



CL 01.01.02

DELIBERAZIONE N. 861 DEL 10/08/2018

PROPOSTA N. 877 DEL 01/08/2018

OGGETTO: INDIZIONE DI GARA A PROCEDURA APERTA SOPRA LA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

PUBBLICAZIONE DAL 10/08/2018

sull'Albo Pretorio on-line dell'Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano.



CL 01.01.02

Proposta n. 877 del 01/08/2018

OGGETTO: INDIZIONE DI GARA A PROCEDURA APERTA SOPRA LA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che

- con Determinazione n. 161 del 17.10.2014 dalla preesistente ASL Milano 2, In data 30.04.2018 venivano affidati all'operatore economico Almaviva Contact SpA "Servizi di Contact Center in outsourcing", prorogati per sei mesi al medesimo fornitore - nelle more di attivazione di specifica Convenzione Consip - con Deliberazione n. 1438 del 07.11.2017;
- con nota mail del 25.05.2018, agli atti del procedimento, il Dirigente Responsabile UOS Infrastrutture di Rete e Telecomunicazione, nelle more dell'attivazione della convenzione Consip denominata Contact Center in Outsourcing 2 e della successiva adesione, richiedeva la proroga del servizio in essere relativo al Contact Center aziendale, affidato alla società Almaviva dalla preesistente ASL di Milano 2 e l'attivazione di procedura acquisitiva autonoma;
- con medesima nota veniva esplicitato il percorso di riorganizzazione condiviso con la Direzione Strategica per la gestione del Contact Center e precisamente: "...2016: accentramento della gestione del Contact Center su un numero unico 02/8578.1. L'obiettivo è stato raggiunto rendendo autonome le ASST Rhodense, ASST Ovest Milanese, ASST Melegnano Martesana e ASST Lodi;...2017: in attuazione del Progetto Milano viene individuato quale obiettivo annuale di mantenere operativamente un numero unico del Contact Center al quale possono rispondere al cittadino sia gli operatori di ATS (n. 4 dipendenti interni) sia n. 8 operatori esterni della Società Almaviva (a turno); con apertura dalle ore 8,00 alle ore 20,00 dal lunedì al sabato.

L'esigenza di detta organizzazione è dettata dalle seguenti motivazioni:

- a) il numero di operatori del Contact Center interno non è sufficiente a supportare il carico di lavoro tenuto conto che pervengono telefonate non solo per le attività svolte da ATS Milano ma anche per quelle relative alle prestazioni erogate dai servizi territoriali delle ASST Progetto Milano;
- b) le ASST Progetto Milano non sono autonome nella gestione del Contact Center per i servizi territoriali in quanto i recapiti telefonici degli uffici che erogano i servizi territoriali sono ancora collegati con la radice telefonica 02/8578 di ATS;
- c) le indicazioni regionali nell'applicazione della riforma rappresentano l'esigenza di porre attenzione all'orientamento al cittadino affinché venga indirizzato correttamente presso i servizi di interesse;

d) è previsto il collocamento a riposo di due dipendenti che svolgono l'attività presso il Contact Center interno fra il 2017/2018.

2018: si ritiene di dare continuità al percorso effettuato negli anni precedenti per ottimizzare la gestione dell'attività del Contact Center e conseguentemente migliorare l'orientamento al cittadino";

PRESO ATTO che, in relazione a quanto necessitato:

- non sono attive Convenzioni della Agenzia Regionale Centrale Acquisti;
- non sono attive Convenzioni Consip S.p.A.;
- per la fornitura *de qua* è escluso l'ambito di applicazione del DPCM del 24.12.2015;

CONSIDERATO che le linee guida della Regione Lombardia, definite con DGR n. 7600 del 20.12.2017 avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2018" rafforzano il ricorso ad eventuali aggregazioni strategiche della domanda tra le Aziende Sanitarie necessarie a favorire lo svolgimento di iniziative di acquisto consorziate;

ATTESO che nessuna delle Amministrazioni di cui al Consorzio "Unione ATS" ha manifestato interesse al servizio oggetto del presente provvedimento, inserito nella programmazione acquisti 2018 di cui al Modulo Budget disponibile su Piattaforma Sintel;

DATO ATTO che con nota prot. n. 112029 del 27.07.2018 nel rispetto della normativa regionale vigente, è stata data informazione alla competente Direzione di Regione Lombardia circa l'attivazione della procedura negoziata in forma autonoma,

CONSIDERATO pertanto necessario - a seguito di approvazione della documentazione definitiva di gara da parte del competente servizio in data 01.08.2018 - indire, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, procedura aperta sopra la soglia comunitaria per l'acquisizione di servizi per la gestione del Contact Center aziendale, per un periodo di 12 mesi, eventualmente rinnovabile e per un importo a base d'asta annuale, come determinato dal competente servizio in € 168.000,00 (IVA esclusa);

DATO ATTO che per quanto attestato dal Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione non sono quantificabili costi dovuti alle interferenze nelle attività, ai sensi del D.Lgs. 81/2008;

RITENUTO di disporre che l'aggiudicazione della fornitura *de qua* avvenga in conformità a quanto previsto dall'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, ovvero in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo), in applicazione dei criteri qualitativi espressamente individuati nella documentazione di gara (qualità: punteggio massimo 70, prezzo: punteggio massimo 30);

VISTI i seguenti atti di gara, che si allegano al presente provvedimento quali parti integranti e sostanziali:

- Capitolato Speciale d'Appalto;
- Capitolato Tecnico;
- Disciplinare di gara e relativi allegati;
- Bando di gara;
- Avviso di gara;
- Progetto;
- Facsimile contratto;

DATO ATTO, altresì, che verranno effettuate le pubblicazioni di legge, ai sensi del combinato disposto degli artt. 72 e 73 del D. Lgs. n. 50/2016, per un importo pari a € 5.000,00 (IVA inclusa);

AUTORIZZATA la prosecuzione del servizio in argomento sino al 31.10.2018 con il fornitore affidatario, alle medesime condizioni normo economiche per un importo pari a € 65.575,00 (IVA esclusa).

AUTORIZZATO il RUP, individuato nel Direttore UOC Programmazione e Gestione Gare, Andreina Pirola, ad espletare tutte le operazioni di gara volte a determinare le condizioni normo – economiche a cui affidare il servizio oggetto del presente provvedimento;

ATTESTATA la tracciabilità di ogni intervento compiuto sulla piattaforma Sintel e l'inalterabilità ed insostituibilità della documentazione di gara caricata su detto sistema telematico, nel pieno rispetto dei principi di correttezza, parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza;

SU CONFORME PROPOSTA del Direttore UOC Programmazione e Gestione Gare che dichiara la legittimità e la regolarità tecnica del presente provvedimento;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Amministrativo nonché del Direttore Sanitario e del Direttore Socio Sanitario;

DELIBERA

per le motivazioni formulate in premessa che qui si intendono integralmente trascritte:

1. di indire, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, procedura aperta sopra la soglia comunitaria per l'acquisizione di servizi per la gestione del Contact Center aziendale, per un periodo di 12 mesi, eventualmente rinnovabile e per un importo base d'asta annuale pari a € 168.000,00 (IVA esclusa);
2. di disporre che l'aggiudicazione avvenga in conformità a quanto previsto dall'art. 95 del D. Lgs. 50/2016, ovvero in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo), in applicazione dei criteri qualitativi espressamente individuati nella documentazione di gara (qualità: punteggio massimo 70, prezzo: punteggio massimo 30);
3. di approvare i seguenti atti di gara, che si allegano al presente provvedimento, quali parti integranti e sostanziali:
 - Capitolato Speciale d'Appalto;
 - Capitolato Tecnico;
 - Disciplinare di gara e relativi allegati;
 - Bando di gara;
 - Avviso di gara;
 - Progetto;
 - Facsimile contratto;
4. di autorizzare il RUP, individuato nel Direttore della UOC Programmazione e Gestione Gare, Andreina Pirola, a coordinare tutte le operazioni di gara volte a determinare le condizioni normo – economiche a cui affidare il servizio oggetto del presente provvedimento

5. di dare mandato alla UOC Programmazione, Bilancio, Monitoraggio e Rendicontazione di iscrivere la spesa stimata per 12 mesi pari a € 168.000,00 = (Iva esclusa) oltre ad IVA 22% di € 36.960,00 per un totale di € 204.960,00 = (IVA inclusa), al competente conto economico di seguito specificato del Bilancio degli anni 2018/2019 – Sezione Sanitario:

C.E. 30216009 Altri servizi appaltati	2018	€ 34.160,00 (2 mesi);
C.E. 30216009 Altri servizi appaltati	2019	€ 170.800,00 (10 mesi);

6. di dare mandato alla UOC Programmazione, Bilancio, Monitoraggio e Rendicontazione di iscrivere la spesa per la prosecuzione sino al 31.10.2018 e pari a € 65.575,00 = (Iva esclusa) oltre ad IVA 22% di € 14.426,50 per un totale di € 80.001,50, al competente conto economico di seguito specificato del Bilancio dell'anno 2018 – Sezione Sanitario:

C.E. 30216009 Altri servizi appaltati	2018	€ 80.001,50;
---------------------------------------	------	--------------

7. di dare altresì mandato alla UOC Programmazione, Bilancio, Monitoraggio e Rendicontazione di iscrivere la spesa presunta da sostenersi per effettuare le pubblicazioni di cui agli articoli 72 e 73 del D. Lgs. n. 50/2016, di € 5.000,00, Iva inclusa, al competente conto economico di seguito specificato del bilancio dell'anno 2018 – Sezione Sanitaria:

C.E. 30216051 Pubblicazioni	2018	€ 5.000,00;
-----------------------------	------	-------------

8. di dare mandato al Responsabile del Procedimento per tutti i necessari successivi adempimenti di attuazione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 6 della L. 241/1990;

9. di dare atto che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo ai sensi del comma 6 dell'art. 17 della L.R. 33/2009 (come modificato dalla L.R. 23/2015);

10. di trasmettere il presente provvedimento al Collegio Sindacale.



Il Direttore Generale
Marco Bosio

Parere favorevole formulato ai sensi del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e ss.mm.ii e della L.R. 33/2009 e ss.mm.ii. per la formulazione delle decisioni del Direttore Generale

Il Direttore Amministrativo
Alberto Russo

Il Direttore Sanitario
Emerico Maurizio Pancioli

Il Direttore Socio Sanitario
Silvano Casazza

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Milano
Città Metropolitana

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**PROCEDURA APERTA SOPRA LA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI
CONTACT CENTER IN OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA'
METROPOLITANA DI MILANO**

CIG n. _____

UOC PROGRAMMAZIONE E GESTIONE GARE

Articolo 1 - Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto è l'affidamento per 12 mesi, rinnovabile per ulteriori 12 mesi dei servizi di contact center in outsourcing necessari ad ATS della Città Metropolitana di Milano così come descritti nel Capitolato Tecnico.

L'importo complessivo posto a base d'asta, comprensivo dell'eventuale rinnovo di 12 mesi, è pari a **€ 336.000,00 (Iva esclusa)**.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare, ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D. Lgs. n. 50/2016, la durata del contratto alle medesime condizioni economiche e giuridiche, previa richiesta scritta, e limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura necessaria per l'individuazione di un nuovo contraente. L'importo stimato per tale opzione è pari a € 84.000,00 (Iva esclusa).

L'Amministrazione si riserva la facoltà di prevedere, nel corso di validità del rapporto, variazioni al contratto, a termini di legge ed in particolare secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016. Le variazioni saranno valutate e contabilizzate mediante applicazione del ribasso offerto dall'operatore economico in sede di gara. Per quanto riguarda le diminuzioni a termini di legge, l'aggiudicatario non potrà vantare richieste di risarcimento, rimborsi o qualsiasi altro indennizzo di sorta. L'importo stimato per tale opzione è pari a € 33.600,00 (Iva esclusa).

È, altresì, facoltà dell'Amministrazione provvedere, in caso di provata impossibilità a svolgere le prestazioni richieste, ad approvvigionarsi sul libero mercato, in deroga alle condizioni e agli impegni del contratto, senza che dall'aggiudicatario possa essere avanzata pretesa di indennizzo di qualsiasi tipo e fatta salva la facoltà delle Amministrazioni di risolvere il contratto e di richiedere il risarcimento di ogni eventuale danno subito o maggiore onere sostenuto.

Non sussistono costi per la sicurezza dovuti all'interferenza tra le attività.

Articolo 2 - Avvio della prestazione in pendenza di stipulazione del contratto

L'Amministrazione si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere, l'avvio delle prestazioni contrattuali con l'emissione di apposito ordine, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'art. 8

del presente CSA e salvo diversa indicazione che verrà comunicata dall'Amministrazione richiedente.

Articolo 3 – Obblighi contrattuali

L'aggiudicatario deve munirsi delle iscrizioni, autorizzazioni, concessioni, licenze e permessi prescritti dalla legge e dai regolamenti, anche nel caso in cui si rendano necessari in corso di esecuzione del contratto all'esercizio della sua attività.

L'aggiudicatario si impegna all'osservanza degli obblighi contrattuali di cui agli articoli del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

L'aggiudicatario si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato e nei suoi allegati.

L'aggiudicatario si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. Pertanto, l'aggiudicatario non potrà avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione, assumendosene ogni relativa alea.

L'aggiudicatario si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza vigenti.

L'aggiudicatario si impegna, altresì, per tutta la durata contrattuale, senza eccezione alcuna:

- a rispettare tutti gli obblighi di cui al presente CSA
- a rispettare la normativa contrattuale e regolamentare del lavoro, della sicurezza sui luoghi di lavoro per tutto il personale a vario titolo impiegato;
- a retribuire il personale:
 - dipendente in misura non inferiore a quella stabilita nel CCNL di categoria e ad assolvere tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali,

assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti;

- Libero Professionale con compensi liberamente determinati dalla contrattazione individuale (contrattazione diretta tra operatori a rapporto Libero Professionale e aggiudicatario) – con obbligo di deposito, prima dell'utilizzazione, del contratto individuale;
- a trasmettere alla Amministrazione il nominativo del Supervisore dell'appalto
- a garantire a proprie spese la formazione di base al Supervisore e del personale esclusivo prima dell'avvio del contratto.

Articolo 4 – Tracciabilità dei flussi finanziari

L'aggiudicatario, ai fini di quanto previsto dalla L. 136/2010:

- o assume l'obbligo di utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso le banche o presso la Società Poste Italiane S.p.A. dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche su cui verranno appoggiati tutti i movimenti relativi alla gestione del presente contratto;
- o si obbliga, a pena di nullità assoluta, a fare inserire nei contratti eventualmente stipulati con i subappaltatori e subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai servizi o forniture oggetto del presente capitolato, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge;
- o si impegna a dare immediata comunicazione a ciascuna Agenzia ed alle Prefetture-Uffici territoriali del Governo nelle Province ove hanno sede le ATS della notizia di inadempimento della propria controparte/subappaltatore/subcontraente agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà essere dotato di attrezzature informatiche idonee alla gestione dei nuovi adempimenti telematici previsti in materia di **fatturazione elettronica**, o, in alternativa, deve conferire specifico mandato ad un intermediario abilitato ai sensi dell'art. 5, D.M. 55/2013.

Articolo 5 - Prezzi

I prezzi offerti, risultanti dall'aggiudicazione del servizio, si intendono:

- fissi ed invariabili per l'intera durata dell'appalto, salvo diverse disposizioni di legge;
- offerti ed accettati dall'aggiudicatario in base a calcoli di propria convenienza e a proprio rischio;
- comprensivi di tutto quanto richiesto dal presente Capitolato e quanto proposto dall'aggiudicatario in sede di offerta e, comunque, di ogni prestazione necessaria per l'esatto adempimento contrattuale, con esclusione dell'IVA, a carico delle Aziende.

4/18

Quanto sopra, fatto salvo eventuali più favorevoli condizioni derivanti da azioni promozionali di cui dovrà essere data comunicazione scritta anche ai competenti uffici dell'Amministrazione.

Articolo 6 – Fatturazione e pagamenti

6.1 Fatturazione

Dopo l'esecuzione di singole prestazioni, rese nei modi prescritti dal presente CSA e dal Capitolato Tecnico, l'aggiudicatario potrà procedere con la fatturazione.

L'aggiudicatario invierà esclusivamente **fattura elettronica** riportante il numero e la data dell'ordinativo nel rispetto delle specifiche tecniche riportate nel Decreto 3 aprile 2013, n. 55 del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il mancato adeguamento alla normativa suindicata impedisce di procedere a qualsiasi pagamento, anche parziale, sino all'invio delle fatture in formato elettronico, e, in tal caso, non saranno riconosciuti interessi per ritardati pagamenti dovuti alla mancata emissione di fattura elettronica. Il mancato adeguamento alla normativa su indicata costituisce inadempimento contrattuale.

Al fine di consentire la corretta intestazione delle fatture elettroniche, si riporta, di seguito, il Codice Univoco ufficio, già attivo e consultabile anche all'interno dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (www.indicepa.gov.it):

ATS della Città Metropolitana di Milano

Denominazione Ente:	ATS della Città Metropolitana di Milano
Sede legale:	Corso Italia, 19 – 20122 Milano
Codice Fiscale:	09320520969
Partita IVA:	09320520969
Codice IPA:	atsmetmi
Codice Univoco ufficio:	BMAGH7 – FORNITURE E PRESTAZIONI GENERICHE ATS

Dovrà, in ogni caso, essere periodicamente consultato il sito web www.indicepa.gov.it per verificare eventuali aggiornamenti o modificazioni del codice univoco.

Ai sensi del richiamato art. 25 del D.L. n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse devono riportare il codice identificativo di gara (CIG).

Ai sensi dell'art. 25, co. 3, D.L. 66/2014, le Amministrazioni non procederanno al pagamento di fatture elettroniche che non riportino il codice CIG, come previsto dal richiamato art. 25, co. 2, D.L. n. 66/2014.

Per quanto riguarda il contenuto informativo della fattura elettronica, Regione Lombardia ha raccomandato la presenza di talune informazioni necessarie a favorire il processo di caricamento, controllo e liquidazione nei sistemi contabili e gestionali.

Le informazioni obbligatorie sono le seguenti:

- Codice Identificativo Gara (C.I.G.) comunicato dall'Amministrazione;
- eventuale esplicitazione di esenzione I.V.A. ai sensi di Legge.
- tutti i dati relativi al pagamento;
- data e numero d'ordine d'acquisto (associato a ciascuna riga fattura);
- data e numero del DDT per i beni (associato a ciascuna riga fattura);
- totale documento;
- codice fiscale del cedente;
- ogni altra indicazione utile.
- in generale, il medesimo livello di dettaglio dell'ordine di acquisto emesso.

Per le modalità di emissione e trasmissione della fattura elettronica, l'aggiudicatario si impegna a seguire le regole tecniche e linee guida di cui al D.M. 55/2013, avvalendosi del supporto informativo e delle specifiche disponibili al sito www.fatturapa.gov.it.

In mancanza delle informazioni sopra descritte, le fatture saranno rifiutate dall'Amministrazione.

6.2 Pagamenti

Il pagamento, in assenza di formali contestazioni, sarà disposto dall'Amministrazione a 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura, mediante ordinativi di pagamento..

Il suddetto termine di pagamento sarà, comunque, sospeso qualora:

- nella fattura non siano indicati chiaramente il numero di ordinativo e il codice CIG;
- la fattura non sia inoltrata nei modi sopra indicati e manchi degli elementi essenziali richiesti;
- la fattura non sia regolare dal punto di vista fiscale;
- le condizioni economiche non corrispondano a quanto pattuito;
- risultino non conformità tra i servizi forniti e quanto richiesto;
- la fattura non risulti corredata, in allegato, di eventuale documentazione richiesta.

Ai sensi della L. 136/2010 e s.m.i., tutti i pagamenti relativi all'appalto verranno effettuati con lo strumento del bonifico bancario, ovvero con altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, e registrati sul conto corrente dedicato dell'aggiudicatario.

Eventuali ritardi e/o imprecisioni nella comunicazione degli estremi del conto corrente dedicato da parte dell'aggiudicatario, comporteranno la sospensione della procedura di liquidazione delle fatture da parte dell'Amministrazione.

L'Aggiudicatario non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimento di interessi per detta sospensione dei pagamenti dei corrispettivi.

In caso di eventuale ritardato pagamento, il saggio degli interessi moratori è determinato ai sensi della D. Lgs. 231/2002, testo vigente.

Il pagamento si intenderà avvenuto alla data dell'emissione dell'ordinativo di pagamento e gli interessi di moratoria decorreranno da tale data.

Per provvedere al pagamento l'Amministrazione dovrà essere in possesso di un D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva), acquisito d'ufficio, da cui risulti la regolarità dei versamenti contributivi INPS e INAIL da parte dell'Aggiudicatario.

Qualora il D.U.R.C. dell'Aggiudicatario evidenzia irregolarità, l'Amministrazione sarà tenuta all'osservanza di quanto disposto dall'art. 30 D.Lgs. 50/2016 e dalle indicazioni fornite dagli enti previdenziali interessati.

L'Aggiudicatario non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimento di interessi per detta sospensione dei pagamenti dei corrispettivi.

Articolo 7 – Rapporti con la Agenzia

L'aggiudicatario, in seguito alla stipulazione del contratto, diverrà l'unico interlocutore della Amministrazioni per la gestione del contratto, cui conseguentemente indirizzerà ogni eventuale comunicazione, doglianza, pretesa o contestazioni di inadempienza.

Nel caso di azienda consortile o Associazione Temporanea di Imprese, il Consorzio o l'Azienda capofila sono i responsabili e gli interlocutori nei confronti delle singole Amministrazioni anche nel caso di eventuali inadempimenti delle società consorziate o associate, ferma la solidale responsabilità delle società responsabili dei singoli servizi.

Articolo 8 Deposito cauzionale definitivo

L'operatore economico aggiudicatario dovrà costituire, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, garanzia definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale. Tale cauzione deve essere

posta a garanzia della buona esecuzione del contratto concluso, del risarcimento di danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni medesime.

La cauzione verrà costituita in una delle seguenti forme:

- **quietanza** del versamento oppure **fideiussione bancaria** oppure **polizza assicurativa** oppure **polizza rilasciata da un intermediario finanziario** iscritto nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, **in originale**, valida per tutto il periodo contrattuale più almeno 60 (sessanta) giorni dal termine dello stesso - secondo i modelli di cui al D.M. 123/2004 (tipo 1.1. – schema 1.1.);
- **ricevuta** di versamento in contanti a favore di **ATS della Città Metropolitana di Milano** presso il tesoriere dell'ATS medesima alle seguenti coordinate bancarie:
Banca Intesa Sanpaolo: FILIALE: cod. 01876 - via Verdi, 8 Milano
NUMERO CONTO: 1000 / 46162
COORDINATA IBAN: IT52 U030 6909 4001 0000 0046 162

In caso di proroga contrattuale verrà richiesto all'aggiudicatario l'estensione della cauzione per l'intero periodo di prosecuzione.

La cauzione deve riportare la seguente causale: ***Cauzione definitiva per l'affidamento dei servizi di contact center in outsourcing.***

La cauzione definitiva, per essere ritenuta valida, dovrà contenere espressamente: la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 c. 2 del codice civile e la relativa operatività, entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la decadenza dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte dell'ATS della Città Metropolitana di Milano.

Alla cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 103, comma 1, del D. Lgs. 50/2016, si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del citato Decreto. Per fruire del beneficio della riduzione, l'operatore economico dovrà segnalare, in sede di stipulazione del contratto, il possesso del requisito, producendo la documentazione necessaria alla comprova.

Articolo 9 – Responsabilità e obblighi assicurativi

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti dell'Agenzia dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del presente CSA.

E' altresì responsabile nei confronti dell'Agenzia e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

È fatto obbligo al soggetto aggiudicatario di mantenere l'Amministrazione sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

L'aggiudicatario dovrà avere in corso polizza assicurativa per responsabilità civile con un massimale unico non inferiore a € 1.500.000,00 (unmilione cinquemila/00 euro) per sinistro.

Tale polizza dovrà rendere l'Amministrazione indenne dagli eventuali danni cagionati a terzi in relazione alle attività oggetto del presente appalto.

Ai sensi del presente articolo sono da considerarsi soggetti terzi sia l'Amministrazione, i dipendenti ed i collaboratori della stessa, sia gli assistiti delle stesse.

Una copia di tale polizza dovrà essere inviata all'Amministrazione, prima della sottoscrizione del contratto.

Articolo 10 – Sicurezza sul lavoro

Ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. n. 81/2008 non è applicabile la disciplina in materia di DUVRI per l'espletamento delle attività oggetto del presente CSA..

L'aggiudicatario, nell'esecuzione del contratto, si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, assumendo la responsabilità per l'attuazione degli obblighi giuridici di propria competenza. A tale fine, l'aggiudicatario deve dichiarare di aver provveduto ad analizzare, ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008, i rischi generali e particolari connessi allo svolgimento delle attività di propria competenza e di aver individuato le misure a tutela necessarie. I rischi specifici dell'attività oggetto dell'appalto eventualmente presenti o che dovessero insorgere sono a norma di legge soggetti al controllo e gestione da parte della società aggiudicataria.

L'Agenzia, in qualità di Datore di Lavoro Committente, è tenuta ad adempiere agli obblighi di cui all'art. 26 del D. Lgs. 81/2008. Pertanto, qualora l'aggiudicatario, nel corso di esecuzione del contratto, rilevasse rischi interferenti per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza, potrà presentare proposte di stesura del D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze). Se tale proposta venisse valutata positivamente, l'Agenzia procederà ad elaborare tale documento, che sarà allegato al contratto d'appalto. In nessun caso le eventuali integrazioni potranno giustificare modifiche o adeguamento dei costi della sicurezza esplicitata all'atto di presentazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 26, comma 6, del D.Lgs n. 81/08 e s.m.i. l'aggiudicatario dovrà analizzare i rischi generali e particolari connessi allo svolgimento delle attività di propria competenza, individuando ed attuando tutte le misure di tutela necessarie.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza di cui al presente articolo, determinano la risoluzione del contratto.

Articolo 11 - Cessione dei crediti derivanti dal Contratto – Subappalto – Sospensione

La cessione dei crediti derivanti dal contratto è regolata dall'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.

Per quanto concerne il subappalto, questo si intende sottoposto alle condizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

La cessione dei crediti o il subappalto realizzati in maniera non conforme ai predetti articoli di legge potranno comportare la risoluzione del contratto con addebito di ogni onere a carico dell'aggiudicatario, salvo il risarcimento di ogni danno.

La sospensione, parziale o totale, delle prestazioni è regolata dall'art. 107 del D. Lgs. 50/2016.

Articolo 12 – Penali

Per la caratteristica del servizio, l'attività non potrà essere sospesa. Pertanto, l'aggiudicatario assume a proprio carico la responsabilità della sua puntuale esecuzione anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio medesimo.

Nel corso del periodo contrattuale verranno applicate le seguenti penali previa comunicazione scritta dell'inadempienza da inviare con raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite posta PEC:

In caso di inadempienze nell'esecuzione del servizio, l'ATS – fatta salva eventuale richiesta di risarcimento per il maggior danno cagionato dall'inadempienza –, previa contestazione scritta, avrà facoltà di applicare le penali di cui all'art. 5 del Capitolato Tecnico.

Gli inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali sopra richiamate, sono contestate formalmente all'aggiudicatario che potrà comunicare all'ATS le proprie controdeduzioni in merito nel termine massimo di giorni 5 (cinque) consecutivi dalla stessa contestazione. Qualora dette controdeduzioni non siano ritenute accoglibili ad insindacabile giudizio dell'ATS, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali come sopra stabilito.

In caso di applicazioni di penali sarà richiesta all'aggiudicatario l'emissione di idonea nota di accredito con contestuale sospensione, da parte dell'Amministrazione, dei pagamenti.

Qualora gli inadempimenti contrattuali, anche di natura diversa, debitamente contestati al soggetto aggiudicatario, si siano verificati più di cinque volte, l'Amministrazione ha la facoltà, con preavviso da inviare all'aggiudicatario, di risolvere il contratto, trattenendo il deposito cauzionale definitivo, salvo il diritto al risarcimento di maggiori danni, senza che la società possa pretendere indennizzi e compensi di sorta.

Articolo 13 – Risoluzione del contratto

L'ATS potrà chiedere la risoluzione del contratto in tutti i casi previsti dalla normativa vigente e nell'ipotesi previste nel presente CSA.

In tema di risoluzione del contratto si richiama e si applica l'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

Le altre ipotesi previste da ulteriori disposizioni che così si riassumono:

- non rispondenza del servizio alle caratteristiche del CSA ovvero nel caso in cui l'aggiudicatario non sia in grado, per qualsiasi motivo, di tenere fede ai propri impegni contrattuali (es. interruzione del servizio). In tale caso l'ATS si riserva la facoltà di addebitare all'aggiudicatario inadempiente il maggior costo sostenuto, fatta salva la possibilità di rivalsa per gli ulteriori danni subiti;
- cessione, totale o parziale, sotto qualsiasi forma e a qualunque soggetto terzo, dell'esecuzione del servizio, fuori dai casi previsti dalla Legge e dal presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- cessione di azienda non autorizzata e di cessazione di attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento o di atti di sequestro a carico del soggetto aggiudicatario;
- frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- qualora l'aggiudicatario perda i requisiti minimi richiesti dalla documentazione di gara, relativi alla procedura attraverso cui è stata scelta la società medesima ovvero qualora la società non sia più in possesso delle necessarie iscrizioni e/o autorizzazioni per l'esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- violazione di norme e principi contenuti nel Codice di Comportamento dell'Amministrazione, nel Codice Generale di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR n. 62/2013, nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione adottato

dall'Amministrazione e/o nel Patto di Integrità di cui alla DGR n. X/1299 del 30/01/2014;

- subappalto del servizio non autorizzato dall'Amministrazione;
- mancato rispetto degli obblighi previsti dalle leggi vigenti in materia previdenziale, assicurativa, antinfortunistica e dei contratti di lavoro nazionali e locali;
- altre inadempienze che rendano difficile o impossibile la prosecuzione dell'appalto (quali ad esempio manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione del contratto);
- sospensione o interruzione del servizio da parte dell'appaltatore per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore (la giustificazione dell'interruzione è discrezionalmente valutata dall'Amministrazione);
- negli altri casi specificamente previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- quando il Direttore dell'Esecuzione del Contratto accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'aggiudicatario, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni;
- il mancato adeguamento alla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica. Ai sensi dell'art. 9 – bis della legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. e i., il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

La risoluzione del contratto opererà di diritto nei casi espressamente previsti dalla legge; negli altri casi la risoluzione si verificherà quando l'Amministrazione provvederà a comunicare all'aggiudicatario in forma scritta l'intenzione di valersi della clausola risolutiva, ai sensi dell'art. 1456, comma 2 c.c..

Nei casi summenzionati il Responsabile del Procedimento, su iniziativa del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, nominato da ciascuna Agenzia, formulerà la contestazione degli addebiti all'aggiudicatario, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'aggiudicatario abbia risposto, l'Amministrazione interessata, su proposta del Responsabile del Procedimento, di concerto con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, dichiara risolto il contratto.

Nei casi sopra previsti, l'aggiudicatario, oltre a incorrere nella immediata perdita del deposito cauzionale definitivo, a titolo di penale, è tenuto al completo risarcimento di tutti gli eventuali danni, diretti ed indiretti, che l'Amministrazione recedente è chiamata a sopportare per il rimanente periodo contrattuale, a seguito dell'affidamento delle attività oggetto del presente appalto ad altro operatore.

Articolo 14 - Ipotesi di recesso

In materia di recesso si applica l'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

In particolare, ciascuna Amministrazione ha diritto, ai sensi dell'art. 1671 del c.c., di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi formalmente all'aggiudicatario:

1. in qualsiasi momento del contratto, qualora tramite la competente Prefettura siano accertati tentativi di infiltrazione mafiosa, ai sensi dell'art. 11, commi 2 e 3 del D.P.R. n. 252/1998. A tale scopo, durante il periodo di validità del contratto, l'aggiudicatario è obbligato a comunicare all'Istituto le variazioni intervenute nel proprio assetto gestionale (fusioni e/o trasformazioni, variazioni di soci o componenti dell'organo di amministrazione), trasmettendo il certificato aggiornato di iscrizione al Registro delle imprese, con la dicitura antimafia, entro 30 giorni dalla data delle variazioni;
2. in caso di mutamenti di carattere normativo sia a livello nazionale che regionale in materia, anche con conseguenti ripercussioni di tipo organizzativo/gestionale sulle strutture dell'ATS e mutamento delle modalità di erogazione del servizio oggetto del presente CSA richiesto da parte dell'ATS;
3. qualora, nel corso della validità del contratto, il sistema di convenzioni per l'acquisto di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni (CONSIP) e/o l'Agenzia Regionale Centrale Acquisti attivassero una Convenzione avente ad oggetto le attività oggetto della presente procedura.
4. disposizioni nazionali o regionali che dovessero riflettersi sul servizio oggetto del presente capitolato;
5. prezzi di aggiudicazione superiori rispetto a quelli di riferimento che saranno pubblicati dall'ANAC nel corso di vigenza del contratto, fatta salva la rinegoziazione;
6. venir meno delle condizioni iniziali previste dal presente CSA.

Dalla comunicata data di efficacia del recesso, l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali assicurando, tuttavia, attraverso l'attivazione di una diretta consultazione con l'Azienda, che tale cessazione non pregiudichi la continuità del servizio e non comporti danno alcuno alla medesima ATS.

In caso di recesso dell'Amministrazione, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., l'aggiudicatario ha diritto al pagamento delle prestazioni relative al servizio eseguite, oltre al decimo dell'importo del servizio non eseguito.

L'aggiudicatario dovrà comunque, se richiesto dalle ATS, proseguire le prestazioni la cui interruzione/sospensione può, a giudizio delle Amministrazioni medesime, provocare danno alle stesse, fino al subentro di altro operatore economico.

Fermo restando quanto sopra previsto, qualora taluno dei componenti gli organi di amministrazione o gli amministratori delegati o i Direttori Generali o i responsabili tecnici dell'aggiudicatario siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, le Amministrazioni hanno diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso.

Si applica anche in tale ipotesi di recesso quanto previsto in merito alla prosecuzione del servizio e al pagamento del servizio effettuato.

Non è consentito il recesso da parte dell'aggiudicatario.

Articolo 15 – Cause sopravvenute - Sospensione

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa. Decorso il tempo di 90 giorni è facoltà dell'aggiudicatario recedere dal contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese.

L'Amministrazione, fermo quanto previsto nel comma precedente, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione della prestazione per un periodo complessivo massimo di 60 gg. senza che il prestatore della attività possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità. La sospensione dell'esecuzione verrà comunicata per iscritto dall'Amministrazione almeno 24 ore prima della data fissata per la sua decorrenza.

Articolo 16 – Codice del Comportamento, Piano Anticorruzione e Patto di Integrità in materia di contratti pubblici Regionali

L'Agenzia ATS Città Metropolitana di Milano informa la propria attività contrattuale secondo i contenuti di cui al Codice Comportamentale, quali dichiarazione dei doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti dell'ATS sono tenuti ad osservare e delle responsabilità dell'Amministrazione nei confronti dei portatori di interesse (dipendenti, fornitori, utenti, etc.).

Il suddetto Codice, adottato dall'ATS con Deliberazione n. 120 del 07.02.2018 è reperibile sul sito internet aziendale www.ats-milano.it.

L'aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare il Codice Generale di Comportamento dei dipendenti pubblici ex DPR n. 62/2013 ed il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione adottati dall'ATS della Città Metropolitana Deliberazione n. 51 del 31.01.2017. L'Amministrazione stabilisce, inoltre, in maniera cogente e vincolante, per tutti i soggetti coinvolti nella presente procedura di appalto, l'obbligo di conformare la propria condotta ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza contenuti nel Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali, adottato con DGR n. 1299 del 30.01.2014 e reperibile sul sito www.regione.lombardia.it.

Articolo 17 – Conflitto di interesse

Sulla base dei dettami normativi sanciti dall'art. 42 del D. Lgs. 50/2016 l'ATS della Città Metropolitana di Milano prevede misure adeguate per contrastare le frodi e la corruzione nonché per individuare, prevenire e risolvere in modo efficace ogni ipotesi di conflitto di interesse nello svolgimento delle procedure di aggiudicazione degli appalti e delle concessioni, in modo da evitare qualsiasi distorsione della concorrenza e garantire la parità di trattamento di tutti gli operatori economici.

Si ha conflitto d'interesse quando il personale della Stazione Appaltante o di un prestatore di servizi che interviene, anche per conto della stazione appaltante, nello svolgimento della procedura di aggiudicazione degli appalti e delle concessioni o influenza, in qualsiasi modo, il risultato, ha, direttamente o indirettamente, un interesse finanziario, economico o altro interesse personale che può essere percepito come una minaccia alla sua imparzialità e indipendenza nel contesto della procedura di appalto o di concessione. In particolare, costituiscono situazione di conflitto di interesse quelle che determinano l'obbligo di astensione previste dall'articolo 7 del Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62.

Obiettivo dell'Amministrazione è di tutelare la regolarità dell'azione amministrativa e quindi salvaguardare gli interessi dell'Azienda medesima, sensibilizzando i dipendenti e proteggendoli dall'accusa, in fase successiva, di mancata comunicazione del conflitto di interessi.

Il personale che versa nelle ipotesi di cui al comma 2 è tenuto, infatti, a darne comunicazione alla stazione appaltante, ad astenersi dal partecipare alla procedura di aggiudicazione degli appalti e delle concessioni. Fatte salve le ipotesi di responsabilità amministrativa e penale, la mancata astensione nei casi di cui al primo periodo costituisce comunque fonte di responsabilità disciplinare a carico del dipendente pubblico.

Articolo 18 – Clausola limitativa della proponibilità di eccezioni

L'operatore economico non può opporre, ex art. 1462 c.c., eccezioni al fine di evitare o ritardare le prestazioni dovute e disciplinate dal presente Capitolato.

Tutte le riserve che l'aggiudicatario intende formulare a qualsiasi titolo devono essere avanzate mediante comunicazione scritta all'Amministrazione e documentate con l'analisi dettagliata delle somme di cui ritiene di avere diritto.

Detta comunicazione dovrà essere fatta valere entro il termine di 15 giorni dalla emissione del documento contabile relativo al periodo al quale si riferisce la riserva. Non esplicando le sue riserve nei modi e nei termini sopra indicati, l'aggiudicatario decade dal diritto di fare valere le riserve stesse.

Le riserve che siano state presentate nei modi e nei termini sopra indicati saranno prese in esame dall'Amministrazione che emanerà gli opportuni provvedimenti.

Articolo 19 – Tutela della privacy

Ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ai sensi del REG UE 679/2016, ed in relazione alle attività previste dal presente capitolato, l'operatore economico viene nominato "Responsabile esterno del trattamento", come previsto dall'articolo 29 del citato Decreto e ai sensi dell'art. 28 del citato Regolamento UE 679/2016.

Tale nomina avrà validità per il tempo necessario per eseguire le operazioni affidate dal titolare e si considererà revocata a completamento delle attività.

L'operatore economico, in quanto responsabile esterno, è tenuto:

- a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi compresi quelli che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e/o a conoscenza;
- a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma;
- a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della fornitura/servizio;
- ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'articolo 31 del suddetto Codice;
- ad informare l'interessato ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 196/2003 e degli artt. 13 e 14 del Reg. UE 679/2016, attraverso la predisposizione di apposite indicazioni e strumenti per gli incaricati (modulistica), coordinandosi con il Titolare;

- ad individuare per iscritto gli incaricati, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- a fornire indicazioni scritte agli incaricati sulle modalità di trattamento, sia con strumenti elettronici che senza, obbligandoli alla riservatezza anche in caso di conoscenza fortuita di dati personali e/o sensibili, adottando una condotta equipollente al segreto d'ufficio;
- in caso di trattamento di dati sensibili, ai sensi degli articoli 20, 21, 22 del citato Decreto, riconducibili alla definizione di categorie particolari di dati di cui al Reg. UE 679/2016 (artt. 9 e 10), -a gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, a controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

L'operatore economico è responsabile dell'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

L'operatore economico, quale responsabile esterno, si impegna ad attenersi scrupolosamente alle istruzioni sul trattamento dei dati che verrà fornito all'atto dell'aggiudicazione e si impegna a comunicare alla Amministrazione i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

L'Amministrazione informa l'operatore economico che Titolare del trattamento dei dati è l'ATS della Città Metropolitana di Milano.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'operatore economico sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.

Articolo 20 – Diritti di privacy industriale

L'aggiudicatario assume completa e diretta responsabilità dei diritti di privacy industriale e di esclusività che possono essere vantati da terzi tenendo indenne l'Amministrazione da qualsiasi molestia.

Articolo 21 – Stipulazione del contratto

Il contratto sarà sottoscritto dall'Agenzia digitalmente entro il termine massimo di 60 giorni dall'aggiudicazione e non prima di 35 gg dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione definitiva.

Qualora l'aggiudicatario non sottoscriva il contratto senza giustificato motivo, l'Amministrazione potrà dichiarare decaduta l'aggiudicazione salvo il risarcimento del danno a carico dell'aggiudicatario. In tal caso la stessa procederà, alternativamente,

all'esperimento di una nuova procedura concorsuale o all'aggiudicazione a favore dell'operatore economico classificatasi successivamente nella graduatoria, riservandosi il diritto di rivalsa delle spese e dei danni verso l'operatore dichiarato decaduto.

In caso di ricorso avverso l'aggiudicazione definitiva, saranno applicate le disposizioni di cui al comma 11 dell'art. 32 D. Lgs 50/2016.

È a carico dell'aggiudicatario la spesa inerente la registrazione del contratto, compresa l'imposta di registro e di bollo, nessuna eccettuata o esclusa.

L'imposta di bollo deve essere assolta mediante il pagamento dell'imposta di bollo virtuale con le modalità indicate sul sito www.agenziaentrate.gov.it ovvero mediante la produzione fisica di n. 1 marca da bollo del valore di € 16,00 ogni n. 4 pagine di contratto.

Sono, inoltre, a carico dell'aggiudicatario tutte le spese per la scritturazione delle copie occorrenti alla stessa società ed ai diversi Uffici, i bolli sui mandati di pagamento, e tutte le imposte e tasse che dovessero in avvenire colpire il contratto.

Tutti gli oneri a carico dell'aggiudicatario dovranno essere versati secondo le modalità che verranno indicate dall'ATS della Città Metropolitana. L'IVA, se ed in quanto dovuta, sarà a carico dell'Amministrazione.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto sarà individuato tra i funzionari dell'UOC Sistemi Informativi Aziendali.

Articolo 22 – Avvertenze generali e disposizioni finali

Non è ammesso il riferimento a documenti presentati in occasione di altri appalti o contratti stipulati con questa Amministrazione.

I documenti non in regola con la legge sul bollo saranno accettati e ritenuti validi agli effetti giuridici ma saranno sottoposti alla regolarizzazione prevista dall'art. 31 del D.P.R. 26.10.72 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si farà riferimento: al Decreto Legislativo n. 50/2016, alle norme contenute nei RR-DD. 18.11.1923 n. 2440/23 e n. 827/84, laddove non espressamente abrogate dal D. Lgs. 50/2016, e alle norme del codice civile.

L'aggiudicatario, infine, deve osservare tutte le disposizioni ed ottemperare a tutti gli obblighi stabiliti dalle leggi assicurative, fiscali, infortunistiche.

Articolo 23 – Foro competente

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 25 (Libro I – Titolo I - Sezione III) del Codice di Procedura Civile, in caso di controversie sulla gara e sull'esecuzione del contratto è competente, il Foro di Milano.

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Milano
Città Metropolitana

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA SOPRA LA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Codice identificativo Gara (CIG) n. _____

UOC PROGRAMMAZIONE E GESTIONE GARE

Premessa

L'obiettivo del presente documento è di individuare, tramite gara d'appalto, un operatore economico cui affidare servizi di Contact Center in Outsourcing, per un periodo di 12 mesi, eventualmente rinnovabile per uguale periodo, necessari all'ATS Città Metropolitana di Milano, così come sotto analiticamente descritto.

ART. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO

1) Oggetto della fornitura sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per consentire di implementare un centro di contatto, con accesso multicanale integrato, per fornire ai cittadini, dipendenti o altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche. Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico i servizi in Outsourcing da fornire sono concettualmente suddivisi in:

- Servizi operatore Inbound;
 - Informazioni utili per accedere agevolmente ai servizi sanitari e socio-sanitari;
 - Supporto al cittadino per risolvere problemi che per qualsiasi ragione non abbiano trovato soddisfacente soluzione a livello di singolo servizio accreditato o convenzionato (dagli uffici agli ambulatori dell'ATS, dagli ospedali pubblici e privati ai medici o pediatri di famiglia, dalle residenze sanitarie per anziani agli istituti di riabilitazione, dai laboratori specialistici alle farmacie, ...).
- Servizi a supporto;
 - Centro di contatto per i servizi operanti in regime di reperibilità svolti negli orari indicati nel presente capitolato;
- Servizi di reportistica;
 - Produzione mensile di rendicontazione delle chiamate entranti, e reportistica delle chiamate gestite per differenti aree tematiche.

2) Il servizio si esplica attraverso la gestione delle chiamate da parte di utenti e/o fornitori dell'ATS della Città Metropolitana di Milano effettuate verso il numero dell'Agenzia 02/85781. Gli operatori del centralino, in possesso della "Carta dei Servizi" e della rubrica telefonica interna dell'ATS completa di nome, cognome, funzione, reparto, interno ed indirizzo e-mail provvedono a fornire le informazioni utili al cittadino ed inoltrare le telefonate agli interni nel caso in cui la chiamata sia nominativa; è prevista inoltre la trasmissione di comunicazioni per mezzo e-mail nei casi di impossibilità a contattare un servizio/ufficio e/o funzionario.

Il servizio prevede inoltre il rilascio di informazioni in caso di richieste generiche relative ai servizi offerti dall'ATS al cittadino, come ad esempio:

- riferimenti degli uffici dell'Agenzia e relativi orari di apertura/ricevimento al pubblico
- informazioni relative alla medicina del lavoro e veterinaria;
- supporto al cittadino nella consultazione del sito internet www.ats-milano.it e dei servizi;
- elenco sedi ATS di Milano ed orari di accesso;
- numeri utili e di emergenza.

Verranno rese disponibili alla ditta aggiudicataria tutte le informazioni utili relative ai Servizi/Uffici dell'ATS.

- 3) La società aggiudicataria dovrà fornire, **dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00**, il livello di servizio specificato dal presente documento.
- 4) Il servizio risulta comprensivo degli aspetti organizzativi relativi anche alla gestione del personale necessario all'espletamento del servizio in argomento, all'applicazione tecnica del sistema telefonico/centralino, automatismi informatici, postazioni telefoniche, struttura, software e quant'altro necessario all'erogazione, il tutto a carico dell'aggiudicatario della procedura di gara.
- 5) Pertanto, la società aggiudicataria organizzerà quanto necessario all'espletamento del servizio a propria cura e spesa, assumendone la gestione, rapportandosi costantemente, attraverso il Responsabile del servizio/supervisore dell'appalto, con il Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato, in fase di avvio al servizio, anche al fine di garantire flessibilità, economicità e speditezza del servizio.

ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E REQUISITI MINIMI

- 1) Le caratteristiche e/o i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico, potranno essere oggetto di miglioria in sede di offerta tecnica.
- 2) La Ditta aggiudicataria dovrà garantire un servizio in outsourcing di centralino telefonico remoto (esterno) che permette di gestire tutte le chiamate nella fascia oraria 08.00 - 20.00 dal lunedì al sabato.
- 3) Il servizio di Contact Center sarà accessibile attraverso un numero di telefono dell'ATS che verrà comunicato in seguito, pertanto tutte le chiamate verranno dirottate dall'amministrazione al fornitore che dovrà rendere disponibile una connettività VoIP per la ricezione delle stesse o in alternativa un numero verde nel caso sia preferito un inoltro attraverso linea PSTN. In ogni caso i costi aggiuntivi di tale inoltro saranno a carico del fornitore.
- 4) La piattaforma di gestione/ricezione delle chiamate impiegata dalla società aggiudicataria per l'espletamento del servizio dovrà garantire i seguenti livelli minimi essenziali:
 - Routing della chiamata sul primo operatore non occupato;
 - tracciabilità di tutte le chiamate in ingresso (numero chiamante, data e ora);
 - registrazione dei tempi di attesa/risposta;
 - registrazione del numero delle chiamate abbandonate, non risposte, o perse;
 - registrazione del numero di chiamate evase;
 - registrazione della durata di ogni conversazione;
 - classificazione delle chiamate per tematica;
 - produzione mensile di report dell'attività giornaliera riportante le informazioni sopra elencate.

- 5) La società aggiudicataria dovrà garantire la continuità operativa ed il rispetto dei livelli di servizio richiesti, per mezzo di adeguati instradamenti in caso di degrado e/o malfunzionamento dei canali di connessione con la scrivente Amministrazione.
- 6) L'adozione di circuiti dedicati e l'utilizzo del protocollo IP per il collegamento del centralino remoto alla rete telefonica dell'ente, interamente migrata al VoIP, nonché l'impiego di circuiti PSTN nella sola modalità di backup, vengono preferiti a collegamenti verso la sola rete pubblica.
- 7) Le società partecipanti dovranno al proposito predisporre relazione tecnica in formato elettronico che, sinteticamente ma in modo esaustivo, descriva la tipologia della soluzione proposta, gli apparati di comunicazione che intende implementare ed i circuiti impiegati accompagnando la descrizione con relativo sinottico.
- 8) I valori di traffico delle chiamate in ingresso si attestano in media intorno 13.000 chiamate mese con picchi di traffico nei mesi invernali che possono toccare punte di 16.000 chiamate mese. Il tempo medio di gestione delle chiamate è inferiore a 1' 30". Volume annuo presunto di minuti 240.000.
Il flusso di chiamate in ingresso è mediamente distribuito per 2/3 nella fascia oraria 8:00-13:00 e 1/3 nella fascia oraria 13:00-20:00.
I livelli di servizio mensili dovranno rispettare i parametri riportati nella tabella denominata 'Service Level Agreement' del presente Capitolato.
- 9) All'aggiudicatario è richiesto, come requisito minimo, di prevedere degli specifici processi operativi per la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio;
- 10) Saranno oggetto di valutazione le procedure proposte atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato;
- 11) Non fanno parte dell'oggetto della presente procedura le attività di 'after call work' e pertanto non verranno riconosciuti dalla scrivente Amministrazione richieste di minuti di tale servizio.
- 12) La società aggiudicataria deve garantire un accesso al Contact Center attraverso i seguenti canali comunicativi:
- Canali sincroni:
 - telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
 - web chat
 - Canali asincroni
 - posta elettronica;
 - web form;
 - mobile application (elenco sedi, elenco Uffici/Servizi con orari di accesso per ogni sede e servizio, mappale, ricerca informazioni presenti con parola chiave)
- 13) La stima dei minuti annui previsti è pari a 240.000, così suddivisi tra canali di accesso sincroni ed asincroni:

- canali sincroni, pari al 99%;
- canali asincroni, pari al 1%

14) Le attività minime che gli operatori dovranno essere in grado di erogare per ogni Service Request (SR), indipendentemente dal canale comunicativo utilizzato, sono almeno:

- ricezione del contatto e, in caso di canali sincroni, accoglienza dell'utente;
- classificazione ed inserimento della SR, nei sistemi preposti alla gestione e classificazione dei contatti e richieste di servizio;
- presa in carico della SR, attraverso l'apertura di un Ticket per la sua tracciatura;
- analisi della SR, con erogazione delle informazioni richieste o risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di basi dati contenenti informazioni specifiche, che possono essere messe a disposizione dall'Amministrazione ovvero costruite e ampliate, nel corso del tempo, dall'Aggiudicatario stesso;
- eventuale inoltro dalla SR verso altro operatore di I° livello ovvero personale specializzato di II° livello dell'Amministrazione. Il trasferimento della SR dovrà avvenire in modalità warm transfer, cioè trasferendo in maniera contestuale tutte le informazioni raccolte e necessarie alla gestione della SR. Gli eventuali costi relativi al trasferimento della SR dall'operatore di I° livello (esterno) al personale specializzato di II° livello dell'Amministrazione, sono a carico della Ditta aggiudicataria.
- effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico.
- Durante il tempo di attesa alla risposta il fornitore dovrà comunicare all'utenza, attraverso un messaggio di cortesia, i canali asincroni (posta elettronica, web form, mobile application, ecc.) alternativi alla telefonata.
- attività di back-office finalizzata alla risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico;
- analisi e riesame periodico delle SR, al fine di prevenire le richieste più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.

ART. 3 GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO E REPORT

- 1) È richiesto il servizio Contact Center Inbound di I° Livello, da erogarsi attraverso Operatori Inbound di I° livello per la gestione di SR attraverso i canali comunicativi sincroni e asincroni sopra elencati.
- 2) Per lo svolgimento del servizio è richiesta la presenza di operatori telefonici Inbound adeguatamente formati, in grado di gestire le richieste di informazioni da parte del cittadino per servizi svolti nell'ambito di competenza territoriale dell'ATS Città Metropolitana di Milano.
- 3) Nelle fasce orarie di erogazione del servizio è richiesta la presenza di personale di supervisione degli operatori impiegati (Team Leader)
- 4) Tutti gli operatori (esclusivo e condivisi) impiegati per la gestione delle SR afferenti al presente contratto dovranno essere 'madre lingua', ovvero avere una perfetta conoscenza ed assoluta padronanza della lingua, italiana senza inflessioni dialettali.

5/11

- 5) La sede operativa del Contact Center e l'eventuale sede di backup saranno individuate a cura della Ditta aggiudicataria.
- 6) La società aggiudicataria dovrà, inoltre, considerata la natura del servizio e la sua particolarità, garantire l'assoluto rispetto della normativa relativa alla "privacy" e alla tutela dei "dati sensibili".
- 7) Il servizio deve essere erogato nei seguenti orari:

- **dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni della settimana dal lunedì al sabato;**

- 8) La società aggiudicataria dovrà fornire all'Agenzia, sia in formato cartaceo che su supporto informatico, la seguente documentazione:

- a) documentazione mensile di rendicontazione del livello di servizio fornito, con riferimento ai livelli attesi di cui all' art. 5 del presente Capitolato;
- b) report mensile di descrizione e sintesi del servizio erogato concernenti sia il numero dei contatti che le tipologie di richieste (numero chiamate mensili, numero chiamate evase, media tempo chiamate, segnalazioni varie tipologia di contatto, tipologia di informazione fornita, dati sui volumi di traffico, permanenza in code, gestione dei contatti, suddivisione tipologica dei contatti, analisi degli elementi di crisi, etc.). Tali statistiche dovranno altresì comprendere l'analisi del traffico telefonico per fasce orarie e per giorni (numero di accessi al servizio, durata media, provenienza), numero di chiamate suddivise per tipologia prevalente di servizio offerto (richiesta informazioni, ecc).

Ulteriori dettagli in merito alla frequenza di rilevazione e alla forma e contenuto dei report sarà concordato tra le parti.

Per ogni chiamata dovrà essere indicato il codice univoco dell'operatore telefonico che ha gestito la stessa.

Un fac-simile della documentazione e report predetti dovrà essere accluso, a pena di esclusione, all'offerta tecnica di cui al successivo art. 6 per la valutazione di conformità.

- 9) La lista dei reports sopra elencati non è da ritenersi esaustiva e sarà a carico della ditta produrre ulteriori reports che si dovessero rendere necessari, a richiesta dell'Agenzia.
I dati, inoltre, dovranno essere trattati ed utilizzati conformemente alla vigente normativa in tema di privacy.

- 10) La società aggiudicataria dovrà essere in grado di erogare funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del Contact Center sia nelle ore di chiusura, che consentano di fornire all'utente informazioni relative ai servizi dell'Agenzia.

- un messaggio di benvenuto che identifichi sia l'Amministrazione sia il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio di Contact Center;
- un messaggio che informi l'utente delle modalità del trattamento dei dati personali;
- un messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata;
- un messaggio che indichi che il servizio è svolto sul territorio nazionale
- l'ascolto di una musica di attesa
- l'indicazione delle modalità asincrone (posta elettronica, web form, mobile application, ecc.) di accesso al servizio di Contact Center.

I messaggi verranno forniti in lingua italiana, con voce femminile o maschile, registrata o sintetizzata in funzione delle preferenze dell'Amministrazione.

ART. 4 FORMAZIONE DEL PERSONALE DI SERVIZIO

- 1) Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 2 e 3 del presente Capitolato, la società aggiudicataria dovrà rendere disponibile gli operatori individuati con il ruolo di 'operatore esclusivo' e 'Team Leader' del servizio del presente contratto, almeno 30 giorni prima dell'avvio del medesimo, per effettuare un training formativo presso la sede dell'Agenzia, al fine di:
 - conoscere le tematiche e le problematiche relative al servizio da espletare,
 - affiancare dette figure al personale dell'Agenzia per una migliore conoscenza delle tematiche relative alle diverse tipologie di informazioni ed alle specificità aziendali.
- 2) Gli oneri economici relativi al training formativo sono a carico della società aggiudicataria.
- 3) Sarà cura della società aggiudicataria del servizio provvedere autonomamente, a proprie cure e spese, alla formazione di base degli operatori, sia nella fase di avvio del servizio che per successive modifiche dell'assetto organizzativo del personale proprio personale;

Per **formazione di base** si intende:

- Conoscenze e tecnologie base
 - o Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
 - o Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
 - o Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
 - o Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
 - o Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
 - o Conoscere i sistemi a supporto delle attività (sistema di accoglienza automatico, sistema di gestione delle SR, sistema per la gestione dell'utenza ...)
 - o Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali posta elettronica, web form, mobile application, ecc.)
 - o Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, video comunicazione, chat, ...)
 - o Essere consapevoli delle differenti aspettative sui tempi di risposta nelle diverse tipologie di comunicazione
- Tecniche di comunicazione
 - o Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
 - o Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
 - o Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
 - o Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
 - o Essere in grado di gestire le obiezioni
 - o Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato

7/11

- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)
- Gestione delle richieste
 - Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
 - Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
 - Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
 - Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
 - Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
 - Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
 - Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
 - Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
 - Gestire le attese durante la conversazione
 - Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy
 - Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
 - Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
 - Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
 - Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
 - Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
 - Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
 - Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
 - Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
 - Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
 - Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
 - Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
 - Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
 - Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio delle informazioni raccolte e/o acquisite

In fase di avvio del servizio il personale dell'Amministrazione svolge il ruolo di Formatore per quota parte del personale impiegato nella prestazione del servizio di Contact Center, con l'obiettivo di istruire tale personale nelle tematiche specifiche del servizio richiesto. L'Aggiudicatario deve, come requisito minimo, rendere disponibile alla formazione effettuata dal personale dell'Amministrazione almeno:

- n. 1 Team Leader;

8/11

- n. 1 Operatore Telefonico;

Tali attività di formazione verranno svolte in una sede a disposizione dell'Amministrazione.

Successivamente il personale formato si occuperà di trasferire quanto appreso al restante personale impiegato nel servizio. Tale attività deve essere inoltre prevista in caso di aggiunta o sostituzione di personale.

In nessun caso possono essere previsti rimborsi a carico dell'ATS della Città Metropolitana di Milano per gli spostamenti da e per l'Agenzia.

- 4) L'Amministrazione potrà fornire un test di valutazione della formazione effettuata (positivamente superato se la percentuale di risposte corrette è pari o superiore al 70%) che ha l'obiettivo di verificare che gli operatori abbiano acquisito le necessarie
- 5) L'Azienda metterà a disposizione della società aggiudicataria, per mezzo del proprio sito aziendale, tutte le informazioni necessarie volte a soddisfare le richieste degli utenti, che verranno di volta in volta aggiornate e comunicate dal Referente dell'Agenzia al Responsabile del Contact Center.
- 6) Le comunicazioni che l'ATS invierà alla società aggiudicataria in merito a variazioni del servizio o altro, dovranno essere utilizzate dagli operatori entro e non oltre 4 ore dal ricevimento delle stesse.
Il recepimento dovrà essere attestato attraverso una comunicazione all'Agenzia (anche mezzo e-mail) che dovrà pervenire entro un'ora dal ricevimento della stessa.
- 7) La società aggiudicataria risponde nei confronti dell'Agenzia degli atti e fatti compiuti dal proprio personale impiegato nello svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.
L'Agenzia non risponderà, per nessun effetto, dei rapporti economici esistenti tra la Ditta aggiudicataria ed i propri dipendenti.
- 8) La Ditta aggiudicataria sottoporrà, a propria cura e spese, il proprio personale addetto al servizio a tutti i controlli medici e sanitari prescritti dalle norme vigenti in materia.
- 9) La Ditta aggiudicataria dovrà comunque sempre osservare nei confronti dei propri dipendenti tutte le leggi, regolamenti e disposizioni dei Contratti Collettivi di lavoro vigenti.
- 10) L'accertamento della violazione dei suddetti obblighi da parte dell'aggiudicataria, saranno considerati gravi inadempienze contrattuali, ai fini della facoltà dell'Agenzia di risolvere l'appalto ai sensi della normativa vigente.
- 11) Le modalità di contatto sincrone dovranno essere rese immediatamente disponibili con l'avvio del servizio.
- 12) Le modalità di contatto asincrone offerte, soggette a punteggio di qualità, dovranno essere rese fruibili entro 30 gg. dall'avvio del servizio.

9/11

ART. 5 SERVICE LEVEL AGREEMENT

ID	KPI	Descrizione	Formula di calcolo	Frequenza di rilevazione	Valore di riferimento violazione SLA	Pendle
ID_01	Accessibilità del servizio telefonico	Valore che esprime la percentuale di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale il servizio di CC è stato raggiungibile attraverso il canale telefonico.	1-[Tempo totale di occupazione contemporanea di tutti i canali telefonici in ingresso]/(Tempo totale di apertura del servizio]	Giornaliero	< 95%	€ 40,00 per ogni punto % in violazione dello SLA
ID_02	Attesa della risposta dell'operatore per canale telefonico	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte da un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	[Numero risposte entro 20 secondi]/[Numero totale di risposte tramite canale telefonico gestite con operatore]	Giornaliero	< 85%	€ 10,00 per ogni punto % in violazione dello SLA
ID_03	Attesa della risposta per canale e-mail, web form	Valore che esprime la percentuale di richieste per le quali è fornita una risposta entro un tempo predefinito, per i canali specificati.	[Numero risposte entro 4 ore]/[Numero totale di richieste tramite i canali asincroni]	Mensile	= 100%	€ 10,00 per ogni ora o frazione di ora di ritardo accumulate per ogni evento in violazione dello SLA
ID_04	Attesa della risposta dell'operatore per canale web chat	Valore che esprime la percentuale di richieste per le quali è fornita una risposta entro un tempo predefinito, per il canale specificato.	[Numero risposte entro 30 secondi]/[Numero totale di richieste di connessione alla chat con operatore]	Giornaliero	< 85%	€ 10,00 per ogni punto % in violazione dello SLA
ID_05	Percentuale di abbandono	Valore che esprime la percentuale di contatti telefonici abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore. E' definita una soglia per chiamate brevi	[(Numero chiamate abbandonate prima della risposta) - (chiamate abbandonate entro i 10 secondi)]/[(Totale delle chiamate verso operatore) - (chiamate abbandonate entro i 10 secondi)]	Giornaliero	> 2%	€ 40,00 per ogni giornata in violazione dello SLA
ID_06	Tempo di rilascio dei canali asincroni offerti	Valore che esprime il numero massimo di giorni entro i quali dovranno essere resi disponibili tutti i canali asincroni offerti (max 30 gg).	[(Numero giorni trascorsi dall'ordine) - 30 gg]	Singola	> 0	€ 30,00 / gg
ID_07	Storizzazione dei dati	Valore che esprime il numero dei giorni di risposta alla richiesta di dati/report riferiti allo storico dell'attività (entro 1 giorno lavorativo).	[data richiesta-data ricezione]	Ogni singola richiesta	> 1	€ 40,00 per ogni giornata in violazione dello SLA
ID_08	Chiamate gestite	Valore che esprime la percentuale delle chiamate gestite in rapporto alle chiamate entrate per mezzo dei canali telefonici	[numero chiamate gestite/numero chiamate in ingresso]	Giornaliero	< 95%	€ 40,00 per ogni punto % in violazione dello SLA

10/11

ART. 6 REPORT FORM

Report di Dettaglio 'Giornaliero sincrono - Produzione'

Data	Giorno della settimana	Orario	Numero Chiamante	Tempo di attesa (espresso in secondi)	Gestito o Abbandonato	Durata Conversazione (espresso in secondi)	Tematica	ID Operatore
gg/mm/aaaa	(Lun...Sab)	hh:mm:ss	n.	ss	G/A	ss		

Report 'Giornaliero sincrono - Fascia oraria'

Data	Giorno della settimana	Intervallo di tempo	Chiamate offerte	Chiamate gestite	% Gestite vs Offerte	Tempo medio di attesa (espresso in secondi)	Tempo medio di conversazione (espresso in secondi)	Tempo medio di conversazione (espresso in secondi)	Tempo medio di conversazione (espresso in secondi)
gg/mm/aaaa	(Lun...Sab)	hh:mm	n.	n.	%	ss	ss	ss	ss

Intervallo di tempo : 30'

Report 'Mensile sincrono - Produzione'

Data	Giorno della settimana	Chiamate offerte	Chiamate gestite	% Gestite vs Offerte	Tempo medio di attesa (espresso in secondi)	Tempo medio di conversazione (espresso in secondi)	Tempo ACD (espresso in secondi)
gg/mm/aaaa	(Lun...Sab)	n.	n.	%	ss	ss	ss

Report di Dettaglio 'Giornaliero asincrono - Produzione'

Data	Giorno della settimana	Orario	Tipo canale	Tempo di risposta (espresso in minuti)	n. ticket	Tematica	ID Operatore
gg/mm/aaaa	(Lun...Sab)	hh:mm:ss	(E-mail, web form ...)	mm	G/A		

Report 'Mensile sincrono - Produzione'

Data	Giorno della settimana	Orario	Numero richieste	Tempo medio di risposta (espresso in minuti)
gg/mm/aaaa	(Lun...Sab)	hh:mm:ss	n.	mm

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 19

Codice fiscale e P.IVA 09320520969



DISCIPLINARE DI GARA

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, NECESSARI AD L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

1. PREMESSE

Con deliberazione a contrarre n. ____ del _____, questa Amministrazione ha deliberato di affidare servizi di contact center in outsourcing, necessari ad ATS della Città Metropolitana di Milano per un periodo di 12 mesi, rinnovabile per ulteriori 12 mesi.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta sopra soglia comunitaria e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

La presente procedura di scelta del contraente viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici e di utilizzo di strumenti telematici.

L'ATS della Città Metropolitana di Milano, utilizza il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", ai sensi della L.R. 33/2007 e ss.mm.ii. al quale è possibile accedere attraverso l'indirizzo internet: www.arca.regione.lombardia.it.

Per ulteriori indicazioni e approfondimenti relativi alla piattaforma Sintel, nonché al quadro normativo di riferimento, si rimanda all'allegato "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel" che costituisce parte integrante e sostanziale del presente documento.

Per specifiche richieste di assistenza sull'utilizzo di Sintel si prega di contattare l'Help Desk di ARCA al numero verde 800.116.738.

CIG: _n. _____

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Codice, è Andreina Pirola, Direttore UOC Programmazione e Gestione Gare.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.

2.1. DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- 1) Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice, con i contenuti ivi previsti, comprensivo dei seguenti documenti: Capitolato Speciale, Capitolato Tecnico e suoi allegati e schema di contratto;
- 2) Bando di gara;
- 3) Avviso di gara;



- 4) Disciplinare di gara e relativi allegati:
- Allegato A – Dichiarazione sostitutiva
 - Allegati B - Offerta economica
 - Allegato C - Modulo di avvalimento
 - Regole compilazione DGUE
 - Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma "Sintel" ;
- 5) Allegato D - Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali adottato con D.G.R. N. 1299 del 30/01/2014 e reperibile sul sito www.regione.lombardia.it;

La documentazione di gara è disponibile sul sito internet messo a disposizione da ARCA Lombardia www.sintel.regione.lombardia.it e sul sito internet della stazione appaltante: <http://www.ast-milano.it> nella sezione ATS – Bandi di Gara.

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti in merito alla documentazione di gara della presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare esclusivamente attraverso la piattaforma SINTEL, entro e non oltre le ore 12:00 dell'ottavo giorno antecedente la scadenza del termine di presentazione delle offerte per mezzo della funzionalità "Comunicazioni procedura", presente sulla piattaforma Sintel, nell'interfaccia "Dettaglio" della presente procedura.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Ai sensi dell'art. 74 comma 4 del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione in forma anonima sulla piattaforma SINTEL e all'indirizzo internet <http://www.ats-milano.it> nella sezione ATS – Bandi di Gara.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

2.3 COMUNICAZIONI

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

Salvo quanto disposto nel paragrafo 2.2 del presente Disciplinare, riferito ai chiarimenti, tutte le comunicazioni tra Stazione Appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese attraverso la piattaforma SINTEL e/o all'indirizzo PEC approvigionamenti@pec.ats-milano.it e all'indirizzo PEC indicato dai concorrenti nella documentazione di gara.

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

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

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



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

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

3 OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO

L'appalto è così suddiviso:

Tabella n. 1 – Oggetto dell'appalto

	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
	Acquisizione di servizi di contact center in outsourcing, necessari ad ATS della Città Metropolitana di Milano per un periodo di 12 mesi, rinnovabile per ulteriori 12 mesi.		P	€ 168,000,00
Importo totale a base di gara				€ 168.000,00

L'importo a base di gara è riferito ad un solo anno di contratto, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12 mesi, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Non sussistono costi per la sicurezza dovuti all'interferenza tra le attività.

L'appalto è finanziato con mezzi propri dell'ente.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato in € 100.800,00.

4. DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI

4.1. DURATA

Il contratto avrà durata di 12 mesi decorrenti dall'avvio del servizio. E' facoltà dell'Amministrazione, da esercitarsi entro sei mesi dalla scadenza dello stesso procedere al suo rinnovo per un uguale periodo.

4.2. OPZIONI

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di prevedere, nel corso di validità del rapporto, variazioni al contratto, a termini di legge ed in particolare secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016. Le variazioni saranno valutate e contabilizzate mediante applicazione del ribasso offerto dall'operatore economico in sede di gara.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.



Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad € 336.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, cui si aggiungono € 117.600,00 per le opzioni sopra indicate nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze pari a zero.

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

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

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

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

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

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

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere 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. 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.

Nel caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.

Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 45, comma 2 lett. f) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese 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 imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- b) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- 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 imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o



costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

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 (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete.

A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48 comma 12 del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, l'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

6. REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

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

Gli 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 novembre 2001 devono, **pena l'esclusione dalla gara**, 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 ai sensi (art. 37 del d.l. 3 maggio 2010 n. 78 conv. in l. 122/2010) oppure della domanda di autorizzazione presentata ai sensi dell'art. 1 comma 3 del DM 14 dicembre 2010.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali adottato con D.G.R. N. 1299 del 30/01/2014, costituisce **causa di esclusione** dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

7. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti, a **pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti. Il documento di cui al punto 7.1 deve essere trasmesso mediante AVCpass, mentre il documento di cui al punto 7.2 deve essere inserito nella Busta A – Amministrativa.

Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente disciplinare.



7.1. REQUISITI DI IDONEITÀ

- a) **Iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Per la comprova del requisito la Stazione Appaltante acquisisce 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.

7.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA E DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- b) L'operatore economico deve produrre un'autocertificazione che contenga i riferimenti di servizi espletati attinenti a quello oggetto della presente procedura, vale a dire servizi di contact center in outsourcing eseguiti positivamente negli ultimi tre esercizi, firmata digitalmente dal concorrente. L'autocertificazione deve indicare: la corretta esecuzione delle prestazioni, la Stazione Appaltante, l'oggetto dell'appalto, il periodo di riferimento.

L'autocertificazione deve indicare: la corretta esecuzione delle prestazioni, l'Ente contraente, l'oggetto del servizio, il periodo di riferimento, gli importi fatturati (iva esclusa).

L'indicazione del fatturato deve essere suddivisa per singoli esercizi.

In caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese già costituito o costituendo, il requisito di capacità economico – finanziaria di cui al punto 7.2 deve essere soddisfatto dal RTI nel complesso.

Ai sensi dell'art. 86, comma 4, del D.Lgs. 50/2016, l'operatore economico che, per fondati motivi, non è in grado di presentare quanto richiesto dalla Stazione Appaltante, può provare la propria capacità economico finanziaria mediante qualsiasi altro documento considerato idoneo dall'Amministrazione. In tal caso, la prova della capacità economico finanziaria può essere fornita mediante uno o più mezzi di prova indicati nell'Allegato XVII del D.Lgs. 50/2016.

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

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

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

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese sia una sub-associazione, nelle forme di un RTI costituito oppure di un'aggregazione di imprese di rete, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.



Il **requisito relativo all'iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al **punto 7.1 lett.**

a) deve essere posseduto da:

- a. ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorzianti o GEIE;
- b. ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

7.4. INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

I soggetti di cui all'art. art. 45 comma 2, lett. b) e c) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Il **requisito relativo all'iscrizione nel registro** tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al **punto 7.1 lett.**

a) deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

I requisiti di capacità economica e finanziaria nonché tecnica e professionale, ai sensi dell'art. 47 del Codice, devono essere posseduti:

- a. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. 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 in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole imprese consorziate;
- b. 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 esecutrici e, mediante avvalimento, quelli delle consorziate non esecutrici, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

8. AVVALIMENTO

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

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

Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, **a pena di nullità**, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria.

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

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

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

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

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

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



Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la stazione appaltante impone, ai sensi dell'art. 89, comma 3 del Codice, al concorrente di sostituire l'ausiliaria. In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria, il RUP richiede per iscritto, secondo le modalità di cui al punto 2.3, al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo per l'adempimento, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, il DGUE della nuova ausiliaria nonché il nuovo contratto di avvalimento). In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la Stazione Appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

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

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

9. SUBAPPALTO.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto **è vietato**.

Il concorrente è tenuto ad indicare nell'offerta obbligatoriamente tre subappaltatori.

Non costituisce motivo di esclusione ma comporta, per il concorrente, **il divieto di subappalto**:

- l'omessa dichiarazione della terna;
- l'indicazione di un numero di subappaltatori inferiore a tre;
- l'indicazione di un subappaltatore che, contestualmente, concorra in proprio alla gara.

E' consentita l'indicazione dello stesso subappaltatore in più terne di concorrenti.

I subappaltatori devono possedere i requisiti previsti dall'art. 80 del Codice e dichiararli in gara mediante presentazione di un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti. Il mancato possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice, ad eccezione di quelli previsti nel comma 4 del medesimo articolo, in capo ad uno dei subappaltatori indicati nella terna comporta **l'esclusione** del concorrente dalla gara.

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

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata da:

- 1) **una garanzia provvisoria**, come definita dall'art. 93 del Codice, pari a 2% del prezzo base dell'appalto e pari a € 3.360,00: fatto salvo quanto previsto all'art. 93 c. 7 del Codice.
- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3 del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva** ai sensi dell'articolo 93, comma 8 del Codice, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.



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

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

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

- a. in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- b. fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma I del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, con bonifico, in assegni circolari, con versamento presso il tesoriere dell'ATS medesima alle seguenti coordinate bancarie:

Banca Intesa Sanpaolo: FILIALE: cod. 01876 - Via Verdi, 8 Milano

NUMERO CONTO: 1000 / 46162

COORDINATA IBAN: IT52 U030 6909 4001 0000 0046 162

- c. fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di cui all'art. 93, comma 3 del Codice. In ogni caso, la garanzia fideiussoria è conforme allo schema tipo di cui all'art. 103, comma 9 del Codice.

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

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf
- http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

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

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito;
- 2) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- 3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze. essere conforme agli schemi di polizza tipo di cui al comma 4 dell'art. 127 del Regolamento (nelle more dell'approvazione dei nuovi schemi



di polizza-tipo, la fideiussione redatta secondo lo schema tipo previsto dal Decreto del Ministero delle attività produttive del 23 marzo 2004, n. 123, dovrà essere integrata mediante la previsione espressa della rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, mentre ogni riferimento all'art. 30 della l. 11 febbraio 1994, n. 109 deve intendersi sostituito con l'art. 93 del Codice);

- 4) avere validità per 180 giorni dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta;
- 5) prevedere espressamente:
 - a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
 - b) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
 - c) la loro operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- 6) contenere l'impegno a rilasciare la garanzia definitiva, ove rilasciata dal medesimo garante;
- 7) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'art. 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

- in originale in plico cartaceo, debitamente sigillato ai sensi della normativa, presso l'Ufficio Protocollo della Stazione Appaltante – Corso Italia, 19 - entro il termine perentorio di scadenza delle offerte con la dicitura "**NON APRIRE** – Documentazione relativa alla procedura aperta sopra la soglia comunitaria per l'affidamento dei servizi di contact center in outsourcing per un periodo di 12 mesi rinnovabile;
- copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) corredata da dichiarazione di copia autentica resa, ai sensi dell'art. 18 del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, dall'operatore economico concorrente;
- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;

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

L'importo della garanzia e della sua eventuale proroga o incremento **è ridotto** secondo le misure e le modalità di cui all'art. 93, comma 7 del Codice.

Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala e documenta nell'offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

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. in caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;



- b. in caso di partecipazione in consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

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

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti prima della presentazione dell'offerta. È onere dell'operatore economico dimostrare che tali documenti siano costituiti in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte. Ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005, la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione (es.: marcatura temporale).

È sanabile, altresì, la presentazione di una garanzia di valore inferiore o priva di una o più caratteristiche tra quelle sopra indicate (intestazione solo ad alcuni partecipanti al RTI, carenza delle clausole obbligatorie, etc.).

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

11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.

I concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 1377 del 21 dicembre 2016 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 21 febbraio 2017 e sul sito dell'ANAC nella sezione "contributi in sede di gara" e allegano la ricevuta ai documenti di gara. Il contributo è dovuto secondo l'importo descritto nella sottostante tabella:

CIG	Importo contributo ANAC
	Euro 35,00

In caso di mancata presentazione della ricevuta, la Stazione Appaltante accerta il pagamento o mediante consultazione del sistema AVCPass o mediante richiesta al concorrente.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la mancata presentazione della ricevuta potrà essere sanata ai sensi dell'art. 83, comma 9 del Codice, a condizione che il pagamento sia stato già effettuato prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

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

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

Il plico elettronico d'offerta dovrà pervenire **entro il giorno e l'ora indicati nel Bando di gara, esclusivamente attraverso la piattaforma SINTEL**.

L'invio tempestivo del plico elettronico rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

L'operatore economico, registrato a Sintel, accede all'interfaccia "Dettaglio" della presente procedura e quindi all'apposito percorso guidato "Invia offerta", che consente di predisporre:

- una "Busta telematica" "Busta A" contenente la documentazione amministrativa;
- una "Busta telematica" "Busta B" contenente l'offerta tecnica;



- una "Busta telematica" "Busta C" contenente l'offerta economica.

Si precisa che l'offerta viene inviata alla stazione appaltante solo dopo il completamento di tutti gli step componenti il percorso guidato "Invia offerta". Pertanto, al fine di limitare il rischio di non inviare correttamente la propria offerta, si raccomanda all'operatore economico di:

- accedere tempestivamente al percorso guidato "Invia offerta" in Sintel per verificare i contenuti richiesti dalla stazione appaltante e le modalità di inserimento delle informazioni. Si segnala che la funzionalità "Salva" consente di interrompere il percorso "Invia offerta" per completarlo in un momento successivo;
- compilare tutte le informazioni richieste e procedere alla sottomissione dell'offerta con congruo anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle offerte. Si raccomanda di verificare attentamente in particolare lo step "Riepilogo" del percorso "Invia offerta", al fine di verificare che tutti i contenuti della propria offerta corrispondano a quanto richiesto dalla stazione appaltante, anche dal punto di vista del formato e delle modalità di sottoscrizione.

N.B. come precisato nel documento allegato "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel" (cui si rimanda), in caso sia necessario allegare più di un file in uno dei campi predisposti nel percorso guidato "Invia offerta", questi devono essere inclusi in un'unica cartella compressa in formato .zip (o equivalente).

Con le stesse modalità e formalità sopra descritte e purché entro il termine indicato per la presentazione delle offerte, pena l'irricevibilità, i concorrenti possono far pervenire eventuali sostituzioni al plico già presentato.

Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 del d.p.r. 445/2000; per i concorrenti non aventi sede legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Tutte le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 445/2000, ivi compreso il DGUE, la domanda di partecipazione, l'offerta tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte con firma digitale dal rappresentante legale del concorrente o suo procuratore.

Il dichiarante allega copia fotostatica di un documento di riconoscimento, in corso di validità (per ciascun dichiarante è sufficiente una sola copia del documento di riconoscimento anche in presenza di più dichiarazioni su più fogli distinti).

In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza; si applicano gli articoli 83, comma 3, 86 e 90 del Codice.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella busta A, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice.

L'offerta vincolerà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.



Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la Stazione Appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della Stazione Appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

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 all'offerta economica e all'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del Codice.

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

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di dichiarazioni e/o elementi a corredo dell'offerta, che hanno rilevanza in fase esecutiva (es. dichiarazione delle parti del servizio/fornitura ai sensi dell'art. 48, comma 4 del Codice) sono sanabili.

Ai fini della sanatoria 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.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la Stazione Appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, fissando un termine perentorio a pena di esclusione.

In caso di inutile decorso del termine, la Stazione Appaltante procede all'**esclusione** del concorrente dalla procedura.



Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice è facoltà della Stazione Appaltante invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

14. CONTENUTO DELLA BUSTA "A" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

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

Attraverso l'apposita funzionalità "Invia offerta amm.va", il concorrente dovrà inserire in SinTel tutta la documentazione di seguito elencata, debitamente compilata e firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o dal Procuratore autorizzato con comprovati poteri di firma. I documenti devono essere, ciascuno firmato digitalmente, inclusi in un'unica cartella compressa in formato .zip (o equivalenti). Si ricorda che la cartella stessa non deve essere firmata.

14.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

La domanda di partecipazione, sottoscritta digitalmente, è redatta, preferibilmente secondo il modello di cui all'Allegato A e contiene tutte le seguenti informazioni e dichiarazioni.

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

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

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

La domanda è sottoscritta digitalmente:

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



caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

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

Il concorrente allega:

- a) copia di un documento d'identità del sottoscrittore;
- b) copia della procura oppure nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

14.2. DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO

Il concorrente compila il DGUE di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche in formato elettronico. Detto documento deve essere compilato on line, stampato e successivamente inserito nella Busta A, utilizzando la seguente piattaforma:

<https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=it>

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

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

Parte II – Informazioni sull'operatore economico

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

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

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

Il concorrente, per ciascun'ausiliaria, allega:

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



- 5) PASSOE dell'ausiliaria;

In caso di operatori economici ausiliari aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. "black list"

- 6) dichiarazione dell'ausiliaria del possesso dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 78/2010, conv. in l. 122/2010) **oppure** dichiarazione dell'ausiliaria di aver presentato domanda di autorizzazione ai sensi dell'art. 1 comma 3 del d.m. 14.12.2010 con allegata copia dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero.

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

Il concorrente, pena l'impossibilità di ricorrere al subappalto, indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare con la relativa quota percentuale dell'importo complessivo del contratto nonché, ai sensi dell'art. 105, comma 6 del Codice, la denominazione dei tre subappaltatori proposti.

Il concorrente, per ciascun subappaltatore, allega:

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

Parte III – Motivi di esclusione

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

Parte IV – Criteri di selezione

Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione barrando direttamente la sezione «a» ovvero compilando quanto segue:

- a) la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui al par. 7.1 del presente disciplinare;
- b) la sezione B per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità economico-finanziaria di cui al par. 7.2 del presente disciplinare;
- c) la sezione C per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità professionale e tecnica di cui al par. 7.3 del presente disciplinare;
- d) la sezione D per dichiarare il possesso del requisito relativo ai sistemi di garanzia della qualità.

Parte VI – Dichiarazioni finali

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

Il DGUE deve essere presentato:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;



- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre;

In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara.

14.3. DICHIARAZIONI INTEGRATIVE E DOCUMENTAZIONE A CORREDO

14.3.1. Dichiarazioni integrative

Ciascun concorrente rende le seguenti dichiarazioni, anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, inserendole nella busta elettronica amministrativa "Busta A":

ALLEGATO A

L'operatore economico deve produrre, l'Allegato A compilato e sottoscritto digitalmente.

In caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese già costituito o di Consorzio Ordinario di Imprese già costituito, l'Allegato A dovrà essere compilato e firmato digitalmente dal rappresentante della mandataria.

Nell'ipotesi di Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituendo, l'Allegato A dovrà essere compilato e prodotto da ciascuna società appartenente al RTI costituendo, con firma digitale del relativo legale rappresentante.

Dovrà altresì produrre le seguenti dichiarazioni:

Per gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. "black list"

2. dichiara 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 ai sensi (art. 37 del d.l. 78/2010, conv. in l. 122/2010) **oppure** dichiara di aver presentato domanda di autorizzazione ai sensi dell'art. 1 comma 3 del d.m. 14.12.2010 e allega copia conforme dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero;

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

3. si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
4. indica i seguenti dati: domicilio fiscale; codice fiscale, partita IVA; indica l'indirizzo PEC **oppure**, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice;
5. autorizza qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara **oppure** non autorizza, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli



atti", la stazione appaltante a rilasciare copia dell'offerta tecnica e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. Tale dichiarazione dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice;

6. attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara, nonché dell'esistenza dei diritti di cui all'articolo 7 del medesimo decreto legislativo.

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

7. indica, 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.

Le suddette dichiarazioni, di cui ai punti da 1 a 7, dovranno essere rese sotto forma di allegati allo Allegato A..

14.3.2. Documentazione a corredo

Il concorrente allega:

8. PASSOE di cui all'art. 2, comma 3 lett.b) della delibera ANAC n. 157/2016, relativo al concorrente; in aggiunta, nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice, anche il PASSOE relativo all'ausiliaria; in caso di subappalto anche il PASSOE dell'impresa subappaltatrice;
9. documento attestante la garanzia provvisoria con allegata dichiarazione di impegno di un fideiussore di cui all'art. 93, comma 8 del Codice;

Per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7 del Codice

10. copia conforme della certificazione di cui all'art. 93, comma 7 del Codice che giustifica la riduzione dell'importo della cauzione;
11. ricevuta di pagamento del contributo a favore dell'ANAC;
12. in caso di avvalimento, l'Allegato c) compilato.
13. Il Patto di Integrità in Materia di Contratti Pubblici Regionali adottato con D.G.R. N. 1299 del 30/01/2014 e reperibile sul sito www.regione.lombardia.it, allegato alla documentazione di gara (art. 1, comma 17, della L. 190/2012 sottoscritto digitalmente per accettazione);

14.3.3. Documentazione e dichiarazioni ulteriori per i soggetti associati

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo sono sottoscritte digitalmente secondo le modalità di cui al punto 14.1..



Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

- dichiarazione attestante:
 - a. l'operatore economico al quale, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'art. 48 comma 8 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - c. dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

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

- copia autentica o copia conforme del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

- copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non



autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;

- dichiarazione che indichi le parti 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 RTI costituito o costituendo:

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

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

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

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

In sintesi, si precisa che nella busta telematica denominata "Busta A" il concorrente dovrà inserire:

- **Allegato A e DGUE, precisando che, in caso di ricorso agli istituti di avvalimento e subappalto, dovrà essere presentata la documentazione necessaria, così come prevista dal Disciplinare di Gara**
- **Garanzia provvisoria**
- **Prova del pagamento del contributo ANAC**



- **Dichiarazione integrativa di cui al punto 14.3 del Disciplinare**
- **Passoe**
- **Autocertificazione relativa al possesso dei requisiti di capacità economico finanziaria e tecnico professionale di cui al paragrafo 7.2 del Disciplinare;**
- **Patto di Integrità in materia di Contratti Pubblici Regionali, sottoscritto digitalmente per accettazione.**

15. CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA

L'operatore economico deve produrre, in un'unica cartella .zip non firmata digitalmente, tutte le evidenze e dichiarazioni sotto indicate, necessarie per la valutazione degli elementi tecnico – qualitativi.

In particolare:

PARAMETRO A: Presenza web form.

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente, che evidenzi la presenza di web form.

PARAMETRO B: Mobile application .

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente che evidenzi la presenza di Mobile application

PARAMETRO C: Presenza di web chat

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente che evidenzi la presenza di web chat.

PARAMETRO D: Presenza di operatori esclusivi

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente che evidenzi il numero di operatori esclusivi.

PARAMETRO E: Contemporaneità chiamate accolte.

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente che evidenzi il numero massimo di chiamate gestite in contemporaneità.

PARAMETRO F: Migliorie dei livelli di servizio indicati

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente che evidenzi le migliori offerte rispetto ai livelli di servizio indicati all'art. 5 del capitolato tecnico.



PARAMETRO G: Disponibilità a mettere a disposizione una demo

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente, che evidenzia la disponibilità a mettere a disposizione una demo del sistema informatico/informativo di accoglienza delle richieste sincrone e asincrone. La demo verrà valutata dalla commissione giudicatrice.

PARAMETRO H: Sistema di registrazione delle SR (trouble ticketing)

Il concorrente dovrà produrre una relazione, firmata digitalmente, che descriva dettagliatamente il sistema di registrazione delle SR (trouble ticketing) per il trasferimento delle competenze agli uffici attraverso schede consultabili via web, previa notifica per mezzo e-mail.

PARAMETRO I: Sito Backup

Il concorrente dovrà produrre una dichiarazione, firmata digitalmente, che evidenzia la presenza e le procedure di attivazione di un sito backup dove indirizzare tutte le chiamate in caso di non disponibilità del sito primario.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche sopra riportate, **pena l'esclusione** dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice.

I documenti sopra menzionati dovranno essere inseriti esclusivamente nell'apposito campo "offerta tecnica" presente sulla piattaforma SinTel, al terzo step del percorso guidato "invia offerta", a pena di esclusione.

L'offerta tecnica deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore.

Nel caso di concorrenti associati, l'offerta dovrà essere sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 14.1.

16. CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA

Negli appositi campi della sezione "Invia offerta" del percorso guidato l'operatore economico deve inserire, nel campo "Offerta economica" il valore complessivo della propria offerta, espresso in Euro I.V.A. esclusa.

L'operatore economico deve allegare, l'Allegato B contenente i seguenti elementi:

- a) *Dichiarazione che l'offerta è remunerativa in quanto per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto di:*
 - delle condizioni contrattuali ed oneri compresi relativi alla sicurezza, all'assicurazione e all'assistenza nel luogo dove deve essere svolto il servizio;
 - di tutte le circostanze generali e locali che possono avere influito sia sulla prestazione dei servizi, sia sulla determinazione della propria offerta.
- b) *prezzo complessivo, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.*
Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali.
- c) *La stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10 del Codice.*



Detti costi relativi alla sicurezza connessi con l'attività d'impresa dovranno risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell'appalto.

d) *La stima dei costi della manodopera, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del Codice;*

L'offerta economica, **a pena di esclusione**, è sottoscritta digitalmente con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 14.1.

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

Non sono ammesse offerte pari a zero, pena l'esclusione dalla procedura di gara.

In caso di difformità tra prezzo complessivo indicato in Piattaforma Sintel e quello indicato nell'Allegato B, prevarrà quello inserito in Piattaforma Sintel.

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'art. 95, comma 2 del Codice.

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

17.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (PUNTI MAX 70)

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

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

**Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica**

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI D MAX	PUNTI T MAX
1	PARAMETRO A Presenza web form	2	Dichiarazione del concorrente di offerta di presenza web form.		2
2	PARAMETRO B Presenza mobile application.	8	Dichiarazione del concorrente di offerta di mobile application		8
3	PARAMETRO C Presenza web chat.	4	Dichiarazione del concorrente do offerta di web chat.		4
4	PARAMETRO D Presenza di operatori esclusivi	10	In base al numero di operatori esclusivi		10
5	PARAMETRO E Contemporaneità chiamate accolte	10	In base al numero di chiamate gestite in contemporaneità		10
6	PARAMETRO F Migliorie dei livelli di servizio richiesti	16	Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_01 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_02 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_03 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_04 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_05 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_06 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_07 richiesti		2
			Migliorie rispetto ai livelli di servizio ID_08 richiesti		2
7	PARAMETRO G Demo in tempo reale del sistema informatico/informativo di accoglienza delle richieste sincrone e asincrone	6	Verrà valutata dalla Commissione Giudicatrice la demo del concorrente relativa al sistema informatico/informativo di accoglienza delle richieste sincrone e asincrone.	6	
8	PARAGRAFO H Sistema di registrazione delle SR (trouble ticketing) per il trasferimento delle competenze agli uffici attraverso schede consultabili via web, previa notifica per mezzo e-mail	6	Verrà valutato dalla Commissione Giudicatrice il Sistema offerto dal concorrente in materia di registrazione delle SR (trouble ticketing) per il trasferimento delle competenze agli uffici attraverso schede consultabili via web, previa notifica per mezzo e-mail.	6	
9	PARAGRAFO I Sito Backup	8	Dichiarazione del concorrente di offerta di sito backup		8
	Punti totali	70		12	58



Calcolo del "punteggio totale relativo di qualità"

Al termine delle valutazioni dei singoli parametri, verrà calcolato il punteggio di qualità del singolo Concorrente sommando i punteggi ottenuti nei parametri A, B, C, D, E F G H e I:

$$Pqt = PqA + PqB + PqC + PqD + PqE + PqF + PqG + PqH + PqI$$

Il punteggio qualitativo **PQ** di ciascuna offerta verrà riparametrato utilizzando la seguente formula:

$$PQa = PQmax * Va,$$

dove:

a = indice numerico di riferimento dell'offerta;

Va = coefficiente dell'offerta del Concorrente *a* ($0 < Va < 1$);

PQa = punteggio qualitativo assegnato all'offerta del Concorrente *a*;

PQmax = punteggio qualitativo massimo assegnabile.

Per calcolare il coefficiente **Va** per gli elementi di valutazione di natura qualitativa si applica la seguente formula: **Va = PQa/PQbest**.

dove:

a = indice numerico di riferimento dell'offerta;

Va = coefficiente dell'offerta del Concorrente *a* ($0 < Va < 1$);

PQa = punteggio qualitativo relativo del Concorrente *a*;

PQbest = punteggio qualitativo relativo migliore.

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

Ai parametri G e H cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente sulla base del seguente metodo:

ciascun componente della Commissione assegnerà per ogni parametro - relativamente al punteggio individuato all'interno della descrizione di ciascuno - un valore/coefficiente da 0 (zero) ad 1 (uno), secondo il seguente regola:

GIUDIZIO	VALORE/COEFFICIENTE
OTTIMO	1,00
DISTINTO	0,90
BUONO	0,80
DISCRETO	0,70
SUFFICIENTE	0,60
SCARSO	0,40
INSUFFICIENTE	0,20
NON VALUTABILE	0,00



Sarà calcolato, quindi, per ciascun parametro di valutazione dell'offerta tecnica il coefficiente medio (CM) risultante dalla media aritmetica dei coefficienti espressi dai singoli commissari, tenendo conto dei primi due decimali senza arrotondamenti (esempio: CM 0,7272 = 0,72).

Detta media verrà poi moltiplicata per il punteggio massimo assegnabile per ciascun elemento.

I punti ottenuti da ciascun concorrente per ciascun parametro qualitativo, calcolati secondo la suddetta formula, saranno sommati e ad essi si aggiungeranno i punti attribuiti per i parametri di cui alla colonna T.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

Ai soli parametri di cui **alle lettere D), E) e F)** verrà attribuito il punteggio massimo alla società che fornirà la migliore proposta rispetto al sub criterio di valutazione (lett. D) maggior numero di operatori esclusivi, lett. E) maggior numero di chiamate in contemporaneità e lett. F) alle migliori condizioni di livello di servizio) e agli altri partecipanti in modo proporzionale mediante la formula:

$$PO = \text{PuntMax} \times \text{miglioria offerta } i\text{-esimo concorrente} / \text{miglior offerta presentata}$$

Dove:

PO= Punteggio ottenuto

PuntMax= punteggio massimo per l'elemento di valutazione

17.3. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA (PUNTI MAX 30)

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

Formula con interpolazione lineare (ripresa da manuale SINTEL)

$$PEa = PEmax \cdot Va$$

dove:

a = indice numerico di riferimento dell'offerta;

Va = coefficiente dell'offerta del concorrente a ($0 < Va \leq 1$);

PEa = punteggio economico assegnato all'offerta del concorrente a ;

PEmax = punteggio economico massimo assegnabile.

Per calcolare il coefficiente Va per gli elementi di valutazione di natura quantitativa si applica la seguente formula:

$$Va = Rbest/Ra$$



dove:

a = indice numerico di riferimento dell'offerta;

Va = coefficiente dell'offerta del concorrente a ($0 < V_a \leq 1$);

Ra = valore dell'offerta del concorrente a;

Rbest = valore dell'offerta migliore ossia dell'offerta più conveniente.

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

La prima seduta pubblica avrà luogo nel giorno e alle ore e all'indirizzo indicati sul Bando di Gara e vi potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega. In assenza di tali titoli, la partecipazione è ammessa come semplice uditore.

Tale seduta pubblica, se necessario, sarà aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nel luogo, nella data e negli orari che saranno comunicati attraverso la piattaforma SINTEL sito internet www.ats-milano.it, in tempo utile, prima della data fissata dal bando.

Parimenti le successive sedute pubbliche saranno comunicate ai concorrenti a mezzo piattaforma SINTEL e sito internet www.ats-milano.it, in tempo utile per consentire la partecipazione.

Il RUP, procederà, nella prima seduta pubblica, a verificare il tempestivo invio e la regolarità dei plichi elettronici trasmessi dai concorrenti e a controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata.

Successivamente il RUP procederà a:

- a) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- b) attivare la, ove occorra, procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13;
- c) redigere apposito verbale relativo alle attività svolte;
- d) far adottare alla Amministrazione il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì agli adempimenti di cui all'art. 29, comma 1, del Codice.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, primo periodo del Codice, la Stazione Appaltante si riserva di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

Tale verifica avverrà, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13 del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass, reso disponibile dall'ANAC, con le modalità di cui alla delibera n. 157/2016 e/o attraverso la Piattaforma Sintel.

19. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione Giudicatrice è nominata, ai sensi dell'art. 216, comma 12 del Codice, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai



commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'art. 77, comma 9, del Codice. A tal fine i medesimi rilasciano apposita dichiarazione alla Stazione Appaltante.

La Commissione Giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e fornisce ausilio al RUP nella valutazione della congruità delle offerte tecniche (cfr. Linee guida n. 3 del 26 ottobre 2016).

La Stazione Appaltante pubblica, sul profilo di committente, nella sezione "amministrazione trasparente" la composizione della Commissione Giudicatrice e i curricula dei componenti, ai sensi dell'art. 29, comma 1 del Codice.

20. APERTURA DELLE BUSTE B E C – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Una volta effettuato il controllo della documentazione amministrativa, la Commissione Giudicatrice, in seduta pubblica, procederà all'apertura della busta concernente l'offerta tecnica ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente disciplinare.

In una o più sedute riservate la commissione procederà, all'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.

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

Successivamente, in seduta pubblica, la Commissione darà lettura dei punteggi, attribuiti alle singole offerte tecniche.

Nella medesima seduta, o in una seduta pubblica successiva, la Commissione all'apertura delle buste elettroniche contenenti l'offerta economica dando lettura della consistenza delle medesime.

La piattaforma SINTEL, genererà automaticamente la graduatoria.

Le risultanze delle suddette operazioni e le citate graduatorie saranno registrate da SINTEL.

La Stazione Appaltante procederà dunque all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria, ai sensi dell'art. 95, comma 9 del Codice.

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, sarà 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, si procederà mediante sorteggio in seduta pubblica.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione, in seduta pubblica, redige la graduatoria e procede ai sensi di quanto previsto al punto 22.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'art. 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 pubblica dando comunicazione al RUP, che procederà secondo quanto indicato al successivo punto 21.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la Commissione provvede a comunicare tempestivamente al RUP - che procederà, sempre, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b) del Codice - i casi di **esclusione** da disporre per:



- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nelle buste A e B;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative nonché irregolari, ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. a) del Codice, in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche;
- presentazione di offerte inammissibili, ai sensi dell'art. 59, comma 4 lett. a) e c) del Codice, in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per 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.

21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.

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

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala. È facoltà della stazione appaltante procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

Il RUP richiede per iscritto al concorrente la presentazione, per iscritto, 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, con il supporto della commissione, esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Il RUP esclude, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili e procede ai sensi del seguente articolo 22.

22. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra la Commissione – o il RUP, qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale – formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo al RUP tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti.

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

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

Prima dell'aggiudicazione, la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 85 comma 5 del Codice, richiede al concorrente cui ha deciso di aggiudicare l'appalto di presentare i documenti di cui all'art. 86 del



Codice, ai fini della prova dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 (ad eccezione, con riferimento ai subappaltatori, del comma 4) e del rispetto dei criteri di selezione di cui all'art. 83 del medesimo Codice. Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass.

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

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

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

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

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

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

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

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

Il contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 9 del Codice, non potrà essere stipulato prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

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

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice.

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

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

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

Le spese relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11 del Codice e del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.01.2017 n. 20), sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla Stazione Appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.



L'importo presunto delle spese di pubblicazione che devono essere rimborsate alla Stazione Appaltante è stimata in € 5.000,00.

La Stazione Appaltante comunicherà all'aggiudicatario l'importo effettivo delle suddette spese, nonché le relative modalità di pagamento.

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

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

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

23. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

24. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

25. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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



Allegato A

**ATS della Città Metropolitana di Milano
Corso Italia 19
20122 Milano**

PROCEDURA APERTA SOPRA LA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Il sottoscritto _____, codice
fiscale _____ nato il _____
a _____, in
qualità di _____ dell'impresa (Ragione sociale)
_____,
con sede legale in via _____ n. _____,
città _____ cap. _____ prov. _____,
telefono _____ fax _____,
Codice Fiscale _____ Partita IVA _____,
Codice attività _____

iscritta nel registro delle imprese istituito presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di
_____, come segue:

- data di iscrizione: _____ - numero di iscrizione _____
- codice fiscale: _____ - partita Iva: _____
- sede: _____
- forma societaria: _____
- codice di attività: _____
- OGGETTO SOCIALE: _____

DICHIARA

Che la suddetta società partecipa alla gara indicata in oggetto (*barrare la voce di interesse*):

☐ come impresa singola;

☐ come _____ (*capogruppo o mandante*) del Raggruppamento Temporaneo formato con le seguenti ditte/società (*indicare la denominazione delle ditte/società, specificando se siano mandanti o capogruppo, specificando anche: il nome del legale rappresentante, la sede sociale, codice fiscale e partita Iva*)

☐ come consorzio (*specificarne la forma e i componenti*)

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI/ATTO NOTORIO
(ART. 46 E 47 D.P.R. 28 DICEMBRE 2000, N. 445)**

Allo scopo, il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445,

D I C H I A R A

➤ **che nei propri confronti:**

A) non è stata pronunciata condanna con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per uno dei reati di cui all'art. 80, comma 1 lettere a) b) b-bis) c) d) e) f) g) - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50):

B) non sussistono cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto (art. 80, comma 2 - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

C) che le situazioni di cui all'art. 80, comma 1 e 2 - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (*barrare la voce di interesse tra a, b, c*):

- ☐ a) non sussistono nei confronti di tutti i soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del D. Lgs. 50/2016 ovvero titolare o del direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; di un socio o del direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico, se si tratta di società in accomandita semplice; dei membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, ivi compresi istitori e procuratori generali, dei membri degli organi con poteri di direzione o di vigilanza o dei soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio.
- ☐ b) non sussistono nei confronti di tutti i soggetti di cui all'art. 8 nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara (*indicare per ciascun soggetto cessato : cognome e nome, luogo e data di nascita, codice fiscale, carica e/o qualifica ricoperta, data della cessazione*) (art. 80, comma 3 - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50):

1. cognome e nome: _____

nato a _____ il ____/____/____ qualifica/carica _____

CF _____ data della cessazione _____

2. cognome e nome: _____

nato a _____ il ____/____/____ qualifica/carica _____

CF _____ data della cessazione _____

- ☐ c) non sussistono soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara;
- ☐ d) sussistendo le cause di esclusione di cui all'art. 80, commi 1 e 2 - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, sono state adottate le misure di completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata, il reato è stato depenalizzato ovvero quando è intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima (allegare alla presente dichiarazione prove in tal senso) (art. 80, comma 3 - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

D) di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui è stabilito (art. 80, comma 4 - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

Indicare la sede e l'indirizzo dell'ufficio ai fini della verifica della regolarità in ordine agli obblighi di pagamento delle imposte e tasse:

Ufficio	indirizzo	CAP	Città
pec	Tel.	e-mail	

> a valere nei confronti dell'operatore economico e degli eventuali subappaltatori così come individuati:

- E) di non aver commesso infrazioni gravi debitamente accertate alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro nonché agli obblighi di cui all'articolo 30, comma 3 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50** (art. 80, comma 5 lett. a - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- F) di non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo** (art. 80, comma 5 lett. b - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- G) di non essersi reso colpevole di gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia la propria integrità o affidabilità** (art. 80, comma 5 lett. c - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

- H) di non trovarsi in una situazione di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 42 comma 2 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (art. 80, comma 5 lett. d - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- I) di non trovarsi in una situazione di distorsione della concorrenza derivante dal precedente coinvolgimento nella preparazione della procedura d'appalto di cui all'articolo 67 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (art. 80, comma 5 lett. e - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50)
- J) di non essere stato soggetto alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (art. 80, comma 5 lett. f - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- K) di non presentare documentazione o dichiarazioni non veritiere relativamente alla procedura di gara in corso e agli affidamenti di subappalti (art. 80, comma 5 lett. f bis- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- L) di non essere iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato dichiarazioni o falsa documentazione nelle procedure di gara e negli affidamenti di subappalti (art. 80, comma 5 lett. f ter- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- M) di non essere iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (art. 80, comma 5 lett. g - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- N) di non aver violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 (art. 80, comma 5 lett. h - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);
- O) di essere in regola con le norme di cui alla legge n. 68/99 disciplinante il diritto al lavoro dei disabili (art. 80, comma 5 lett. i - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

indicare l'Ufficio Provinciale al quale rivolgersi ai fini della verifica:

Ufficio	indirizzo	CAP	Città
Fax	Tel.		

oppure

che la società non è soggetta agli obblighi derivanti dalla legge n. 68/1999, specificando la fattispecie di non assoggettamento:

indicare l'Ufficio Provinciale al quale rivolgersi ai fini della verifica:

Ufficio	indirizzo	CAP	Città
Fax	Tel.		

4/11

- P) di non essere stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'art. 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito con modificazioni dalla legge 12 luglio 1991, n. 203 (art. 80, comma 5 lett. l - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

oppure (barrare la dichiarazione)

- ☐ di essere stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'art. 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito con modificazioni dalla legge 12 luglio 1991, n. 203 e di aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria ovvero di non aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria in quanto ricorrevano i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689 (art. 80, comma 5 lett. l - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

- Q) di non trovarsi rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, da cui derivi l'imputabilità dell'offerta ad un unico centro decisionale (art. 80, comma 5 lett. m - Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50);

DICHIARA ALTRESI'

- ✓ di aver preso piena conoscenza del Bando di Garta;
- ✓ che l'Impresa, preso atto ed accettato il contenuto del Capitolato Speciale d'Appalto, del Capitolato Tecnico, ivi compresi tutti i suoi allegati, nonché di eventuali chiarimenti, si impegna a rispettare ogni obbligo ivi stabilito;
- ✓ di prendere atto e di accettare le norme che regolano la procedura di gara e, quindi, di aggiudicazione e di esecuzione del relativo contratto nonché di obbligarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservarli in ogni loro parte;
- ✓ di aver valutato tutte le condizioni incidenti sulle prestazioni oggetto della procedura e di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla determinazione dell'offerta, ivi compresi gli obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro e di previdenza e di assistenza in vigore nel luogo dove devono essere eseguite le prestazioni oggetto del contratto;
- ✓ di essere a conoscenza che la Stazione Appaltante si riserva il diritto di procedere d'ufficio a verifiche, anche a campione, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni rilasciate da questa Società in sede di offerta e, comunque, nel corso della procedura di gara, ai sensi e per gli effetti della normativa vigente;
- ✓ di essere consapevole che l'ATS si riserva, in particolare, il diritto di sospendere, annullare, revocare, reindire o non aggiudicare la gara motivatamente, nonché di non stipulare motivatamente il contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione, dichiarando, altresì, di non avanzare alcuna pretesa nei confronti dell'ATS, ove ricorra una di tali circostanze;
- ✓ che l'Impresa non si è avvalsa dei piani individuali di emersione previsti dalla legge n. 383/2001 oppure di essersi avvalsa dei piani individuali di emersione previsti dalla legge n. 383/2001, dando però atto che gli stessi si sono conclusi;

- ✓ che con riferimento agli oneri, vincoli e divieti vigenti in materia di tutela della concorrenza e del mercato, ivi inclusi quelli di cui agli artt. 81 e ss. Del Trattato CE e agli artt. 2 e ss. Della Legge n. 287/1990, questa Impresa:

con riferimento alla presente gara non ha in corso né ha praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile e che, comunque, l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto di tale normativa;

è consapevole che l'eventuale realizzazione nella presente gara di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, sarà valutata dall'ATS, nell'ambito delle successive procedure di gara indette dall'Amministrazione medesima, al fine della motivata esclusione dalla partecipazione nelle stesse procedure, ai sensi della normativa vigente;

- ✓ che la società accetta il contenuto del Codice del Comportamento dell'ATS della Città Metropolitana di Milano, pubblicato e consultabile sul sito aziendale;
- ✓ che la società accetta il contenuto del Patto di Integrità di Contratti Pubblici Regionali, pena l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 4 del medesimo Patto;
- ✓ che la società ha preso visione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'ATS, pubblicato e consultabile sul sito aziendale dell'Amministrazione;
- ✓ che, ai sensi dell'art. 48, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, con riferimento alla presente gara, l'Impresa non ha presentato offerta in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio di concorrenti, ovvero singolarmente e quale componente di un raggruppamento di imprese o consorzio;
- ✓ che l'Impresa si obbliga ad attuare a favore dei lavoratori dipendenti e, se di cooperative, anche verso i soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro e dagli accordi locali integrativi degli stessi, applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono i lavori ed a rispettare le norme e procedure previste dalla Legge;
- ✓ di essere in regola con gli obblighi previsti dall'art. n. 18 del D. Lgs. 81/2008 relativo alla nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione agli infortuni;
- ✓ **(in caso di soggetto non residente e senza stabile organizzazione in Italia)** che l'Impresa si uniformerà alla disciplina di cui all'art. 17, comma 2, del D.P.R. n. 633/72, e comunicherà all'ATS, in caso di aggiudicazione, la nomina del rappresentante fiscale nelle forme di legge;
- ✓ che i documenti presentati sono/non sono coperti da segreti tecnici e commerciali;

(in caso di risposta affermativa motivare adeguatamente)

- ✓ che l'Impresa, in caso di aggiudicazione **(barrare esclusivamente l'opzione che interessa)**:

☐ non intende affidare alcuna attività oggetto della presente gara in subappalto;

☐ intende ricorrere all'istituto del subappalto, ai sensi dell'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, per le sotto indicate prestazioni:

E, ai sensi dell'art. 105, comma 6, del D. Lgs.50/2016, la società concorrente **dichiara** di seguito i nominativi dei subappaltatori:

1. _____
2. _____
3. _____

✓ (in caso di R.T.I. costituiti o costituendi, nonché di consorzi costituendi) che la partecipazione alla presente gara viene effettuata congiuntamente alle seguenti imprese:

_____ (indicare il ruolo: mandante/mandataria);
_____ (indicare il ruolo: mandante/mandataria);
_____ (indicare il ruolo: mandante/mandataria);

le quali, a corredo dell'offerta congiunta sottoscritta da tutte le imprese raggruppande/consorziande – ovvero dall'impresa mandataria in caso di R.T.I. già costituiti – attestano la parte delle prestazioni contrattuali che ciascuna impresa raggruppata e/o raggruppanda/consorzianda assume all'interno del R.T.I./Consorzio nella seguente misura:

Impresa mandataria/mandante	Attività o servizio di competenza	Percentuale dell'attività o servizio di competenza rispetto alla complessiva esecuzione di detta attività o servizi	Percentuale dell'attività o servizio di competenza rispetto all'interno oggetto dell'appalto
TOTALE			100%

7/11

- ✓ **(in caso di impresa mandante di R.T.I. o Consorzi non costituiti)** di autorizzare la mandataria a presentare un'unica offerta e, pertanto, abilitando la medesima a compiere in nome e per conto anche di questa Impresa ogni attività per la procedura di gara (presentazione documentazione sottoscritta dalle raggruppande, invio e ricezione delle comunicazione da e per la Stazione Appaltante, etc.), necessaria ai fini della partecipazione alla procedura, fermo restando, in ogni caso, che le dichiarazioni indicate nella documentazione di gara e, comunque, l'offerta economica verranno sottoscritte da questa Impresa congiuntamente con le altre Imprese raggruppande;
- ✓ **(in caso di R.T.I. o Consorzi non costituiti)** che le Imprese in raggruppamento si impegnano, in caso di aggiudicazione, a costituire R.T.I./Consorzi conformandosi alla disciplina di cui all'art. 48, comma 12, del D. Lgs. 50/2016, conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'Impresa qualificata mandataria la quale stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
- ✓ **(in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del D. Lgs. 50/2016)** che il Consorzio, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 48, comma 7, del D. Lgs. 50/2016, concorre con le seguenti Imprese consorziate **(specificare quali)**:

- ✓ (in caso di Cooperativa o Consorzio tra Cooperative) che l'Impresa in quanto costituente cooperativa ovvero in quanto partecipante a consorzio fra cooperative, è iscritta nell'Apposito Albo delle Società Cooperative, istituito con D.M. 23.06.2004 al n. _____;

- ✓ che l'Impresa, ai fini della presente procedura, **elegge domicilio** in _____

Via _____ n. _____

C.A.P. _____ Città _____

n. Telefono: _____ fax: _____

indirizzo di posta elettronica ordinaria: _____@_____ e

indirizzo di posta elettronica certificata* (campo obbligatorio)

_____@_____ e prende atto

che, per la ricezione di ogni eventuale comunicazione inerente la gara in oggetto e/o di richieste di chiarimento e/o integrazione della documentazione presentata, la Stazione Appaltante utilizzerà anche solo il mezzo fax ;

***in caso di mancata indicazione dell'indirizzo di posta certificata nello spazio sovrastante, l'ATS si intende autorizzata ad inviare le comunicazioni di cui agli artt. 29 e 76 del D. Lgs. 50/2016 all'indirizzo di posta ordinaria, senza che il concorrente possa avanzare pretese o formulare doglianze.**

- ✓ **(ovvero in caso si Impresa mandante di R.T.I. o Consorzi non costituiti)** ai fini dell'invio e della ricezione delle comunicazioni inerente la procedura di gara, elegge domicilio presso il domicilio eletto da parte della mandataria capogruppo del raggruppamento temporaneo d'impresa/consorzio,

in _____

Via _____ n. _____

C.A.P. _____ Città _____

n. Telefono: _____ fax: _____

indirizzo di posta elettronica ordinaria: _____ @ _____ e

indirizzo di posta elettronica certificata* (campo obbligatorio)

_____ @ _____ e prende atto

che, per la ricezione di ogni eventuale comunicazione inerente la gara in oggetto e/o di richieste di chiarimento e/o integrazione della documentazione presentata, la Stazione Appaltante utilizzerà anche solo il mezzo fax ;

***in caso di mancata indicazione dell'indirizzo di posta certificata nello spazio sovrastante, l'ATS si intende autorizzata ad inviare le comunicazioni di cui agli artt. 29 e 76 del D. Lgs. 50/2016 all'indirizzo di posta ordinaria, senza che il concorrente possa avanzare pretese o formulare doglianze.**

- ✓ di essere iscritta alla Sezione Fallimentare del Tribunale di _____

indirizzo: Via _____ n. _____ CAP _____

Città _____ n. telefono: _____

- ✓ di essere consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, questa Impresa verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata e, se risultata aggiudicataria, decadrà dall'aggiudicazione medesima la quale sarà annullata e/o revocata e l'ATS avrà la facoltà di escutere la cauzione posta a garanzia delle prestazioni. Inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula del contratto, questa potrà essere risolta di diritto dall'ATS ai sensi dell'art. 1456 c.c.;

- ✓ che ai sensi del d. Lgs. 136/2010, gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale dedicato sono i seguenti:

- ISTITUTO _____
- AGENZIA _____
- Codice IBAN _____
- Codici di riscontro: ABI _____ CAB _____ CIN _____

Conto Intestato a:

RAGIONE SOCIALE	
CODICE FISCALE	
PARTITA I.V.A.	
INDIRIZZO	

Dati identificativi dei soggetti (persone fisiche) che per l'impresa saranno delegati ad operare sul conto corrente dedicato, sono i seguenti:

Nome e Cognome: _____

C.F.: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residente a _____ in _____

operante in qualità di _____ *(specificare ruolo e poteri)*

Nome e Cognome: _____

C.F.: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residente a _____ in _____

operante in qualità di _____ *(specificare ruolo e poteri)*

Nome e Cognome: _____

Nome e Cognome: _____

C.F.: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residente a _____ in _____

operante in qualità di _____ *(specificare ruolo e poteri)*

Nome e Cognome: _____

Nome e Cognome: _____

C.F.: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residente a _____ in _____

operante in qualità di _____ *(specificare ruolo e poteri)*

Note aggiuntive facoltative del dichiarante:

DICHIARA inoltre:

- ✓ di acconsentire, ai sensi e per gli effetti degli artt. 7 e 13 del T.U. 196/2003, al trattamento dei propri dati - anche personali - per le esclusive esigenze concorsuali e per la stipulazione di eventuale contratto

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Milano
Città Metropolitana

ALLEGATO B
OFFERTA ECONOMICA

**A.T.S. della Città di Metropolitana
di Milano
Corso Italia, 19
20122 Milano**

**OGGETTO: OFFERTA ECONOMICA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN
OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI
MILANO**

Il sottoscritto Legale Rappresentante _____, per la
Ditta _____, con sede legale in _____,
Sede Amministrativa in _____, Ufficio delle Imposte Dirette
territorialmente competente con sede in _____, Partita IVA _____,
C.F. _____,

DICHIARA

1. di mantenere invariati, i prezzi di cui all'offerta, per tutta la durata del contratto;
2. d'impegnarsi in particolare a garantire il servizio, secondo le condizioni e modalità prescritte nel C.S.A. e nel Capitolato Tecnico;
3. di aver analizzato e considerato tutte le condizioni contrattuali e circostanze oneri compresi relativi alla sicurezza, all'assicurazione e all'assistenza nel luogo dove deve essere svolto il servizio e quelle che possono comunque influire sulla determinazione del prezzo offerto;
4. che il servizio corrisponde alle possibilità della società; quindi giudica l'offerta stessa nel suo complesso remunerativa e vincolante, nei confronti dell'ATS della Città Metropolitana di Milano per un periodo di **180 giorni** dalla data di presentazione;
5. di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori, nonché di accettare le condizioni contrattuali;

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 19
Codice fiscale e P.IVA 09320520969

6. di possedere la capacità tecnica, economica e finanziaria per le operazioni di strutturazione ed equipaggiamento, consone ad una regolare esecuzione del servizio in oggetto;
7. di aver valutato, in definitiva, ogni incidenza, tale da consentire la formulazione dell'offerta in termini remunerativi;
8. assetto organizzativo aziendale per garantire la tempestività e la qualità del servizio;
9. di formulare la seguente offerta:

COLONNA A	COLONNA B
Base d'asta per 12 mesi calcolata per 240.000 minuti (Iva esclusa)	Importo complessivo offerto per 12 mesi (Iva esclusa)
€. 168.000,00	€. _____,____
Base d'asta al minuto (Iva esclusa)	Importo offerto al minuto (Iva esclusa)
€. 0,70	€. _____,____

La Società offerente dichiara, altresì, che il prezzo complessivo offerto sopra riportato è comprensivo di:

€ _____ relativi ai costi per la manodopera *

€ _____ relativi agli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

*L'indicazione dei costi riferiti alla manodopera e agli oneri per la sicurezza interni aziendali è obbligatoria ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs. 50/2016.

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 19

Codice fiscale e P.IVA 09320520969

ALLEGATO C

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Milano
Città Metropolitana

DICHIARAZIONE DI AVVALIMENTO DEI REQUISITI

OGGETTO: PROCEDURA APERTA SOPRA LA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING, PER UN PERIODO DI 12 MESI, RINNOVABILE, PER L'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Il sottoscritto.....
nato il a Prov. in qualità
di

☐ Legale Rappresentante

ovvero

☐ Procuratore Speciale¹ (come attestato dall'atto notarile allegato alla presente)

dell'impresa

con sede legale in

Via CAP Prov.

con codice fiscale n. con partita IVA n.

tel., fax

e-mail (tutti i predetti campi sono obbligatori)

Consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. 445/2000, per le ipotesi di

falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n.

445, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure relative agli appalti pubblici,

in qualità di impresa AUSILIARIA della concorrente

DICHIARA

a) di possedere i requisiti generali di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;

b) di obbligarsi nei confronti della società concorrente e
della Amministrazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le
risorse necessarie di cui è carente il concorrente;

c) che l'impresa non partecipa alla gara in proprio o associata o consorzata ai sensi dell'art. 45
del D. Lgs. 50/2016, né si trova in una situazione di cui all'art. 2359 del codice civile con una delle
altre imprese che partecipano alla gara.

Da firmare digitalmente

¹ La procura dovrà risultare da atto notarile, in originale o copia autentica, inserito nella Busta Amministrativa su Piattaforma Sintel.