: l'operatore economico deve selezionare l'archivio compresso cliccando sul pulsante Seleziona il file – Busta B – Offerta Economica e caricarlo; il Sistema chiede all'operatore economico una "Chiave personalizzata" consistente in una Password, composta da 12 caratteri,

necessaria per la criptazione della Busta telematica e del suo contenuto, al fine della tutela della sua segretezza e inviolabilità.
Inserita la chiave personalizzata, cliccando su Carica busta il Sistema effettua il caricamento della documentazione e una barra di stato indica lo stato di avanzamento dell'upload.
Al termine il Sistema provvede a:

- verificare l'integrità del file;
- verificare la validità formale della firma digitale apposta sul file;
- verificare l'offerta economica (e quindi la corrispondenza tra il file caricato dall'operatore economico e quello generato dal Sistema);
- verificare l'avvenuta criptazione del file;
- verificare il salvataggio del file.

Attenzione: in caso di non corrispondenza tra il file generato dal Sistema e quello caricato dall'operatore economico, il Sistema rilascerà il seguente messaggio:

Impossibile trovare la copia firmata digitalmente del file d'offerta generato dal sistema – Attenzione: Non aprire l'offerta direttamente dal browser ma seleziona il file originale dalla cartella di download.

Attenzione: in caso di non apposizione di firma digitale o di apposizione di firma digitale non valida, il Sistema rilascerà il seguente messaggio:

Firma del file non valida

ATTENZIONE: si consiglia di seguire le indicazioni sotto riportate.
- Il file generato dal Sistema non deve essere modificato in alcuno modo. Qualunque tipo di modifica, che sia anche una semplice stampa e scansione del file, porta ad una modifica dell'impronta digitale dello stesso, compromettendone così il riconoscimento.
È importante tener presente che potrebbero influire sul riconoscimento del file, modificandolo, fattori ulteriori. A titolo esemplificativo, e non esaustivo: invio del documento tramite posta e successivo caricamento del file su postazione diversa da quella su cui è stato effettuato il download.
Si consiglia vivamente di effettuare l'upload del file di offerta generato dal Sistema dalla medesima postazione sulla quale è stato effettuato il download.

- Alcune modalità di compressione degli archivi costituenti le buste telematiche potrebbero rilasciare errori. I formati riconosciuti sono .Zip .Rar e .7Zip.
Si consiglia vivamente di comprimere i file con la modalità:
  - tasto destro del mouse
  - "Invia a"
  - Cartella compressa

- Ulteriori errori potrebbero essere dovuti all'utilizzo di caratteri speciali o spazi nella denominazione dei file.

Si consiglia vivamente di evitare simboli speciali, preferendo all'occorrenza il simbolo "_"

(underscore).
Fino alla scadenza del termine di presentazione dell'offerta, l'operatore economico potrà:
- Visualizzare la documentazione caricata;
- Sostituire la documentazione già caricata. I nuovi file sostituiscono
- integralmente quelli caricati precedentemente;
- Rigenerare l'offerta. I nuovi file sostituiscono integralmente quelli caricati precedentemente;
- Scaricare l'offerta;
- Modificare l'eventuale struttura del Raggruppamento. ATTENZIONE: Nel caso di partecipazione in Raggruppamento, qualora inserito o modificato in un momento successivo rispetto al caricamento della Busta contenente l'offerta, il Sistema revoca automaticamente l'offerta generata a video e ne richiede obbligatoriamente la generazione di una nuova.

ATTENZIONE: si consiglia vivamente agli operatori economici di procedere con il caricamento della documentazione con congruo anticipo rispetto al termine ultimo di scadenza di presentazione delle offerte in quanto la dimensione dei file, insieme ad altri fattori (come ad es. la velocità della connessione Internet) incide sul tempo di caricamento degli stessi sul Sistema, mettendo così a rischio la stessa possibilità di partecipazione.

Per procedere con l'invio dell'istanza di partecipazione, l'operatore economico deve tornare al Pannello di gara e cliccare sul comando Invia la Partecipazione.

Invio della Partecipazione

Una volta caricate tutte le "Buste", il Sistema renderà disponibile il pulsante INVIA LA PARTECIPAZIONE che consente all'operatore economico l'inoltro della richiesta di partecipazione alla gara. Cliccando su tale tasto, il Sistema verifica la presenza di tutte le "Buste" e rilascia il seguente messaggio:

La partecipazione è stata ricevuta con successo.
Un messaggio di posta elettronica certificata è stato inviato per confermare l'operazione.
Dopo aver verificato la presenza di tutte le "Buste", il Sistema certifica la data e l'ora certa di invio dell'istanza e contestualmente invia all'operatore economico, tramite PEC, conferma di avvenuta partecipazione.
Solo quando visualizza tale messaggio e ha ricevuto tramite Pec la notifica di avvenuta consegna, da parte dell'Ente, della richiesta di partecipazione, l'operatore economico può considerare inviata la propria istanza.

Dopo aver effettuato l'invio della partecipazione alla gara ed entro i termini di scadenza della stessa, l'operatore economico ha la possibilità di:

- visualizzare la documentazione caricata;
- sostituire la documentazione già inviata. I nuovi file sostituiscono integralmente quelli inviati precedentemente;
- Rigenerare l'offerta tecnica/economica. I nuovi file sostituiscono integralmente quelli inviati precedentemente;

- modificare l'eventuale struttura del Raggruppamento. ATTENZIONE: la modifica del Raggruppamento comporta la revoca automatica delle offerte formulate che siano state generate tramite il Sistema e quest'ultimo ne richiede obbligatoriamente la formulazione di nuove. In tal caso l'operatore economico deve nuovamente inviare la propria partecipazione;

- revocare la propria partecipazione alla gara. Entro i termini di presentazione dell'offerta l'operatore economico può revocare la partecipazione cliccando sul tasto "Revoca partecipazione"; il Sistema invia all'operatore economico PEC di avvenuta consegna della revoca della partecipazione. Un'offerta revocata viene cancellata dal Sistema ed equivale a un'offerta non presentata. Insieme all'offerta sarà viene eliminata tutta la documentazione per l'ammissione alla gara e l'eventuale documentazione presentata a corredo dell'offerta.

II Sistema non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabilito quale termine di presentazione delle offerte.
Si consiglia di inviare la propria offerta con congruo anticipo, in modo da consentire alla Stazione Appaltante e/o al Gestore della Piattaforma di fornire l'eventuale assistenza che dovesse rendersi necessaria per il superamento di eventuali problemi correlati alla mancanza di padronanza nell'utilizzo della piattaforma da parte degli Operatori Economici.

L'offerta presentata entro la data e l'ora di chiusura della gara è vincolante per l'operatore economico concorrente.
La presentazione dell'offerta costituisce accettazione, da parte del concorrente, delle Norme Tecniche di funzionamento del Sistema, delle condizioni previste per la partecipazione alla gara e di tutta la documentazione predisposta dalla Stazione Appaltante.

17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'articolo 95, comma 2 del Codice. La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi.

17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

PT.A. ESPERIENZA E COMPETENZE	
PT.A1. Verranno attribuiti fino ad un massimo di 10 punti per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call center, collegata a società esercenti l'attività del servizio idrico integrato e/o servizio elettrico e/o gas, nel quinquennio 2018 - 2022.	10
PT.A2. Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni Sara attribuito un punteggio fino a 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali	10
PT.A. bis certificazione 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	10

11200:2010, per l'erogazione di Servizi di Contact Center

			30
	P.T.B. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
	PT.B1. – Valutazione del Team L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta	20	
	PT.B. bis. – Tempi attivazione servizio Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	5	
			25
Qualitativo	**P.T.C. CONOSCENZA DEI PROGRAMMI GESTIONALI UTILIZZATI**		
	PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti) Verrà attribuito un punteggio fino a 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa. Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM). L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	15	
	PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing Verrà attribuito un punteggio fino a 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi	5	
			20
Quantitativo	**RIBASSO PERCENTUALE UNICO SULL'ELENCO PREZZI [€ 2,50, € 10,00 ed € 2,50]**		25
Totale			**100**

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 35 (trentacinque) per il punteggio tecnico complessivo. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della iparametrazione di cui al punto 17.4.

17.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio sulla base di un coefficiente variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario.

17.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA:

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

Formula con interpolazione lineare
Ci = (Aa / Amax) * 25

dove
Ci = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo
Aa = ribasso percentuale del concorrente i-esimo
Amax = ribasso percentuale più conveniente

17.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procede, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo compensatore.
Il punteggio per il concorrente i-esimo è dato dalla seguente formula:

$$P_i = \sum_{x=1}^{n} C_{xi} \cdot P_x$$

dove
Pi= punteggio del concorrente i-esimo
Cxi = coefficiente criterio di valutazione X per il concorrente i-esimo
Px = punteggio criterio X
X = 1, 2, …, n [indicare il valore di n, ovvero il numero di criteri di valutazione]

[I riparametrazione] Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio 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.
[II riparametrazione] Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio per l'offerta tecnica complessiva nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene nuovamente riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio complessivo più alto per l'offerta tecnica il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente.

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 3 o 5 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce

l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 77, commi 4, 5 e 6, del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.
La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul profilo del committente nella sezione "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 avvale dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica della documentazione amministrativa e dell'anomalia delle offerte.

19. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima seduta ha luogo …….. - …… …….. 2023 – ore …:….

La Piattaforma 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 stazione appaltante intende avvalersi della facoltà cosiddetta di inversione procedimentale, e pertanto procede prima alla valutazione dell'offerta tecnica, poi alla valutazione dell'offerta economica, di tutti i concorrenti, poi, alla verifica dell'anomalia e, infine, alla verifica della documentazione amministrativa solo del concorrente primo in graduatoria ed eventualmente del secondo.
La verifica dell'anomalia e della documentazione amministrativa viene effettuata a cura del rup della fase di affidamento eventualmente assistito.

20. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMM.VA

a. controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
b. verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente discipli nare;
c. redigere apposito verbale.

Ad esito delle verifiche di cui sopra il RUP provvede a:

a. attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 14;

b. adottare il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì alla sua pubblicazione sul sito della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente" e alla sua comunicazione immediata ecomunque entro un termine non superiore a cinque giorni.

È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di prese ntare 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.

La commissione giudicatrice procede all'apertura esame ed alla valutazione delle offerte tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dalla Piattaforma.
La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al punto 17.4.La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 19:

1. i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;

2. le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

Al termine delle operazioni di cui sopra la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.
La commissione giudicatrice procede all'apertura delle offerte economiche e, quindi, alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte al punto 17 e successivamente all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.
Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 5 giorni lavorativi. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste all'articolo 2.3. 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 all'articolo 2.3.
La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 19 i prezzi offerti.
All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, redige la graduatoria e comunica la proposta di aggiudicazione al RUP.
Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia 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, la commissione, chiude la seduta dando 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 della fasei affidamento 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.

21. 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, eventualmente avvalendosi del supporto della commissione giudicatrice altra struttura di supporto, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse. Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anomale, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.
Il 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 inferiore 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.

22. 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.
[Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare, a pena di esclusione, che il costo del personale non sia inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle tabelle redatte annualmente dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.
La proposta di aggiudicazione è approvata entro 30 giorni dal suo ricevimento. 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 all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare.
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 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.
[Facoltativo] A seguito di richiesta motivata proveniente dall'aggiudicatario la data di stipula del contratto può essere differita purché ritenuta compatibile con la sollecita esecuzione del contratto stesso.
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 trascorsi 35 giorni 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.

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e 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. L'importo massimo presunto delle spese obbligatorie di pubblicazione è pari a € 3.500,00. 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.

23. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136. L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente

ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione 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 500 a 3.000 euro.
Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.
In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.
Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

24. CLAUSOLA SOCIALE

Trova applicazione l'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016.

25. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante

26. ACCESSO AGLI ATTI

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

27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo dell'Abruzzo, sezione distaccata di Pescara.

28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii , del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

ACA S.p.A. in House Providing

Il Responsabile Unico del Procedimento

(fase di affidamento)

Ing. Benino Di Monte

ALLEGATO 1
ISTANZA DI PARTECIPAZIONE

Assolvimento bollo legale (€ 16,00)

Allegato A/1

PROCEDURA APERTA TELEMATICA

Spettabile
A.C.A. S.p.A. in house providing
Pescara

Oggetto: Procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di
……

Istanza di ammissione alla gara e connessa dichiarazione

Il sottoscritto …… nato a …….....
il ..... nella qualità di ……..... C.F. …… in qualità di legale rappresentante della Società: ……..... codice fiscale ....., partita I.V.A. ……....., tel. …… mail:…… PEC:……

CHIEDE

Di partecipare alla gara in epigrafe:

❑ **come impresa singola**

Oppure

❑ **come capogruppo** di un'associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo
❑ orizzontale
❑ verticale
❑ misto
già costituito fra le seguenti imprese:
……
……
……...……...

Oppure

❑ **come capogruppo** di un'associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo
❑ orizzontale
❑ verticale
❑ misto
da costituirsi fra le seguenti imprese:

A IN HOUSE PROVIDING PESCARA

……
……
……

Oppure

❑ **come mandante** di una associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo
❑ orizzontale
❑ verticale
❑ misto
già costituito fra le imprese:
……
……
……

Oppure

❑ **come mandante** di una associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo
❑ orizzontale
❑ verticale
❑ misto
da costituirsi fra le seguenti imprese:
……
……
……

Oppure

❑ **come impresa aderente al contratto di rete** ai sensi dell'art. 45, comma 2, lettera f) del D.lgs. 50/2016,

consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate nonché delle conseguenze amministrative di decadenza dai benefici eventualmente conseguiti in seguito al provvedimento emanato.

DICHIARA

- di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lettera f-bis e f-ter del D.Lgs. 50/2016;
- che l'Impresa:
  - ha la seguente forma giuridica ……
  - è iscritta al n. ……del REA
  - è iscritta al n. ……del Registro delle Imprese
  nella sezione ……
  Presso la Camera di Commercio Industria e Artigianato di ……
  - ha il seguente oggetto sociale: ……
  ed esercita le seguenti attività: ……
- che l'Impresa ha sede legale in: …… Via …… n. ……..
- che l'Impresa ha i seguenti recapiti:
telefono: …… mail:……
pec: ……
- che i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono:
(soggetti che devono essere indicati)
- per le imprese individuali: titolare e direttore tecnico;
- per le società in nome collettivo: soci e direttore tecnico;

SPA IN HOUSE PROVINCIA PESCARA

- per le società in accomandita semplice: soci accomandatari e direttore tecnico;
- per ogni altro tipo di società o consorzio:
- membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, ivi compresi institori e procuratori generali;
- membri degli organi con poteri di direzione o di vigilanza;
- soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo;
- direttore tecnico;
- socio unico persona fisica, ovvero socio di maggioranza in caso di società con un numero di soci pari o inferiore a quattro (nel caso in cui siano presenti due soli soci, ciascuno in possesso del 50% della partecipazione azionaria, devono essere indicati entrambi i soci);

Cognome e nome	Luogo e data di nascita	Socio % proprietà	Qualifica (legale rappresentante, direttore tecnico, socio, altro)

(Si fa presente che in relazione ai soggetti sopra specificati vanno rese le dichiarazioni sui motivi di esclusione di cui alla parte III del DGUE)

❑ che nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara non vi sono stati soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice cessati dalle cariche;

(*Oppure*)

❑ che i soggetti cessati dalle cariche suindicate nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando sono:

Cognome e nome	Luogo e data di nascita	Socio % proprietà	Qualifica (legale rappresentante, direttore tecnico, socio, altro)

(Si fa presente che in relazione ai soggetti cessati nell'anno antecedente la pubblicazione del bando di gara vanno rese le dichiarazioni sui motivi di esclusione di cui alla parte III del DGUE)

❑ che nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la pubblicazione del bando sono state emesse le seguenti condanne penali contemplate dall'art. 80, comma 1 del D.Lgs. 50/2016: ..... e che comunque la società ha adottato le seguenti misure di dissociazione: .....

(*Oppure*)

❑ che nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la pubblicazione del bando non sono state emesse condanne penali contemplate dall'art. 80, comma 1 del D.Lgs. 50/2016;

(per i soli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. "black list" di cui al decreto del Ministro delle finanze del 4 maggio 1999 e al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 21/11/2001)

❑ di essere in possesso dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del D.M. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze e prevista dall'art. 37 del D.L. 3 maggio 2010, n. 78, convertito con legge 30 luglio 2010, n. 122, e ne indica gli estremi .....

(*Oppure*)

❑ di aver presentato domanda di autorizzazione ai sensi dell'art. 1, comma 3 del D.M. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'Economia e delle Finanze, e allega copia conforme dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero;

- dichiara, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare ..... rilasciati dal Tribunale di ..... nonché dichiara di non partecipare alla gara 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'art. 186 bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267;
- che non sussiste la causa interdittiva di cui all'art. 35 del d.l. n. 90/2014 per essere società o ente estero, per il quale, in virtù della legislazione dello Stato in cui ha sede, non è possibile l'identificazione dei soggetti che detengono quote di proprietà del capitale o comunque il controllo oppure che nei propri confronti sono stati osservati gli obblighi di adeguata verifica del titolare effettivo della società o dell'ente in conformità alle disposizioni del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231;
- che non sussiste la causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165 per aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo o conferito incarichi ai soggetti di cui al citato art. 53 comma 16-ter (ex dipendenti di pubbliche amministrazioni che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle medesime amministrazioni nei confronti dell'impresa concorrente destinataria dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri) per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego;
- di essere consapevole che l'amministrazione, in ottemperanza alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 33/2013 in materia di obblighi di pubblicazione concernenti i provvedimenti amministrativi, pubblica sul proprio sito web, in un'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", liberamente consultabile da tutti i cittadini, tutte le informazioni relative alle procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, servizi e forniture, anche con riferimento alla modalità di selezione prescelta ai sensi del Codice dei contratti pubblici di cui al D.Lgs. n. 50/2016;
- che ai fini della verifica del rispetto della normativa della legge n. 68/99, l'Ispettorato Territoriale del Lavoro competente ha sede a....., via.....cap....., pec .....tel.....codice società.....;
- che l'Impresa/società è in possesso dei seguenti requisiti idonei alla riduzione della garanzia provvisoria (si veda l'art. 93, comma 7 del D.Lgs. 50/2016): .....;
- di non avere contenziosi con la stazione appaltate;

INFINE DICHIARA

- di impegnarsi a mantenere valida e vincolante la propria offerta per 180 giorni consecutivi a decorrere dalla scadenza del termine per la presentazione delle offerte;
- di aver tenuto conto, nel predisporre l'offerta, degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro.
- di avere la perfetta conoscenza delle norme generali e particolari che regolano l'appalto oltre che di tutti gli obblighi derivanti dalle prescrizioni degli atti di gara, di tutte le condizioni locali, nonché

delle circostanze generali e particolari che possono avere influito sulla determinazione dei prezzi e sulla quantificazione dell'offerta presentata;
-di accettare, senza condizione o riserva alcuna tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione di gara di cui alle premesse del presente disciplinare di gara;
- che le parti di appalto che intende subappaltare, con il limite del .....% dell'importo complessivo del contratto;

Ll'art. 49 del D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito in Legge 29 luglio 2021, n. 108, interviene a modificare l'articolo 105 del codice dei contratti pubblici in materia di subappalto ponendo rimedio alle criticità sollevate dalla Commissione UE con la procedura di infrazione n. 2018/ 2273, con riferimento alla limitazione percentuale del subappalto.
Conseguentemente, viene abrogato l'articolo 1, comma 18, primo periodo, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 giugno 2019, n. 55 che prevedeva l'innalzamento del limite del subappalto dal 30 al 40 per cento fino al 31 dicembre 2021.

Entrando nello specifico, con l'art. 49, citato, viene stabilito che:
dal 1° novembre 2021, viene rimosso ogni limite quantitativo al subappalto, ma le stazioni appaltanti indicheranno, motivando opportunamente, nei documenti di gara, le prestazioni o lavorazioni che devono essere eseguite obbligatoriamente a cura dell'aggiudicatario in ragione della loro specificità. Inoltre, le stesse dovranno indicare le opere per le quali è necessario rafforzare il controllo delle attività di cantiere e dei luoghi di lavoro e garantire una più intensa tutela delle condizioni di lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori e prevenire il rischio di infiltrazioni criminali, a meno che i subappaltatori siano iscritti nelle white list o nell'anagrafe antimafia.

- di ritenere 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;
b. di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dell'appalto, sia sulla determinazione della propria offerta;
- di impegnarsi ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2 e 53, comma 3 del DPR 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge (*per operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia*);
- di rendersi disponibile ad avviare anche prima della sottoscrizione del contratto e sotto riserva di legge, l'espletamento del presente appalto;
- di essere consapevole che, nel caso di accertamento della non veridicità delle dichiarazioni rese con la presente, il concorrente verrà escluso dalla procedura o, se risultato aggiudicatario, decadrà dall'aggiudicazione della medesima;
- di non aver presentato nella procedura di gara in corso e negli affidamenti di subappalti documentazione o dichiarazioni non veritiere;
- di non essere iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione nelle procedure di gara e negli affidamenti di subappalti;
- 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);
- di non aver reso false comunicazioni sociali di cui agli articoli 2621 e 2622 del codice civile;
- di non essersi reso colpevole di gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia la sua integrità o affidabilità;
- di non aver tentato di influenzare indebitamente il processo decisionale della stazione appaltante o di ottenere informazioni riservate a fini di proprio vantaggio
- di non aver fornito, anche per negligenza, informazioni false o fuorvianti suscettibili di influenzare le decisioni sull'esclusione, la selezione o l'aggiudicazione;

- di non aver omesso le informazioni dovute ai fini del corretto svolgimento della procedura di selezione;
- di non aver commesso significative o persistenti carenze nell'esecuzione di un precedente contratto di appalto che ne hanno causato la risoluzione per inadempimento ovvero la condanna al risarcimento del danno o altre sanzioni comparabili;
- di non partecipare alla medesima procedura di gara in altra forma singola o associata, né come ausiliaria per altro concorrente;
- di aver assolto a tutti gli obblighi di cui alla legge n. 68/99 (se soggetto):
– di non essere sottoposto a fallimento o di trovarsi in stato di liquidazione coatta o di concordato preventivo, né è in corso nei propri confronti un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni;
– di non aver commesso grave inadempimento nei confronti di uno o più subappaltatori, riconosciuto o accertato con sentenza passata in giudicato;
– di non essersi reso inottemperante agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali, ancorché non definitivamente accertati, costituenti una grave violazione ai sensi rispettivamente del secondo o del quarto periodo dell'art. 80, comma 4 del Codice dei contratti;
- di adempiere, in caso di aggiudicazione, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della legge 13 agosto 2010, n. 136;
- di essere a conoscenza che la stazione appaltante si riserva di procedere d'ufficio a verifiche anche a campione in ordine alla veridicità della dichiarazione;
- di aver preso visione dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali, riportata in calce al presente modulo;
- con riferimento al diritto di accesso agli atti da parte dei concorrenti rende la seguente dichiarazione (*selezionare la casella corrispondente al caso ricorrente*):

❑ di autorizzare amministrazione a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara qualora un concorrente voglia esercitare il diritto di accesso di cui all'art. 53 del D.Lgs. 50/2018;

(Oppure)

❑ di non autorizzare l'esercizio del diritto di accesso di cui all'art. 53 del D.Lgs. 50/2016 relativamente alle parti dell'offerta tecnica come espressamente specificate in apposita dichiarazione resa insieme all'offerta, in quanto coperte da know how industriale.

Data.....

Firmato digitalmente
il legale rappresentante
.....

N.B.

- Il presente documento deve essere reso e firmato dai legali rappresentanti di ciascuna impresa facente parte l'associazione temporanea ovvero da ciascuna impresa consorziata.
- Nel caso in cui l'associazione temporanea di imprese ovvero il consorzio sia già costituito, il presente documento può essere firmato soltanto dal legale rappresentante dell'impresa qualificata capogruppo ovvero dal legale rappresentante del consorzio, e deve essere allegato l'atto costitutivo in originale o copia autentica.
- Per i soggetti diversi dalle imprese sostituire con una dichiarazione relativa a tutti i dati del concorrente.
- 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.

- 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 con soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, il presente documento deve essere sottoscritto dal legale rappresentante/procuratore del 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, il presente documento deve essere sottoscritto dal legale rappresentante/procuratore dell'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, il presente documento deve essere sottoscritto 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.

- 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 presente documento deve essere sottoscritto dal consorzio medesimo.

Inoltre:
Le caselle non barrate verranno considerate come dichiarazioni non effettuate.
Nel caso in cui il presente atto sia firmato da un procuratore deve essere allegata copia conforme della procura.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 GDPR)

Facendo riferimento all'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:
a) titolare del trattamento è la stazione appaltante ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: pec: aca.pescara@pec.it ,tel. +3908541781, mail segreteria@aca.pescara.it, fax +390854156113;
b) il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è:

Infoteam srl
Viale G. Marconi, 310
65127 Pescara
Tel. +390854516370 r.a.
Fax +390854516180
Email go@goinfoteam.it

Registo Imprese di Pescara: n. 01538680685
P.Iva e Codice fiscale: IT01538680685
Numero R.E.A.: PE – 109418
Capitale sociale: Euro 10.329,13 i.v.

c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, co. 2 lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale ACA implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere

comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del Decreto Legislativo n. 50/2016 e della Legge n. 241/90, i soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla Legge in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;
g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza Venezia n. 11, cap. 00187, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679.

N.B.
Con riferimento ai soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del D.lgs. n. 50/2016 occorre integrare, su carta libera:

- **le informazioni riportare nell'istanza con il codice fiscale ed il luogo di residenza.**
- [*nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia*] l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- [nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia] il domicilio fiscale …, il codice fiscale …, la partita IVA …, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 76, comma 5 del Codice;

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER DI ACA SPA DESTINATO ALLE UTENZE DEL SII UBICATE IN PROVINCIA DI PESCARA, CHIETI E TERAMO

Sommario

SEZIONE I: NORME GENERALI ED AMMINISTRATIVE
CAPO 1: NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO
Articolo 1. Ente Appaltante - settore di appartenenza
Articolo 2. Oggetto dell'appalto
Articolo 3. Importo a durata dell' appalto
Articolo 4. Requisiti di ordine generale

CAPO 2: LA SCELTA DEL CONTRAENTE
Articolo 5. Procedura
Articolo 6. Criterio per la scelta della migliore offerta

CAPO 3: TERMINI PER L'ESECUZIONE
Articolo 7. Avvio del servizio
Articolo 8. Varianti Articolo
9. Sospensioni

CAPO 4: DISCIPLINA ECONOMICA
Articolo 10. Contenuto del prezzo contrattuale
Articolo 11. Tracciabilità dei flussi finanziari e risoluzione del contratto
Articolo 12. Fatturazione
Articolo 13. Pagamento
Articolo 14. Revisione dei prezzi
Articolo 15. Divieto di Cessione del contratto e possibilità cessione dei crediti
Articolo 16. Obblighi assicurativi a carico dell'Appaltatore
Articolo 17. Adempimenti in materia di sicurezza
Articolo 18. Tutela e trattamento dei lavoratori

CAPO 5: DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO
Articolo 19. Divieto di Subappalto

CAPO 6: CONTROVERSIE
Articolo 20. Risoluzione del contratto
Articolo 21. Accordo bonario
Articolo 22. Inefficacia del contratto

CAPO 7: DISPOSIZIONI FINALI
Articolo 23. Oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore
Articolo 24. Imposta sul Valore Aggiunto (I.V.A.)

SEZIONE II: NORME TECNICHE

CAPO 8: DESCRIZIONE TECNICA E CARATTERISTICHE GENERALI
Articolo 25. Descrizione del servizio
Articolo 26. Gestione
Articolo 27. Servizio Clienti
Articolo 28. Servizio di Pronto intervento
Articolo 29. Parametri di misura del livello di servizio
Articolo 30. Reportistica, formazione, controllo qualità
Articolo 31. Controllo del Servizio Erogato
Articolo 32. Sanzioni e Penali
Articolo 33. Programmi gestionali utilizzati dal gestore
Articolo 34. Tipologia, quantità e corrispettivi unitari dei servizi richiesti

SEZIONE I: NORME GENERALI ED AMMINISTRATIVE

CAPO 1: NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO

Articolo 1. Ente Appaltante - settore di appartenenza

1. Presentazione ACA

ACA Spa è gestore del SII in alcuni comuni appartenenti alle provincie di Pescara, Chieti e Teramo per un totale di 59 comuni ricadenti all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza. In forza di tale affidamento fornisce, ad oggi, il servizio a circa 188.000 utenti;

2. ACA spa può essere di seguito indistintamente definita come "Stazione appaltante" o "Ente Appaltante (EA)" o "Committente" o "Appaltatore";

3. Le prestazioni oggetto del presente appalto rientrano nelle attività strumentali comprese nei Settori Speciali di cui all'art. 3 D.lgs. 50/2016.

Articolo 2. Oggetto dell'appalto

1. L'Appalto ha per oggetto il servizio di contact center dedicato all'evasione delle diverse richieste degli utenti, pubblici e privati, di pratiche commerciali ed informazioni inerenti l' attività di gestione del Servizio Idrico Integrato del Committente nel territorio servito nei Comuni delle seguenti provincie:
Provincia di Pescara: Abbateggio, Alanno, Bolognano, Brittoli, Cappelle sul Tavo, Caramanico Terme, Carpineto della Nora, Castiglione a Casauria, Catignano, Cepagatti, Città S. Angelo, Civitaquana, Civitella Casanova, Collecorvino, Cugnoli, Elice, Fara Filiorum Petri, Farindola, Lettomanoppello, Loreto Aprutino, Manoppello, Montebello di Bertona, Moscufo, Montesilvano, Nocciano, Penne, Pescara, Pescosansonesco, Pianella, Picciano, Pietranico, Popoli, Roccamorice, Rosciano, Salle, Serramonacesca, Scafa, Spoltore, Tocco da Casauria, Torre de Passeri, Turrivalignani, Vicoli, Villa Celiera.
Provincial di Chieti: Bucchianico, Casalincontada, Chieti, Francavilla al mare, Miglianico, Rapino, Ripa Teatina, Roccamontepiano, San Giovanni Teatino, Torrevecchia Teatina, Pretoro.
Provincia di Teramo: Arsita, Atri, Bisenti, Castiglione Messer Raimondo, Castilenti, Montefino, Silvi.
Il numero di utenze servite a tutto Dicembre 2021 ammonta a circa 188.000 utenze. Come meglio specificato all'art. 3 e seguenti, il committente si riserva di poter incrementare tale bacino di utenza (stimando quindi un incremento del 5%).

2. Il servizio di contact center telefonico richiesto prevede i seguenti servizi:

a) Servizio Clienti per quanto concerne le richieste di tipo commerciale e informativo, ivi comprese le attività di registrazione della richiesta su sistema informativo, di segnalazioni di disservizi, irregolarità varie o interruzione dell'erogazione;

b) Servizio di Pronto Intervento per quanto concerne la ricezione di segnalazioni relative a situazioni di pericolo e non, informazioni utili all'utente e smistamento al personale del Committente addetto alla risoluzione della problematica.

1. Sarà responsabilità del Fornitore dimensionare adeguatamente le risorse del presidio, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche atte a garantire i livelli di servizio meglio descritti di seguito;

2. Il Fornitore dovrà garantire tali livelli per tutta la durata del contratto anche in caso di situazioni non previste, quali, a mero titolo di esempio, emergenze in caso di guasti, emergenze idriche, ampliamento del servizio, ecc.

3. L'accoglienza telefonica dovrà essere gestita tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa informando l'utente della posizione di attesa stessa, e l'instradamento delle chiamate agli operatori appositamente formati, seguendo un predefinito albero IVR che dovrà essere concordato con il Committente.

4. Gli operatori telefonici, per erogare il servizio, interrogheranno il Sistema del Committente che dovrà essere installato e raggiungibile da tutte le postazioni degli operatori.

5. Il Servizio viene affidato come descritto nella sezione II Norme tecniche del presente documento.

6. I livelli di servizio (SLA) che il fornitore si impegna a garantire quale livello minimo devono rispettare le prescrizioni definite nella Delibera n. 655/2015/R/id del 23 dicembre 2015 con particolare riferimento all'Allegato A, titolo VIII, artt. dal 55 al 62. Si riporta di seguito una tabella esemplificativa comunque non esaustiva degli standard richiesti.

INDICATORE	STANDARD MINIMO RICHIESTO
Art. 57 Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Art. 58 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240
Art. 59 Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Art. 62 Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	>=90%; CPI ≤ 120 secondi

Dovrà essere garantita per il punto 2 Lettera b) un numero minimo di 44 ore settimanali con operatore telefonico in cuffia. Ad es. 40 totali nei giorni dal Lunedi al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 ed ore 14.30 alle ore 17.30 e 4 ore il sabato dale ore 08.30 alle ore 12.30. Nelle ore di assenza di personale in cuffia dovrà comunque essere garantito in servizio di risponditore automatico con le principali informazioni e con la possibilità di registrazione delle chiamate per successivo richiamo. Tali prescrizioni orarie saranno comunque oggetto di specifico accordo a valle dell'aggiudicazione.
Dovrà essere garantita per il punto 2 lettera c) la presenza di operatori in cuffia con copertura h24h 7x7 festivi inclusi.

Articolo 3. Importo e durata dell'appalto

1. L'importo stimato dell'appalto è di euro 1.075.000,00 (v. tabella art. 34) al netto di IVA, riferito al periodo contrattuale di 24 mesi. Tale importo è dato dalla somma dei singoli corrispettivi unitari previsti per le singole prestazioni stimate dalla Stazione Appaltante come definito dall'art. 34 del Capitolato Speciale d'Appalto. Il costo del personale in riferito all' ammontare dell' importo stimato dell' appalto è pari a € 669.361,20 come da tabella allegata:

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	LIELLO INQUADRAMENTO PERSONALE	COSTO ANNUO	N° ADDETTI PREVISTI	DURATA ANNI	IMPORTO
CONTACT CENTER COMMERCIALE	3 (TERZO)	€ 30.425,80	7(SETTE)	2	€ 425.961,20
CONTACT CENTER PRONTO INTERVENTO H24	3(TERZO)	€ 30.425,80	4(QUATTRO)	2	€ 243.400,00
TOTALE COSTO DEL PERSONALE					€ 669.361,20

N.B. si precisa per quanto riguarda il servizio di contact – center commerciale il personale attivo nei giorni ed ore previste di cui all'art. 2 deve essere non inferiore a 7 unità.
Con riferimento al servizio di contact center pronto intervento h24 il personale minimo attivo dalle ore 08.00 alle ore 21.00 deve essere almeno tre unità ed almeno una dalle ore 21.00 alle ore 08.00 del giorno successivo.

2. Ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D.lgs. 50/2016, l' offerente **non** dovrà indicare nell'offerta economica, gli oneri per la sicurezza da rischio specifico a carico dell'Aggiudicatario, e I propri costi della manodopera (viene condivisa la sentenza del TAR Bologna n. 564/2016).

3. Gli oneri per la sicurezza per la Stazione Appaltante per rischi da interferenza sono pari a zero.

4. Gli importi unitari dovranno rimanere fissi ed invariabili per tutta la durata dell'appalto.

5. La stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedure, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto (ai sensi dell'art. 106 comma 12 D.lgs. 50/2016), previa comunicazione scritta, inviata all'Aggiudicatario prima della scadenza contrattuale.

6. L'appalto avrà durata di 24 mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto con opzione di rinnovo per massimo mesi 12 (dodici).

Articolo 4. Requisiti di ordine generale

I soggetti ammessi ai sensi dell'art. 4 per poter partecipare alla gara di appalto in oggetto, devono dichiarare di possedere i seguenti requisiti di qualificazione.

A. Requisiti di Ordine Generale

A.1 Assenza di cause ostative per la contrattazione pubblica, di cui all'art. 80 D.lgs. 50/2016.

A.2 Regolare iscrizione nel Registro imprese, tenuto presso la Camera di commercio industria artigianato ed agricoltura o, in caso di soggetto economico avente sede in uno stato straniero appartenente alla Comunità Economica Europea, in equipollente registro, con oggetto sociale compatibile con le prestazioni richieste nell'appalto in oggetto.

B. Requisiti di Ordine Speciale – Capacità tecnico- professionali
Avere effettuato negli ultimi tre esercizi Servizi di Call Center in favore di almeno una Società operante nel settore delle Public Utilities con più di 100.000 utenze attive.

C. Ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (trattasi di requisito di esecuzione del contratto e pertanto verrà verificato dai soggetti preposti alla verifica dell'esecuzione)

CAPO 2: LA SCELTA DEL CONTRAENTE

Articolo 5. Procedura

Procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 50/2016.

Articolo 6. Criterio per la scelta della migliore offerta

L'appalto è aggiudicato al concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del D.lgs. 50/2016.

I. offerta tecnica: punti 75 su 100 offerta economica: punti 25 su 100
II punteggio complessivo sarà dato da: Punteggio Totale = Punteggio Tecnico + Punteggio Economico.
L'offerta tecnica e l'offerta economica saranno misurate applicando i seguenti criteri di valutazione che sulla base dei pesi ponderali indicati, determineranno il punteggio assegnato ad ogni singola offerta concorrente.

PROPOSTA TECNICA - 75 punti

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

PT.A. Esperienza e Competenze (max 30 punti).

PT.A1. – Esperienza dell'affidatario del servizio: (max 10 punti)

Verranno attribuiti 5 punti (cinque) per comprovata e documentata attività come affidatario per un triennio continuativo di servizio in attività di call-center, collegata a Società esercenti l'attività del Servizio Idrico integrato e/o servizio Elettrico e/o Gas. Verrà attribuito 1 punto per ogni anno (cumulabile anche in periodi diversi), fino ad un massimo di cinque anni di esperienza documentata.

Le due attribuzioni di cui sopra non potranno comunque superare i 10 punti totali relativi al punto A1.

PT.A2. – Esperienza di gestione per SII di grandi dimensioni (10 punti)

Sara attribuito un punteggio di 10 punti ai concorrenti che potranno comprovare, al momento della pubblicazione del presente bando, esperienza di gestione dei servizi oggetto di gara in favore di almeno 1 gestore idrico con oltre 100 mila utenze attive totali.

PT.A3. – Esperienza e Competenza (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, per l'erogazione di Servizi di Contact Center in favore di committenti esercenti il servizio idrico.

PT.B. Organizzazione del servizio (max 25 punti)

PT.B1. – Valutazione del Team (max 20 punti)

L'organizzazione aziendale del fornitore deve prevedere almeno le seguenti figure professionali: referente commerciale per la gestione amministrativa del contratto, project manager o business manager per la gestione operativa del contratto, referente I.T., team leader destinato alla copertura del servizio in tutte le giornate di disponibilità del call center, operatori telefonici. Per ognuna di queste figure professionali dovrà essere prodotto il relativo curriculum con evidenza degli anni di esperienza specifica nel ruolo e la forma di inquadramento contrattuale. Per ognuno degli anni di esperienza specifica nel ruolo di ogni risorsa indicata, verrà attribuito un punto, fino ad un massimo di 20 punti complessivi riferiti all'organizzazione proposta.

PT.B2. – Tempi attivazione servizio (max 5 punti)

Saranno assegnati 5 punti ai concorrenti che si impegneranno ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 10 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e 3 punti a chi si impegnerà ad attivare i servizi oggetto di gara entro massimo 20 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

PT.C. Conoscenza dei programmi gestionali utilizzati (max 20 punti)

PT.C1. Conoscenza del programma NET@H20 fornito da Engineering spa (15 punti)

Verrà attribuito il punteggio di 15 punti a coloro che dimostreranno la conoscenza ed il corrente utilizzo del programma gestionale in uso presso l'Ente Appaltante: NET@H20 fornito da Engineering spa.

Sara valutata la applicabilità del punteggio nel caso di corrente e documentato utilizzo di piattaforme similari sviluppate da Engineering spa (ad. Es. NET@SIU o NET@CRM).

L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha utilizzato i suddetti programmi.

PT.C2. Conoscenza ulteriori sistemi di ticketing (5 punti)

Verrà attribuito il punteggio di 5 punti per la conoscenza dimostrata di altri programmi equivalenti con sistema di ticketing. L'offerente dovrà allegare una dichiarazione in cui indica le società presso le quali ha

utilizzato i suddetti programmi.

PROPOSTA ECONOMICA – 25 punti

Non saranno accettate offerte superiori alla base d'asta.
PE – Punteggio relativo ai ribassi (max 25 punti)
Ai concorrenti verranno attribuiti punteggi secondo la seguente formula:
PE =Pmax * Ri / Rmax
Dove:
Pmax = punti massimi relativi al punto PE =25
Rmax = miglior ribasso (con valore più alto).
Ri = ribasso presentato dal fornitore i-esimo calcolato a partire dal valore dell'offerta rispetto al valore a base d'asta.
Il ribasso percentuale dovrà essere espresso utilizzando, al massimo, due decimali.

CAPO 3: TERMINI PER L'ESECUZIONE

Articolo 7. Avvio del servizio

Il Fornitore dovrà attivare il servizio entro 30 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto (tempo di start-up). Il committente non compenserà le prestazioni non correttamente eseguite che diano luogo a penali.

Articolo 8. Varianti

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Appaltatore, se non preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante. Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a nessun pagamento o rimborso.

Articolo 9. Sospensioni

1. L'Appaltatore non potrà, pena la rescissione del contratto, se non per cause di forza maggiore impreviste ed imprevedibili, sospendere, anche se temporaneamente, l'esecuzione del contratto.

2. Gli eventuali oneri derivanti dalla sospensione non dovuta a cause di forza maggiore saranno a totale carico dell'Appaltatore inadempiente.

CAPO 4: DISCIPLINA ECONOMICA

Articolo 10. Contenuto del prezzo contrattuale

1. Il prezzo contrattuale è inteso, esclusa Iva, comprensivo di ogni altro onere, anche fiscale, dovuto dall'Appaltatore, previsto dal presente capitolato o per norma o per consuetudine, per dare completamente e regolarmente eseguite le prestazioni oggetto del presente capitolato e della restante documentazione posta a base di appalto.

2. Il prezzo contrattuale, definito a misura, rimane fisso ed invariabile per tutta la durata dell'appalto e l'eventuale indicazione nelle voci oggetto di offerta di quantità non ha effetto sull'importo complessivo della stessa che, seppure determinate attraverso l'applicazione dei prezzi unitari offerti elle quantità delle varie prestazioni, resta fisso ed invariabile.

Articolo 11. Tracciabilità dei flussi finanziari e risoluzione del contratto

1. L'Appaltatore si impegna a rispettare, relativamente a tutti i flussi finanziari derivanti dall'esecuzione del presente appalto, a pena di annullabilità del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 136/2010.

2. In caso di appaltatore costituito in forma temporaneamente associata, la risoluzione opera anche nel caso in cui l'inadempienza riguardi una sola delle imprese riunite.

Articolo 12. Fatturazione - periodicità mensile -

1. La fatturazione delle prestazioni, dovrà essere effettuata separatamente per ogni Area di competenza.

2. La fattura mensile predisposta dall'Appaltatore dovrà contenere, tra l'altro, i seguenti dati:

- Oggetto dell'Appalto
- Estremi del Contralto: CIG — Codice identificativo delle singole SA — n° e data Contratto;
- Periodo contabile di riferimento;
- Quantità delle prestazioni effettuate;
- Prezzo unitario delle prestazioni di cui sopra;

• Importo totale, l'indicazione della ritenuta dello 0,5% di cui all'art. 4 — comma 3 — DPR 207/2010 e l'importo netto da pagare;

3. Il Responsabile del Procedimento, provvederà all'approvazione e alla liquidazione della fattura.

Articolo 13 - Pagamento -

Entro il 5° giorno lavorativo di ogni mese, l'aggiudicatario dovrà trasmettere via email le informazioni sul volume complessivo da fatturare e il valore dei corrispettivi unitari moltiplicati per le rispettive quantità di servizi eseguiti nel mese di riferimento. La fatturazione potrà avvenire solo dopo approvazione della nota inviata dall'Aggiudicatario mediante comunicazione scritta da parte della Stazione Appaltante. Il contraente effettuerà il pagamento delle fatture subordinatamente all'acquisizione del DURC regolare da parte del contraente per il quale non siano sorte contestazioni con bonifico a 60 giorni data fattura fine mese sul conto corrente bancario dedicato come previsto dalla normativa per la tracciabilità dei flussi finanziari i cui estremi saranno forniti dall'Aggiudicatario.

Articolo 14. Revisione dei prezzi

Si rinvia a quanto riportato nel disciplinare di gara.

Articolo 15. Divieto di Cessione del contratto e possibilità cessione dei crediti

1. E' vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.

2. E' ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'art.106 del D.lgs.50/2016 e della Legge 21 febbraio 1991, n. 52, solo se preventivamente autorizzata dall' Aca SpA e a condizione che:

a. la richiesta, accompagnata dallo schema del contratto di cessione, sia pervenuta ad Aca SpA prima della liquidazione della rata di credito a cui a riferita la domanda di cessione;

b. il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia;

c. il contratto di cessione, in caso di autorizzazione, in originate o copia autenticata, sia trasmesso all' Aca SpA prima o contestualmente alla liquidazione della rata di riferimento.

Articolo 16. Obblighi assicurativi a carico dell'Appaltatore

1. Sono a carico dell'Appaltatore tutte le misure e tutti gli adempimenti per evitare, nell'esecuzione

dell'appalto, ii verificarsi di danni a case, ambiente e persone.

2. Indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa è a carico dell'Appaltatore ogni onere per il ripristino o il risarcimento del danno nei confronti di luoghi, case o persone, anche terzi, determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti preventivi.

3. Prima dell'avvio effettivo dell'esecuzione del contralto, l'Appaltatore dovrà dar prova — pena la sospensione delle prestazioni - di essere dotato di idonea ed adeguata polizza assicurativa che copra, per tutta la durata del contratto, la responsabilità civile per danni contra terzi, con un massimale per ogni singolo sinistro di almeno 500.000,00 €

Articolo 17. Adempimenti in materia di sicurezza

1. La Ditta aggiudicataria, a dimostrazione del possesso dell'idoneità tecnico professionale di cui all'art. 26 — comma 1 lett. a) del D.lgs. 81/2008, entro il termine richiesto ai fini dell'aggiudicazione, deve dimostrare di aver ottemperato a quanta previsto dagli obblighi di legge per quanta riguarda la formazione del proprio personale impiegato.

2. L'Appaltatore, nel rispetto della normativa di riferimento, mettendo in atto tutti gli accorgimenti necessari e adempiendo alle eventuali evoluzioni legislative, dovrà mantenere l'idoneità di cui al comma 1, pena la rescissione contrattuale, per tutta la durata contrattuale.

Articolo 18. Tutela e trattamento dei lavoratori

1. La Ditta aggiudicatrice ha l'obbligo di osservare le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati tra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente pia rappresentative, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori loro dipendenti, impiegati nell'ambito delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto.

2. l'Appaltatore è tenuto per tutta la durata dell'appalto a mantenere la propria regolarità contributiva e retributiva nei confronti del proprio personale, ricorrendo, nei casi previsti dalle suddette norme, Il potere sostitutivo e sanzionatorio dell' Aca SpA.

3. L'efficacia dell'aggiudicazione, la stipula del contratto e di eventuali varianti allo stesso in corso di esecuzione, l'erogazione di ogni rata di pagamento, sono subordinate alla regolarità DURC, ai sensi dell'art. 6 del DPR 207/2010.

CAPO 5: DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO

Articolo 19. Divieto di Subappalto

Si rinvia a quanto riportato nel disciplinare di gara.

CAPO 6: CONTROVERSIE

Articolo 20 Risoluzione del contratto

1. Costituiscono causa di risoluzione del contratto, oltre a quanto eventualmente previsto nelle norme di legge cogenti o disposto dagli altri articoli del presente capitolato, con facoltà della Stazione appaltante di risolvere il contratto mediante lettera raccomandata, anche mediante posta elettronica certificata, con messa in mora di 15 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, i seguenti casi:

a. perdita, in corso di esecuzione, di uno o più dei requisiti di qualificazione di cui all'art. 80 del D.lgs.50/2016, nonché di uno o più dei requisiti di qualificazione tecnico-professionali, attestati in sede di gara e verificati dalla commissione in sede di aggiudicazione;

b. manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;

c. inadempimento accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;

d. rallentamento dell'esecuzione del servizio, senza giustificato motivo;

e. subappalto o sub affidamento non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto;

f. mancata rispondenza delle prestazioni fornite alle specifiche del contratto o alle finalità dell'appalto;

g. mancato rispetto delle normative vigente sulla sicurezza e la salute dei lavoratori o ai piani di sicurezza, integranti ii contratto, e delle ingiunzioni fattegli al riguardo dell'EA o dagli organismi. di controllo deputati;

h. violazione delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti, in applicazione dell'Articolo 2526 c.c.;

i. ottenimento del Durc negativo per due volte consecutive, ai sensi dell' art. 6 – comma 8

— del DPR 207/2010;

j. Pena la risoluzione del contratto dovrà assumere il servizio (tempo di start-up) in un tempo non superiore a trenta giorni della data di avvio dell'esecuzione del contratto.

2. Qualora l'Appaltatore sia costituito da un raggruppamento temporaneo di concorrenti, in caso di fallimento di uno dei soggetti riuniti, è applicabile l'art.48 - commi 17 e 18 - del D.lgs. 50/2016.

Articolo 21. Accordo bonario

In merito alle controversie che si possono instaurare a seguito della mancata soluzione concordata o transata delle contestazioni di cui - comma 2 -, si applica l'art. 205 del D.lgs. 50/2016, in quanto compatibile.

Articolo 22. Inefficacia del contratto

L'inefficacia del contratto in caso di gravi violazioni o per altri casi previsti, è regolata dal codice del processo amministrativo.

CAPO 7: DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 23. Oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore

Oltre agli oneri espressamente previsti a suo carico dal presente capitolato, delle norme vigenti di riferimento, nonché da tutti i piani per le misure di sicurezza fisica dei lavoratori costituenti parte integrante del contratto di appalto, sono altresì a carico dell'Appaltatore gli oneri e gli obblighi che seguono:

a. la fedele esecuzione del progetto d'appalto (documentazione posta a base di appalto) e degli ordini impartiti, per quanta di competenza, dal committente, quando conformi alle pattuizioni contrattuali e indirizzate a dare complete e regolare attuazione alla stessa, nel rispetto della perfetta regola d'arte e in conformità alla disciplina vigente poste a tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente;

b. l'assunzione in proprio, tenendone indenne la Stazione appaltante, di ogni responsabilità risarcitoria e delle obbligazioni relative comunque connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto d'appalto;

c. eventuali spese, diritti e tasse necessari per la stipulazione del contratto e per la relative registrazione a norma di legge.

Articolo 24 Imposta sul Valore Aggiunto (I.V.A.)

Il contratto d'appalto a soggetto ad I.V.A., regolata ai sensi di legge; tutti gli importi indicati nei documenti costituenti il progetto d'appalto e L'offerta sono da intendersi I.V.A. esclusa.

SEZIONE II: NORME TECNICHE

CAPO 8: DESCRIZIONE TECNICA E CARATTERISTICHE GENERALI

Articolo 25. Descrizione del servizio

1. Il servizio di contact center è in sintesi dedicato ad evadere le diverse richieste degli utenti, pubblici e privati, le pratiche commerciali e le informazioni inerenti l' attività istituzionale del committente (gestione del Servizio idrico Integrato).

2. Il servizio di sportello telefonico è composto principalmente dalle seguenti prestazioni:

a) Servizio Clienti (richieste di tipo amministrativo)

b) Servizio Informazioni (informazioni tecniche di primo livello)

c) Servizio di attivazione Pronto Intervento

3. In funzione di particolari esigenze organizzative, il committente - previa apposita comunicazione formale - si riserva la facoltà di non affidare alcune delle prestazioni che costituiscono l'oggetto del presente capitolato.

4. Il numero minimo di operatori dipendenti dal fornitore con competenze specifiche per lo svolgimento dell'attività dovrà essere comunicato in fase di offerta specificando le risorse minime che saranno dedicate ad ognuna delle attività di cui ai punti precedenti 2a, 2b, 2c.

Sarà comunque responsabilità del fornitore dimensionare adeguatamente le risorse del presidio, eventualmente integrando in termini di numero gli operatori telefonici e le infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio rispettandone i livelli descritti nell'art 2.8 e nell'art. 30.

5. Il fornitore dovrà garantire i livelli dichiarati per tutta la durata del contratto anche in caso di situazioni non previste, quali, a mero titolo di esempio, emergenze in caso di guasti, ampliamento del Servizio per campagne pubblicitarie, ecc.

6. L'accoglienza telefonica dovrà essere gestita tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la

gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate a operatori specializzati, seguendo un predefinito albero IVR. L'IVR dovrà essere attivo anche nelle fasce orarie in cui non è previsto personale in cuffia. L'arborescenza ed i messaggi registrati saranno concordati con il committente successivamente all'aggiudicazione.

7. Gli operatori telefonici, per erogare il servizio, interrogheranno le banche dati e utilizzeranno i software gestionali dei committenti, che dovranno essere installati e raggiungibili da tutti i posti operatore.

8. Il fornitore dovrà inoltre:

a) Impiegare nel servizio di risposta telefonica personale con adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (operatori telefonici che abbiano comprovata esperienza di servizi di Contact Center Inbound per Aziende soggette alla regolazione dell'ARERA); inoltre il personale impiegato dovrà conoscere gli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer e gli elementi di base dei programmi Word ed Excel, avere una buona padronanza della lingua italiana ed avere conoscenza e capacita di utilizzo dei più diffusi software gestionali utilizzati nel settore idrico Integrato.

b) Impiegare nel servizio di risposta telefonica, esclusivamente proprio personale dipendente, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro.

c) avvalersi, per l'esecuzione delle attività oggetto del contralto, di operatori in possesso di un livello d'istruzione minimo corrispondente al diploma di scuola media superiore.

d) Utilizzare infrastrutture hardware/software di "fault tolerance" ad alta affidabilità e resilienza (sistemi di alimentazione elettrica ridondanti, apparecchiature CTI con hard disk in architettura RAID e doppia CPU). Essere dotato di sistemi automatici di risposta vocale interattivi da utilizzare come servizio di benvenuto e come instradamento dell'Utente verso l'ambito di interesse.

e) Essere in grado di garantire sin da subito un orario di servizio con operatore così articolato:

I. Servizio Clienti e Informazioni tecniche di primo livello, nei giorni non festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:30 e dalle 14.30 alle ore 17.30 ed il sabato dalle 08.30 alle ore 12:30;

II. Servizio Pronto Intervento e Guasti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi.

f) Pena la risoluzione del contratto dovrà assumere il servizio (tempo di start-up) in un tempo non superiore a trenta giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

Articolo 26 Gestione

1. ACA è titolare dei numeri verde 800.890541 per il Servizio Clienti e 800.800838 per accogliere le chiamate di Pronto Intervento h24. I Numeri Verdi restano attestati ad ACA. Al fornitore aggiudicatario viene instradato il flusso telefonico in ingresso sui numeri verdi. I costi del traffico telefonico in entrata sono a carico dell'ACA.

A) Numero Verde dedicato al Servizio Clienti: 800890541 (servizio commerciale e informazioni). Gratuito da rete fissa e mobile 6 ore al giorno nei giorni feriali e 5 ore il sabato.
Al di fuori di tale orario il servizio dovrà comunque essere assicurato tramite un risponditore automatico con messaggio pre-registrato.

B) N. Verde dedicato al Servizio di Pronto Intervento 800800838 Gratuito da rete fissa e mobile, 24h su 24h, 365 gg l'anno. Le chiamate dovranno essere registrate e comunque gestite in ottemperanza alle direttive dell'Autorità competente. Si richiede la disponibilità di una postazione sempre attiva h. 24, 7 giorni su 7.

C) Tabella riassuntiva dei contatti avuti e tempo medio di conversazione espresso in secondi, riferiti all' anno 2021:

ANNO 2021				
	COMMERCIALE		TECNICO/PRONTO INTERVENTO	
MESE	N° CHIAMATE	TEMPO MEDIO CONVERSAZIONE	N° CHIAMATE	TEMPO MEDIO CONVERSAZIONE
GENNAIO	7112	243	2350	219
FEBBRAIO	7010	224	1744	227
MARZO	11323	220	2615	447
APRILE	8334	199	1697	203
MAGGIO	8559	200	2529	207
GIUGNO	8004	197	3140	209
LUGLIO	7766	190	4687	223
AGOSTO	7604	185	8486	219
SETTEMBRE	8229	193	5336	214
OTTOBRE	9047	183	3360	203
NOVEMBRE	8844	207	2967	192
DICEMBRE	10066	201	1799	193

Articolo 27. Servizio commerciale e informazioni tecniche di primo livello

1. Le attività principali da svolgere sono quelle indicate a titolo esemplificativo non esaustivo nella successiva tabella n. 1.

2. Dove indicato, l'invio di modulistica o la ricezione di documenti da parte dell'utente o

all'utente potrà avvenire via posta elettronica o fax. Eventuali pratiche da esitare mediante invio di posta cartacea, saranno successivamente concordate ed il servizio di postalizzazione sarà a carico del committente.

Tab. 1

Richiesta di allacciamento acquedotto e fognatura, Attivazione (nuova attivazione, subentro, voltura) e cessazione della fornitura, anche nei casi con approvvigionamento idrico autonomo
Informazioni su dati, documenti, procedure e costi
Invio di modulistica all'utente
Verifica dell'eventuale documentazione trasmessa dall'utente
Inserimento nel gestionale della relativa richiesta e emissione ordine di lavoro
Invio del contratto o della disdetta all'utente
Variazione del dati
Informazioni su dati, documenti, procedure e costi
Invio di modulistica all'utente
Verifica dell'eventuale documentazione trasmessa dall'utente
Inserimento nel gestionale della relativa richiesta e eventuale emissione ordine di lavoro
Letture del contatore
Informazioni su dati e procedure
Acquisizione e verifica della lettura fornita dal cliente e inserimento nel gestionale
Richiesta di verifica del contatori e di verifica del livello di pressione
Informazioni su dati, documenti, procedure e costi
Invio di modulistica all'utente
Verifica dell'eventuale documentazione trasmessa dall'utente
Inserimento nel gestionale della relativa richiesta e eventuale emissione ordine di lavoro
Estensione rete fognaria e collegamento a depurazione di nuove utenze, richieste di esonero da fognatura e depurazione
Informazioni su dati, documenti, procedure, verifica dei servizi presenti nella via segnalata
Invio di modulistica all'utente
domiciliazione bollette
Informazioni su modalità di attivazione/revoca di autorizzazioni di pagamento
Invio di modulistica all'utente

Richiesta informazioni su bollette, pagamenti, rimborsi
Spiegazione bollette
Informazioni su dati, documenti, procedure
Invio di modulistica all'utente
Invio copia di bollette o altre fatture, invio estratto conto
Inserimento nel gestionale della relativa richiesta.
Richiesta di rettifica di fatturazione
Informazioni su dati, documenti, procedure
Invio di modulistica all'utente
Informazioni su dati, documenti, procedure Invio di modulistica all'utente
Inserimento nel gestionale della relativa richiesta
Gestione crediti
Informazioni su modalità di rateizzazione, modalità di riattivazione di servizio sospeso per mancati pagamenti
Inserimento nel gestionale della relativa richiesta con inoltro agli uffici del committente della richiesta Rateizzazione di bollette secondo i criteri indicati dal committente
Lavori programmati in giornata o a breve termine
Informazioni
Inserimento di messaggio informativo
Segnalazioni
Ricevimento segnalazioni su perdite prima del contatore o su sede stradale; contatori guasti o malfunzionanti; fontane pubbliche mal funzionanti; varie.
Trasmissione della segnalazione al referente interno con le procedure indicate dal committente
Informazioni su carta dei servizi, regolamenti, listino prezzi, tariffe, attività generali dell'azienda
Informazioni su eventuali turni di erogazione o disservizi tecnici

3. Per la gestione della documentazione via e-mail (invio ad es. di informazioni, modulistica, contratti, copie bollette o ricezione di documenti contrattuali, moduli compilati, segnalazioni, ecc.) il committente metterà a disposizione del fornitore caselle dedicate di posta elettronica, che dovranno essere presidiate dal fornitore, prese in carico entro il primo giorno utile lavorativo successivo alla data di ricevimento, seguendo gli orari previsti per il servizio in cuffia. La chiusura delle pratiche dovrà avvenire nel rispetto degli standard di qualità del servizio previsti della carte del Servizio e dall'AEEGSI.

4. Si richiedono inoltre

- Comunicazione telefonica/fax/mail al tecnico competente o al servizio di Back Office di tutte le problematiche inbound non risolte;

- Interazione con il tecnico di zona;

- Servizio di richiamata;

- Compilazione di schede segnaletiche inerenti ogni tipo di chiamata su sistema informatico;

- Ricezione e comunicazione, attraverso email di problematiche aziendali legate al servizio idrico integrato;

- Acquisizione dei nominativi e delle funzioni dell'organico aziendale e della reperibilità per la risoluzione delle problematiche insorte, tramite step procedurali predefiniti e concordati con il committente.

Nell'ambito delle attività di tipo amministrativo l'ACA si riserva la possibilità di commissionare specifiche attività di back-office (quali ad es. la stipula telefonica di contratti di fornitura idrica e/o il loro aggiornamento, l'espletamento di reclami e/o di particolari tipologie di reclami). A tal fine, nell'importo determinato a base d'asta, è specificatamente indicata e valorizzata la richiesta di due risorse professionali (FTE).

Articolo 28 Servizio di Pronto Intervento

1. Servizio con operatore in cuffia 24h su 24h, 365 gg l'anno.

2. Si dovrà assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute per richieste di Pronto Intervento e l'attivazione delle squadre operative sul territorio per la gestione della segnalazione. La definizione delle richieste appartenenti a tale tipologia è quella indicata dall'Autorità competente in materia nell'apposita Delibera.

3. Si dovrà garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

4. Si dovranno fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti ed i procedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

5. Per la gestione si richiedono inoltre:

• Compilazione di schede segnaletiche inerenti ogni tipo di chiamata su sistema informatico, dal momento della ricezione della segnalazione al momento della chiusura della stessa a seguito dell'intervento operato dal personale ACA o di eventuale Società dalla stessa ACA indicata;

• Ricezione e comunicazione, attraverso email di problematiche aziendali legate al Servizio Idrico Integrato;

• Acquisizione dei nominativi e delle funzioni dell'organico aziendale e della reperibilità per la risoluzione delle problematiche insorte, tramite step procedurali predefiniti e concordati con il committente.

Articolo 29 Parametri di misura del livello di servizio

È considerata vincolante la disponibilità della reportistica per la misura dei parametri seguenti. Il fornitore dovrà rendere mensilmente disponibili al committente le reportistiche di insieme e di dettaglio entro il 15° giorno del mese successivo. Inoltre il fornitore dovrà rendere disponibile al committente apposita piattaforma per poter effettuare autonomamente le reportistiche sui seguenti parametri di misura.

Indicatori di misura del livello di servizio

Per la misura della qualità del servizio fornito dovranno essere rilevati, per ciascun numero verde dedicato al servizio clienti, i seguenti indicatori, come definiti dalla Delibera n. 655/2015/R/id ARERA e già riportata all'art.2.8.

1. SERVIZIO CLIENTI

1.1 Accessibilità al servizio (AS), volto a garantire l'adeguatezza del dimensionamento del servizio di call center e inteso come rapporto tra il tempo in cui almeno una linea telefonica a libera e il tempo di apertura complessivo del servizio. L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

1.2 Tempo media di attesa (TMA), volto a garantire l'efficienza del servizio attraverso il contenimento del lasso di tempo necessario per parlare con un operatore e misurabile come media aritmetica dei tempi di attesa degli utenti che hanno parlato con un operatore. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

c) Livello di servizio (LS), volto a incentivare l'efficacia del servizio, intesa come capacità di mettere l'utente in contatto con l'operatore, misurabile come rapporto tra le chiamate degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il totale di richieste di parlare con un operatore. L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale. Gli standard generali di qualità del call center per ciascuno degli indicatori del Servizio, sono definiti della tabella che segue:

INDICATORE	STANDARD MINIMO
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi*
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80%
*al netto del messaggio telefonico standard predefinito	

La rilevazione degli indicatori è effettuata a cadenza mensile.

Le misure sul rispetto di tale prestazione verranno prodotte dal fornitore con un sistema di monitoraggio e reportistica del proprio ACD (Automatic Call Distribution); i report prodotti su base mensile verranno trasmessi via posta elettronica al committente, agli indirizzi comunicati.

2. PRONTO INTERVENTO

Le chiamate di pronto intervento hanno di norma carattere di urgenza e si richiede il seguente standard generale, come definito dall'ARERA. Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la

conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al comma 62.1 della Delibera ARERA 655/2015 si considerano le chiamate degli utenti finali che:
a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

INDICATORE	STANDARD MINIMO RICHIESTO
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	>=90%; CPI ≤ 120 secondi

Articolo 30 Reportistica, formazione, controllo qualità

Report Statistici

1. Comprende la produzione di tutti i report contenenti dati relativi alla valutazione del raggiungimento di parametri di misura del livello di servizio, nonché elementi qualitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati dal fornitore. Altresì dovranno essere prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano al Committente di verificare il livello generale di servizio.

Il Committente, esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere al fornitore aggiustamenti tecnici ed organizzativi senza alcun incremento dei costi del servizio.

2. Mensilmente il fornitore dovrà predisporre dei report per ciascuno dei numeri verdi gestiti. Tali report dovranno essere forniti sia su base giornaliera, sia aggregati per settimana (lu-do), sia mensile.

Il fornitore dovrà rendere possibile al committente apposita piattaforma per poter effettuare autonomamente analoghe reportistiche.

Tali report dovranno misurare:
- numero di chiamate
- numero di chiamate servite
- AS
- LS
- TMA con o senza IVR
- Tempo medio di conversazione
- Tempo massimo di conversazione
- Tempo totale di conversazione
- Tempo di abbandono (suddivisione in fasce)
- Tempo di risposta (suddivisione in fasce)

Tempo medio, minimo e massimo delle chiamate CPI Distribuzione CPI in base ai tempi di risposta 3. E inoltre i report con:

- Tempo in cui almeno una linea telefonica a libera
- Tutte le chiamate risposte da IVR
- tutte le chiamate che hanno richiesto di parlare con operatore
- tutte le chiamate servite da un operatore

• Tempo di attesa per ciascun utente che ha parlato con operatore al fine di consentire al gestore il calcolo degli indicatori di qualità e la verifica del rispetto degli standard previsti.

4. Ulteriori implementazioni potranno essere richieste a seguito di nuove leggi o documenti di regolazione da parte delle autorità competente.

Formazione ed Aggiornamento degli Operatori

5. La formazione e l'aggiornamento degli operatori telefonici dedicati al servizio durante il periodo contrattuale sarà a carico del fornitore, a tal fine:
a) L'impresa aggiudicataria dovrà, nel rispetto delle normative sul trattamento dei dati personali, presentare i curricula del personale che sarà coinvolto nel servizio in oggetto e del responsabile del servizio;

b) Il personale impiegato al servizio di risposta telefonica dovrà essere, ai sensi della normativa vigente in materia di lavoro, dipendente della Società aggiudicataria.

c) Il personale impiegato al servizio di risposta telefonica dovrà avere un'adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (operatori telefonici che abbiano comprovata esperienza di servizi di Contact Center Inbound per Aziende soggette alla regolazione dell'AEEGSI); inoltre il personale impiegato dovrà possedere un livello d'istruzione minima corrispondente al diploma di scuola media superiore, conoscere gli elementi di base necessari all'utilizzo del personal computer e gli elementi di base dei programmi Word ed Excel ed avere una buona padronanza della lingua italiana.

d) Il personale che sarà addetto al servizio di risposta telefonica ai numeri verdi, dovrà possedere una specifica formazione tecnica relative al rapporto Azienda/Utenti nel settore delle utilities, nozioni tecniche relative al servizio idrico, nozioni riguardanti la contrattualistica, Regolamenti, Carta del Servizio, strumenti e applicativi informatici necessari allo svolgimento delle mansioni richieste. Prima dell'avvio del Servizio, il personale operativo del fornitore, qualora, ad insindacabile giudizio del Committente, non sia considerato già in possesso dei requisiti professionali necessari allo svolgimento del servizio, dovrà seguire un corso di formazione obbligatorio, tenuto da personale del Committente, sui punti sopra elencati oltre che sulle Procedure Aziendali specifiche del Committente. Le spese relative a questa formazione, ad esclusione del compenso del personale Aziendale del Committente, saranno a carico del fornitore. È facoltà del committente richiedere che l'attività di formazione debba svolgersi presso la propria sede. Se dopo la fase di avvio il fornitore ritenesse necessario personale aggiuntivo non ancora formato, dovrà comunicarlo al committente. La formazione di questo personale aggiuntivo è a totale cura e spese del fornitore, anche per quanta riguarda i formatori. Inoltre, in questo caso il committente avrà facoltà di predisporre opportune verifiche, onde accertare la preparazione del personale aggiunto. Nel caso in cui si determini una situazione che richieda interventi di aggiornamento straordinari, (rilevanti modifiche normative, procedurali o di applicazioni informatiche) è facoltà del committente richiedere la partecipazione del personale

operativo del fornitore a questa attività, fino ad un massimo di otto ore mensili aggiuntive per operatore.

e) Il personale che dovrà partecipare alle attività di formazione sopra descritte, dovrà essere messo disposizione per l'attività di formazione entro 20 giorni dalla data di aggiudicazione, e dovrà già essere in possesso dei requisiti di cui alle lettere c) d) del presente articolo. Nel caso in cui non sia rispettata la condizione di cui sopra, ed in particolare ciascun operatore abbia partecipato in misura inferiore all'80% delle lezioni previste ovvero mostri al termine del corso evidenti lacune, il committente ha facoltà, in sede di verifica finale, di non ritenere formato quel personale proposto e avrà diritto di richiedere la formazione aggiuntiva o la sostituzione del suddetto personale, a totale cura e spesa dell'aggiudicatario.

f) La ditta aggiudicataria dovrà nominare un responsabile del controllo (con idonea professionalità ed esperienza nel settore) ed un suo sostituto, cui sarà comunicato, sia durante il corso che durante il servizio appaltato, ogni disservizio conseguente svolta dagli operatori della ditta.

g) Il Servizio Clienti del Committente di norma aggiornerà Il fornitore tramite comunicazioni che saranno veicolate attraverso i sistemi di posta elettronica e/o fax.

Articolo 31. Controllo del Servizio Erogato

1. L'Impresa dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate.

2. L'Impresa si impegna a realizzare uno specifico sistema di controllo della qualità e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi.

3. L'Impresa dovrà attivare una procedura atta a garantire che le chiamate in arrivo di segnalazione di gravi problematiche attinenti l' ambiente, la salute delle persone o l'incolumità di persone e cose siano tutte tempestivamente segnalate al Committente al fine di consentire l'immediato intervento.

4. Il servizio erogato sarà verificato mediante:

- Monitoraggio dati statistici da parte del Committente;
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite visite c/o la sede del fornitore;
- Chiamate casuali effettuate dal Committente;
- Indagine di customer satisfaction sul servizio di Sportello telefonico.

Articolo 32. Sanzioni e Penali

Eventuali sanzioni economiche comminate, anche in periodi successivi al termine del presente appalto, dall'ARERA alla stazione appaltante a causa di sforamenti rispetto agli standard previsti dalla Delibera n. 655/2015/R/id e richiesti quali livelli minimi garantiti per l'appalto di cui trattasi, saranno interamente da considerarsi penali per servizio reso con qualità inferiore a quanto offerto e garantito e pertanto interamente addebitate al Fornitore.

In aggiunta a quanto sopra, saranno applicate le seguenti penali in caso di qualità fornita inferiore a quanto pattuito.

1. I parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (accessibilità telefonica, velocità di risposta, livello del servizio, etc.) costituiscono la base per determinare quanto segue:

• Per lo scostamento di ogni punto % (1%) su base mensile per ognuno dei parametri di misura del livello del Servizio si applica la decurtazione del 10% sul prezzo unitario da fatturare relativamente al mese relativo al disservizio;

• Nel caso di ricezione di un elevato numero di reclami da parte del Committente (esclusi quelli pretestuosi ed infondati) presentati dai clienti del Gestore e relativi alla qualità del Servizio di Call Center, qualora il numero sia superiore all'1% dell'utenza servita (ad oggi quindi >1.900 reclami annui), si applicherà una penale di 100,00 Euro per ciascun reclamo decurtando l'importo dai corrispettivi dovuti al fornitore.

È fatta salva la possibilità per il committente di risolvere il contratto nel caso di reclami > al 10% dell'utenza servita (ad oggi quindi >19.000 reclami annui),

2. In ogni caso il Committente si riserva il diritto di richiedere l'esclusione del Servizio dei singoli operatori che con il loro operato hanno dato luogo a frequenti lamentele da parte della clientela.

3. Il Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto, mediante comunicazione a mezzo di raccomandata A/R, in aggiunta all'applicazione delle penali predette, nel caso di non ottemperanza dei livelli di servizio stabiliti per un periodo di due o più mesi consecutivi.

4. Il Committente si riserva il diritto, a proprio insindacabile giudizio, di effettuare delle visite ispettive presso la sede del fornitore per verificare il corretto funzionamento del servizio di Call Center in relazione agli obblighi contrattuali assunti.

5. Nel caso di mancato rispetto dei tempi previsti per l'avvio del servizio di cui all' art. 7, la committente applicherà una penale di € 1.000,00 per ogni giorno di ritardo.

Articolo 33. Programmi gestionali utilizzati dal gestore

Il programma gestionale in uso è Net@H2O fornito da Engineering Ingegneria Informatica spa. Per quanto riguarda il pronto intervento, ACA dispone di un software di gestione delle chiamate di proprietà.

Articolo 34. Tipologia, quantità e corrispettivi unitari dei servizi richiesti

La tabella riporta i quantitativi annui stimati e presunti sulla base di dati storici del servizio ad oggi reso.

DESCRIZIONE	Unità di misura	QUANTITA' STIMATE	PREZZO UNITARIO a base di gara €	IMPORTO
CHIAMATE ANNUE con risposta Num. VERDE CLIENTI di cui agli art. 25, 26, 27, 29	n. chiamate	150.000	€ 2,50	€ 375.000,00
Attività amministrativa di Back Office (ad es. stipula contratti) di cui all art. 27	n. pratiche	5.000	€ 10.00	€ 50.000,00
CHIAMATE ANNUE con risposta Num. VERDE Pronto Intervento di cui agli art. 25, 26, 28, 29.	24 h. 7gg su 7gg.	45.000	€ 2,50	€ 112.500,00
TOTALE IMPORTO ANNUO				€ 537.500,00