

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA APERTA

per l'affidamento dei servizi di contact center

Spresiano, maggio 2017

a cura di Ufficio Acquisti e Rete Clienti

INDICE

1.	Normativa di riferimento.....	3
2.	Atti e modelli di gara.....	4
3.	Informazioni	5
4.	Soggetti ammessi alla procedura di gara e requisiti di partecipazione	6
5.	Modalità di presentazione del plico contenente l'offerta.	7
6.	Contenuto del plico contenente l'offerta	8
7.	Criterio e modalità di aggiudicazione	13
8.	Svolgimento della gara.....	19
9.	Cause di esclusione.....	21
10.	Avvertenze	21
11.	Documenti per controllo requisiti di partecipazione e stipula contrattuale.....	24
12.	Privacy e accesso agli atti	25

Informazioni sull'appalto

Soggetto aggiudicatore: Contarina S.p.A. con sede in Via Vittorio Veneto, 6 - 31027 Lovadina di Spresiano (TV), tel. 04227268 Fax 0422724009, e-mail contarina@contarina.it, www.contarina.it (di seguito anche Contarina).

Oggetto dell'appalto: servizi di contact center

Durata: il servizio avrà la durata di 24 mesi dalla data di inizio attività di cui al penultimo periodo dell'art. 14 del Capitolato Tecnico. Contarina si riserva la possibilità di prolungare il contratto medesimo per un massimo di ulteriori complessivi 24 (ventiquattro) mesi, alle stesse condizioni contrattuali.

Prezzo a base di gara (per 24 mesi di durata contrattuale certa): Euro 600.269,60 + Iva.

Importo a base di gara (per 48 mesi, eventuale proroga compresa): Euro 1.200.539,20 + Iva, di cui Euro 790.000,00 + Iva quale costo stimato della manodopera.

Procedura: aperta ex art. 60, D.Lgs. 50/2016 con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 95, D.Lgs. 50/2016.

Scadenza per la presentazione delle offerte: vedasi punto IV.3.4) del bando di gara.

I. Normativa di riferimento

La disciplina normativa di riferimento della presente procedura di gara indetta da Contarina S.p.A. (nel prosieguo anche e solo Contarina) con delibera CdA del 06/06/2017 e successivi atti attuativi, è costituita in particolare da:

- ❑ R.D. 23 maggio 1924, n. 827;
- ❑ Legge 7 giugno 2000, n. 150;
- ❑ D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81;
- ❑ D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207;
- ❑ L. 13 agosto 2010 n.136;

- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Gli operatori economici che intendono partecipare alla procedura di gara in oggetto, oltre a rispettare le norme di cui sopra e quelle ivi richiamate (tutte nelle versioni vigenti), sono tenuti, in particolare, alla esatta osservanza delle norme stabilite da:

- a) normative vigenti in materia di contratti pubblici;
- b) leggi e disposizioni vigenti in materia di assicurazioni dei lavoratori, prevenzione infortuni, sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- c) disposizioni vigenti sulle assunzioni obbligatorie;
- d) contratti collettivi di lavoro stipulati con le OO.SS.;
- e) disposizioni vigenti in materia di prevenzione della criminalità mafiosa;
- f) Codice Etico adottato da Contarina ex D.Lgs. 231/2001, attualmente scaricabile dal sito <http://www.contarina.it/chi-siamo/contarina>;
- g) ogni altro provvedimento normativo relativo alle materie oggetto del presente Disciplinare, anche emanato nel corso della durata del servizio, con particolare riferimento alla tutela dell'ambiente, alla salute pubblica o alla sicurezza sul lavoro.

2. Atti e modelli di gara

La documentazione di gara consta dei seguenti atti:

- a) Bando di gara;
- b) Capitolato Speciale d'Appalto e relativi allegati (nel prosieguo anche e solo Capitolato);
- c) Disciplinare di gara;
- d) Schema contrattuale-

Al presente disciplinare di gara sono allegati i seguenti modelli che gli offerenti sono invitati ad utilizzare per redigere la loro offerta:

- a) **Modello Alfa** – istanza di partecipazione alla procedura di gara dei soggetti di cui al c. 2, art. 45, D.Lgs. 50/2016 (*salvo i soggetti di cui alle lett. d), e), c. 2, art. 45 cit. non ancora formalmente costituiti*);
- b) **Modello Beta** – istanza di partecipazione alla gara di raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di imprese di cui alle lett. d), e), c. c. 2, art. 45, D.Lgs. 50/2016 non ancora formalmente costituiti;
- c) **Modello Gamma** – dichiarazione di possesso dei requisiti di gara;
- d) **Modello Subappalti** – dichiarazione eventuali subappalti;

- e) **Modello Clausola Sociale** – dichiarazione di accettazione della clausola sociale;
- f) **Modello di offerta.**

In calce a ciascuno di questi modelli sono riportate le note circa la loro corretta compilazione da parte dei soggetti di volta in volta interessati.

Al fine di garantire la maggiore speditezza possibile nell'esame della documentazione amministrativa in sede di gara e soprattutto al fine di ridurre al minimo la possibilità di errore nell'autocertificazione, si invitano gli operatori economici partecipanti alla gara a rendere le dichiarazioni richieste tramite la compilazione dei suddetti modelli di autocertificazione.

3. Informazioni

I soggetti interessati a partecipare alla procedura di gara possono scaricare gli atti e i modelli di cui al paragrafo 2 del presente disciplinare dal profilo di committente <http://www.contarina.it/gare/>, oppure richiederne il rilascio facendo pervenire a Contarina apposita richiesta scritta (contenente gli estremi del richiedente: ragione sociale, indirizzo postale, pec, e-mail, ecc.) ai contatti di cui al punto I.1 del bando di gara, e in particolare a:

- ❑ fax n. (+39)0422724009;
- ❑ e-mail: acquisti@contarina.it

In questa seconda ipotesi il rilascio della documentazione avverrà gratuitamente mediante trasmissione via posta elettronica.

Qualora un soggetto richiedesse il rilascio della suddetta documentazione in forma cartacea, lo stesso avverrà a pagamento (previo versamento anticipato del costo delle fotocopie e delle eventuali spese di spedizione) con modalità da concordare.

Eventuali chiarimenti circa gli atti e i modelli nonché, complessivamente, circa la procedura di gara possono essere richiesti a Contarina per iscritto ai succitati contatti fino al decimo giorno compreso antecedente il termine ultimo fissato dal bando di gara per la ricezione delle offerte.

Le richieste di chiarimenti pervenute in tempo utile saranno pubblicate in forma anonima, unitamente alle relative risposte, sul profilo di committente entro il termine di cui all'art. 74, D.Lgs. 50/2016. Si invitano pertanto gli operatori economici a prenderne visione. Si precisa che non saranno date risposte a quesiti di natura giuridica o interpretazioni delle norme di legge; si forniranno esclusivamente chiarimenti di natura procedurale.

4. Soggetti ammessi alla procedura di gara e requisiti di partecipazione

Sono ammessi a partecipare alla presente procedura di gara, purché in possesso dei requisiti minimi di partecipazione di cui sotto, i soggetti elencati all'art. 45, D.Lgs. 50/2016.

Per quanto riguarda, specificatamente, la partecipazione alla presente procedura di gara dei consorzi in genere e dei raggruppamenti temporanei di imprese (nel prosieguo anche e solo R.T.I.) trovano in particolare applicazione le norme contenute negli artt. 47 e 48, D.Lgs. 50/2016, cui si rimanda.

In caso di partecipazione alla gara di un raggruppamento temporaneo o di un consorzio ordinario di imprese, ciascuno degli operatori economici raggruppati/consorziati deve possedere i requisiti di gara richiesti in proporzione alla quota e alla tipologia dei servizi che, in caso di aggiudicazione, andrà a svolgere (quota come indicata in sede di offerta), mentre cumulativamente il raggruppamento temporaneo o il consorzio ordinario di imprese dovrà possedere per intero i requisiti minimi di partecipazione alla gara.

Per partecipare alla presente procedura di gara gli operatori economici devono possedere i seguenti requisiti:

1. **di ordine generale ex art. 80, D.Lgs. 50/2016** (da autocertificare compilando il modello Gamma);
2. **di idoneità professionale ex lett. a), c. 1, art. 83, D.Lgs. 50/2016:** **a)** essere iscritto nei registri della C.C.I.A.A. o Ente equivalente, per attività oggetto dell'appalto per la parte di propria competenza. Nel caso di società cooperative e di consorzi di cooperative, essere iscritto all'Albo Nazionale degli enti cooperativi tenuto presso la C.C.I.A.A.; **b)** aver assolto agli adempimenti di cui alla Legge n. 232/2016 ed in particolare a quanto stabilito nella delibera n. 1/17/CONS del 12/01/2017 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
3. **di capacità economico – finanziaria ex lett. b), c. 1, art. 83, D.Lgs. 50/2016:** ciascun operatore economico, singolo o componente un soggetto plurimo (costituito o costituendo) deve presentare la dichiarazione di solidità economica e finanziaria in originale rilasciata da almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993;
4. **di capacità tecnica ex lett. c), c. 1, art. 83, D.Lgs. 50/2016:** avere svolto con buon esito negli ultimi tre anni (periodo calcolato a ritroso a partire dal termine ultimo fissato

per la presentazione delle offerte) servizi analoghi (ossia di call center e/o contact center) a quelli oggetto della presente procedura. Il requisito si intende posseduto quando (devono valere entrambe le seguenti condizioni):

- il fatturato medio annuo per tali servizi analoghi sia non inferiore ad euro 600.000,00 (seicentomila/00) + IVA;

-il fatturato medio annuo di almeno uno di tali servizi analoghi sia come minimo pari ad euro 250.000,00 (duecentocinquantamila/00) + IVA.

5. **certificazione della qualità ex art. 87, D.Lgs. 50/2016:** essere in possesso di valida e regolare certificazione del sistema di qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001, avente nello scopo i servizi di call center e/o contact center.

5. Modalità di presentazione del plico contenente l'offerta.

I soggetti interessati a partecipare alla presente procedura di gara devono presentare tutta la documentazione e le dichiarazioni, in corso di validità, di seguito elencate, nei modi e tempi fissati negli atti e modelli di gara.

La documentazione di gara deve, inoltre, essere in regola con la vigente normativa in materia di imposta di bollo.

L'offerta deve essere contenuta in apposito plico chiuso ed idoneamente sigillato e siglato dall'offerente sui lembi di chiusura al fine di garantirne l'integrità, l'autenticità della chiusura originaria ed escludere qualsiasi possibilità di manomissione del contenuto.

Tale plico deve riportare all'esterno le seguenti diciture:

1. gli estremi del concorrente (ovvero: ragione sociale, indirizzo postale, telefono, pec ecc.);
2. la seguente dicitura: "**NON APRIRE - Offerta gara servizi di contact center**".
3. l'indicazione della data (giorno e ora) di scadenza dei termini di presentazione dell'offerta.

Il plico dovrà pervenire tassativamente entro e non oltre i termini perentori indicati al punto IV.3.4 del bando di gara esclusivamente al seguente indirizzo:

Contarina S.p.A. (ufficio protocollo)

Via Donatori del Sangue n. 1 (secondo piano)

31020 Fontane di Villorba (TV)

Il recapito tempestivo del plico, che deve avvenire a mano (in orario di ufficio del protocollo che è il seguente: lun. – gio.: 08:30–13:00 e 14:00-17:15; ven.: 08:30-12:15; in tal caso Contarina rilascerà apposita ricevuta) o tramite servizio postale o corriere, rimarrà ad esclusivo rischio del mittente ed ove, per qualsiasi motivo, il plico stesso non fosse recapitato in tempo utile, Contarina non assume responsabilità alcuna.

In ogni caso farà fede la data (giorno e ora) di ricezione attestata dal timbro apposto dall'ufficio protocollo aziendale.

Nel caso di partecipazione di un soggetto plurimo (ad esempio di un R.T.I.) è ammissibile l'indicazione sul frontespizio del plico esterno e delle buste interne (e la relativa firma del legale rappresentante sui lembi di chiusura) anche di uno solo dei componenti il medesimo; in tal caso però non potranno partecipare attivamente alle operazioni di gara i rappresentanti degli altri componenti (e ciò fino a quando non sarà possibile individuarli tramite la documentazione d'offerta presente nelle buste).

6. *Contenuto del plico contenente l'offerta*

Nel plico contenente l'offerta di gara devono essere inserite tre buste – analogamente chiuse e idoneamente sigillate e siglate dall'offerente sui lembi di chiusura – recanti all'esterno, oltre all'intestazione del mittente, rispettivamente le seguenti diciture: “A – Documentazione amministrativa”, “B – Documentazione tecnica” e “C – Offerta economica”.

La busta “**A – Documentazione amministrativa**” deve contenere i seguenti atti:

1. **istanza di partecipazione** alla presente procedura di gara, in regola con la vigente normativa sull'imposta di bollo. E' redatta utilizzando i modelli Alfa o Beta (quest'ultimo modello riservato ai raggruppamenti temporanei ed ai consorzi ordinari di imprese non ancora formalmente costituiti), alle cui note si rimanda per la corretta compilazione e sottoscrizione;
2. **dichiarazione di solidità economica e finanziaria** in originale rilasciata da almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993;
3. **dichiarazione/i di possesso dei requisiti di partecipazione**, redatta/e utilizzando il modello Gamma, alle cui note si rimanda per la corretta compilazione e sottoscrizione;

4. **dichiarazione di accettazione della clausola sociale**, redatta utilizzando il relativo modello alle cui note si rimanda per la corretta compilazione e sottoscrizione;
5. **garanzia a corredo dell'offerta (c.d. garanzia provvisoria)** a favore di Contarina Spa, costituita in conformità all'art. 93, D.Lgs. 50/2016, con validità di almeno 180 giorni decorrenti dalla data di cui al punto IV.3.4 del bando. Il massimale deve essere pari al due per cento del prezzo posto a base d'asta (**ossia pari ad Euro 12.005,39**), salvo le eventuali riduzioni ex c. 7, art. 93, D.Lgs. 50/2016. In particolare si ricorda che tale garanzia deve riportare espressamente:
- a. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, c. 2, C.C.;
 - b. l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta, **ogni contraria eccezione rimossa**, da parte del beneficiario Contarina Spa, **anche nell'eventualità di opposizione proposta dal Contraente o da altri soggetti comunque interessati ed anche nel caso che il Contraente sia dichiarato nel frattempo fallito ovvero sottoposto a procedure concorsuali o posto in liquidazione**;
 - c. l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, a semplice richiesta scritta di Contarina, in qualunque momento entro il termine originario di scadenza nel caso in cui non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, per un periodo massimo uguale a quello iniziale, fino alla emissione della garanzia definitiva;
 - d. che nel caso di controversie tra l'istituto garante e Contarina il foro competente sia quello di Treviso.

Al fine di garantire la maggiore speditezza possibile nell'esame di tale garanzia si invitano gli operatori economici partecipanti alla gara ad allegare alla stessa un'appendice riportante tutte le suddette clausole specificatamente richieste.

Tale garanzia copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'affidatario ed ogni altro obbligo derivante dalla partecipazione alla gara, ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo.

Nel caso di soggetto plurimo tale garanzia deve essere intestata a tutti gli operatori economici interessati, i quali sono individualmente responsabili delle dichiarazioni rese per la partecipazione alla gara.

Per poter usufruire di ciascuna delle riduzioni del massimale della garanzia provvisoria il concorrente (ovvero: tutti i componenti nel caso di soggetto plurimo) deve possedere il relativo requisito di cui all'art. 93, c. 7, D.Lgs. 50/2016.

La garanzia provvisoria presentata dai concorrenti che risulteranno non aggiudicatari sarà svincolata entro un termine non superiore a trenta giorni dall'aggiudicazione.

6. **impegno del fideiussore** (validamente e regolarmente autorizzato) a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui all'art. 103, D.Lgs. 50/2016 (c.d. garanzia definitiva) qualora l'offerente risultasse affidatario (cfr. c. 8, art. 93, D.Lgs. 50/2016). In tale impegno non va indicato il massimale della garanzia definitiva. Tale documento va presentato qualunque sia la forma prescelta della garanzia provvisoria. Nel caso di soggetto plurimo non formalmente costituito tale impegno deve essere intestato a tutti i soggetti interessati;
7. **ricevuta versamento tassa sulla gara a favore dell'ANAC** per l'importo indicato nella relativa, vigente delibera ANAC, cui si rimanda. L'avvenuto pagamento è dimostrato allegando all'offerta l'originale della ricevuta di versamento o fotocopia della stessa, corredata da dichiarazione di autenticità ex D.P.R. 445/2000 e di valido documento di identità del legale rappresentante del concorrente, o, ancora, in caso di pagamento *on line*, copia cartacea dell'e-mail di conferma dell'avvenuto pagamento trasmessa dal sistema di riscossione;
8. **quant'altro previsto dalla documentazione di gara**, tra cui a mero titolo di esempio:
 - a) il mandato collettivo speciale con rappresentanza ad un mandatario di cui all'art. 45, D.Lgs. 50/2016: deve rispettare quanto stabilito in proposito dall'art. 48, D.Lgs. 50/2016 e deve contenere, tra l'altro, le stesse dichiarazioni di cui al modello Beta;
 - b) la documentazione necessaria all'avvalimento dei requisiti speciali ecc.: si rimanda a quanto stabilito dall'art. 89, D.Lgs. 50/2016 e dall'art. 88, DPR 207/2010. L'impresa ausiliaria è tenuta, in particolare, a presentare la dichiarazione ex DPR 445/2000 di cui all'art. 89 cit. compilando il modello Gamma nella parte relativa alle dichiarazioni attestanti il possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80, D.Lgs. 50/2016);
 - c) dichiarazione subappalti.

Nella busta **“B – Documentazione tecnica”** ciascun concorrente deve inserire una relazione tecnica ove, nel rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli prestazionali minimi fissati dal CSA, descrive dettagliatamente il proprio progetto di servizio facendo emergere l'adeguatezza della sua proposta tecnica rispetto a:

- il servizio erogato;

- la struttura operativa;
- l'infrastruttura tecnologica.

Ai suddetti fini il concorrente deve inserire, tra l'altro, nella busta in parola l'organigramma completo per illustrare la propria struttura interna e l'elenco delle figure professionali di cui l'offerente si avvarrà per l'esecuzione dell'appalto, unitamente ai relativi CV contenenti i requisiti minimi professionali richiesti in base all'Allegato sub "A" del CSA, oltre all'inquadramento professionale e al CCNL di settore applicato.

Infine il concorrente può offrire **servizi aggiuntivi** che si impegna a svolgere senza corrispettivi aggiuntivi rispetto a quello di cui all'art. 8 del CSA.

La relazione tecnica, completa della documentazione richiesta ai fini dell'attribuzione dei punteggi in base ai sub-criteri indicati, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'offerente (dai legali rappresentanti di tutte le imprese riunite/consorziate in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di imprese non ancora formalmente costituito).

Al fine di facilitare la lettura e la valutazione dell'offerta tecnica si invitano i concorrenti a dedicare uno specifico paragrafo per ciascuno degli aspetti sopra elencati, con ulteriore suddivisione in base ai succitati sub-criteri.

In tale busta (e in quella amministrativa) **non** devono essere inseriti:

- dati economici tali da consentire di ricostruire la complessiva offerta economica onde non ledere, tra gli altri, il principio di separatezza tra le due offerte (tecnica ed economica).
- dati tali da consentire di ricostruire l'offerta migliorativa dei livelli di servizio minimi (che deve essere inserita solo ed esclusivamente nella busta "C – Offerta economica") in quanto oggetto di attribuzione dei punteggi in maniera automatica.

La busta "**C – Offerta economica**" deve contenere:

- un'unica offerta economica espressa sia in cifre sia in lettere, con un numero massimo di tre decimali (nel caso fossero indicati quattro o più decimali sarà compiuto un arrotondamento al terzo decimale con la funzione ARROTONDA di MS Excel, che varrà sia in sede di

aggiudicazione sia di esecuzione contrattuale), utilizzando l'apposito modello di offerta. In caso di discordanza tra le due espressioni sarà presa in considerazione quella in lettere.

I prezzi unitari massimi posti a base di gara, nel rispetto degli artt. 8 e 17 del Capitolato Speciale d'Appalto, sono i seguenti:

- prezzo per ognuno dei primi tre minuti del tempo medio mensile di conversazione delle chiamate risposte (prezzo P1): euro 0,608 (zero/608) + Iva;
- prezzo per il quarto minuto del tempo medio mensile di conversazione delle chiamate risposte (prezzo P2): Euro 0,601 (zero/601) + Iva.

da cui deriva il calcolo dell'importo stimato posto a base di gara:

Descrizione prezzo	Prezzo unitario massimo (€/minuto, I.E.)	Quantitativo totale di minuti stimato in 48 mesi	Importo (I.E.)
P1	€ 0,608	1.511.424,00	€ 918.945,79
P2	€ 0,601	468.541,44	€ 281.593,41
Importo complessivo stimato			€ 1.200.539,20

- l'eventuale offerta migliorativa dei Livelli di Servizio minimi di cui all'allegato sub B del CSA che sono:

Livello di Servizio	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
A) Chiamate Risposte	Percentuale di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD durante il Service Time.	Numero di chiamate risposte / Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD	$\geq 93\%$	Mese Solare (o frazione)
B) Chiamate Risposte entro 30 secondi	Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) nelle quali la risposta dell'Operatore venga fornita entro 30 sec.	Numero di chiamate risposte entro 30 secondi / Numero di chiamate risposte	$\geq 80\%$	Mese Solare (o frazione)

Tale offerta migliorativa deve essere espressa sia in cifre sia in lettere, con un numero massimo di due decimali (esempio 94,05%, 80,54%; nel caso fossero indicati più decimali sarà compiuto un arrotondamento al secondo decimale con la funzione ARROTONDA di MS Excel, che varrà sia in sede di aggiudicazione sia di esecuzione contrattuale), utilizzando l'apposito modello di offerta. In caso di discordanza tra le due espressioni sarà presa in considerazione quella in lettere. In caso di indicazione di uno o entrambi i valori inferiori alle suddette soglie minime l'offerta sarà esclusa.

Nell'offerta economica devono essere altresì esplicitati ai sensi del c. 10, art. 95, D.Lgs. 50/2016:

- i costi per la sicurezza da rischi specifici dell'attività del concorrente (ricompresi nel corrispettivo di appalto derivante dal ribasso offerto in gara e diversi quindi da quelli per i rischi da interferenza di cui al D.U.V.R.I. che peraltro, in questo specifico appalto, sono pari a zero);
- i costi della manodopera (ricompresi nel corrispettivo di appalto derivante dal ribasso offerto in gara),

i quali tutti devono risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche dei servizi (in caso di soggetto partecipante plurimo si chiede di indicare tali costi suddivisi per singolo operatore economico).

L'offerta deve essere sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal legale rappresentante del soggetto offerente (in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di imprese non ancora formalmente costituito, l'offerta economica deve essere sottoscritta da tutti i legali rappresentanti delle imprese costituenti il singolo raggruppamento/consorzio).

7. Criterio e modalità di aggiudicazione

L'appalto è aggiudicato al concorrente che, in possesso di tutti i requisiti minimi di partecipazione fissati dalla documentazione di gara e dalla normativa applicabile, ha formulato la migliore offerta, selezionata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, D.Lgs. n. 50/2016 in base alla valutazione dei criteri di seguito indicati.

a) OFFERTA ECONOMICA: massimo punti **25** su 100 (**Pp**)

b) OFFERTA TECNICA: massimo punti **75** su 100 (**Pt**)

a) OFFERTA ECONOMICA

- Punteggio massimo attribuito alla componente “prezzo”:

Pp = 25 punti,

così assegnato:

C_j (per $A_j \leq A_{soglia}$) = $X \cdot A_j / A_{soglia}$;

C_j (per $A_j > A_{soglia}$) = $X + (1,00 - X) \cdot [(A_j - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$,

dove:

X è un coefficiente pari a 0,90;

A_j è il ribasso percentuale offerto dal concorrente j-esimo;

A_{soglia} è la media aritmetica dei ribassi (A_j);

A_{max} è il ribasso massimo tra quelli offerti;

A_j e C_j sono arrotondati alla seconda cifra decimale (funzione ARROTONDA di Excel).

Si esemplifica, qui di seguito, il metodo di calcolo del valore A_j , ipotizzando che il concorrente j-esimo offra i seguenti prezzi unitari:

Descrizione prezzo	Prezzo unitario offerto (€/minuto, I.E.)	Quantitativo di minuti stimato in totale in 48 mesi	Importo (I.E.)
P1	€ 0,600	1.511.424,00	€ 906.854,40
P2	€ 0,590	468.541,44	€ 276.439,45
Importo complessivo offerto			€ 1.183.293,85

$A_j = \text{Arrotonda}((1 - (1.183.293,85 / 1.200.539,20); 4)) = 1,44\%$

b) OFFERTA TECNICA:

- Punteggio massimo attribuito alla componente tecnica, discendente dall’analisi e valutazione della documentazione contenuta nella busta “B – Documentazione tecnica”:

Pt = 65 punti così ripartiti:

N° _	Sub-Criterio	Punteggio massimo	Criterio Motivazionale
------	--------------	-------------------	------------------------

I	Adeguatezza del servizio erogato alle caratteristiche richieste	20	10	Valutazione delle modalità operative, tipologia e caratteristiche delle soluzioni proposte ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti. Particolare attenzione sarà posta alle eventuali proposte di miglioramento e di integrazione rispetto agli standard richiesti, con esclusione dei Livelli di Servizio che devono essere riportati nella busta economica. Rif. artt. 6, 16, 17, 18 CSA.
			6	Valutazione della completezza, leggibilità, flessibilità (possibilità di sviluppare e fornire ulteriori report statistici) e utilità dei dati di monitoraggio. Rif. artt. 16, 17 CSA.
			2	Valutazione degli apparati a garanzia della continuità del servizio in caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica. Rif. art. 10, terzo capoverso CSA.
			2	Valutazione delle modalità poste in essere in caso di guasti e/o indisponibilità di parte dei sistemi al fine della riduzione dei disservizi. Rif. art. 10, secondo capoverso CSA.
2	Adeguatezza della struttura operativa	15	9	Valutazione tipologia e caratteristiche dell'organigramma proposto e numero di risorse, mix di figure professionali, CV degli operatori, Supervisor, altro personale. Particolare rilevanza sarà data alle eventuali caratteristiche personali aggiuntive, rispetto alle conoscenze e alle esperienze minime richieste. Sarà valutato positivamente anche il possesso di certificazione sulla sicurezza e/o l'adozione di misure equivalenti. Rif. art. 11 CSA e Allegato Sub A del CSA.
			6	Valutazione sulla adeguatezza dei processi di turnazione del personale ai fini della garanzia di continuità del servizio. Rif. artt. 3, 11 CSA.
3	Adeguatezza dell'infrastruttura tecnologica	15	8	Valutazione dei metodi e delle tecnologie utilizzate ai fini della registrazione, dell'archiviazione e della ricerca e recupero delle conversazioni con l'utenza. Rif. art. 16 CSA.
			4	Valutazione di tipologia, caratteristiche tecniche e funzionali delle procedure di sicurezza e di Disaster Recovery. Rif. art. 9 CSA.

			3	Valutazione di: 1) eventuali proposte integrative e di miglioramento rispetto ai requisiti richiesti e 2) tempi previsti per l'implementazione di queste caratteristiche aggiuntive (qualora non già disponibili). Rif. art. 9 CSA.
4	Servizi aggiuntivi offerti, ricompresi nel corrispettivo di cui all'art. 8 del CSA	15	10	Valutazione di proposte di ulteriori canali di informazione all'utenza, come servizio chat, offerti gratuitamente da parte del concorrente. Particolare attenzione sarà posta sulle caratteristiche tecniche ai fini dell'integrazione con i servizi inbound oggetto del presente appalto. Rif. art. 6 CSA.
			5	Valutazione di proposte di servizi in outbound offerti gratuitamente da parte del concorrente, funzionali ai servizi erogati dalla Committente. Rif. artt. 6, 7 CSA.
TOTALE		65	65	

Al concorrente j-esimo l'attribuzione dei punteggi per ogni voce dei singoli sub-criteri di valutazione sarà effettuata in maniera discrezionale (avendo presente i relativi descrittori e gli obiettivi che la stazione appaltante si è prefissata, come esplicitati nel CSA), assegnando a ciascuno un coefficiente, compreso tra 0 e 1, definito come segue.

$$VT_{n_j} = \frac{P_{n_j}}{P_{n_max}}$$

Dove:

VT_{n_j} è il coefficiente di valutazione assegnato al valore tecnico/sociale dell'offerta del concorrente j-esimo relativamente al sub-criterio n;

P_{n_j} è il punteggio attribuito al valore tecnico/sociale dell'offerta del concorrente j-esimo, che si fissa essere variabile da 0 a 100, per il sub-criterio n;

P_{n_max} è il punteggio più alto attribuito al valore tecnico delle offerte presentate relativamente al sub-criterio n.

- Punteggio massimo attribuito automaticamente alla componente tecnica di cui alla documentazione contenuta nella busta "C – Offerta economica":

Pt = 10 punti così ripartiti:

N° _	Sub-Criterio	Punteggio massimo
5	Livello parametro A) Chiamate Risposte	5
6	Livello parametro B) Chiamate Risposte entro 30 secondi	5

Al concorrente j-esimo l'attribuzione dei punteggi per ognuno di essi sarà effettuata in maniera automatica utilizzando le seguenti formule di calcolo dei coefficienti **VT_{n_j}** (arrotondati alla seconda cifra decimale mediante la funzione ARROTONDA di Excel).

$$VT_{n_j} = R_j / R_{max}$$

dove

R_j = spread migliorativo (rispetto al livello minimo di servizio richiesto) offerto dal concorrente j-esimo

R_{max} = spread migliorativo più conveniente.

Ove il concorrente non formulasse alcuna proposta migliorativa (spread = 0) otterrà un punteggio pari a zero.

Si esemplifica, qui di seguito, il calcolo per l'attribuzione automatica dei punteggi.

Concorrente n. _	Livello "parametro A) Chiamate Risposte" offerto	R_j
1	95,26%	2,26 (=95,26%-93%)
2	98%	5 (=98%-93%)

$$R_{max}=5$$

$$VT_{a_1} = ARROTONDA((2,26/5);2) = 0,45$$

$$VT_{a_2} = ARROTONDA((5/5);2) = 1$$

Sarà inoltre introdotto un procedimento di riparametrazione del punteggio relativo all'elemento tecnico, ovvero al concorrente che avrà conseguito il punteggio tecnico complessivo maggiore saranno comunque attribuiti 75 punti e agli altri un punteggio in proporzione lineare secondo la seguente formula:

$$Ptr_j = 75 \times VTr_n_j$$

dove:

VTr_n_j ($= Pt_j/Pt_max$) è un coefficiente, compreso tra 0 e 1 e arrotondato (funzione ARROTONDA di Excel) alla seconda cifra decimale;

Ptr_j = punteggio tecnico riparametrato attribuito al concorrente j-esimo, arrotondato alla seconda cifra decimale (funzione ARROTONDA di Excel);

Pt_j = punteggio tecnico complessivo attribuito al concorrente j-esimo (dato dalla somma dei punteggi attribuiti a ciascun degli n sub-criteri);

Pt_max = punteggio tecnico complessivo più alto tra quelli attribuiti ai concorrenti.

Si precisa che l'offerta tecnica, ove incompleta o incerta sarà penalizzata in fase di attribuzione dei punteggi se comunque risultasse sufficientemente determinata, mentre sarà esclusa se l'incompletezza o l'indeterminatezza fosse tale da impedire di effettuarne la valutazione rispetto ai criteri di valutazione predeterminati e, comunque, cagioni incertezza sui contenuti delle obbligazioni contrattuali.

Valutazione complessiva

Il punteggio complessivo assegnato al concorrente j-esimo (P_j) sarà quindi calcolato mediante il seguente algoritmo:

$$P_j = Ptr_j + (C_j \times 25)$$

La graduatoria è determinata dall'ordine decrescente dei valori P_j e l'aggiudicazione provvisoria è ad appannaggio dell'offerta che ottiene il punteggio P_j maggiore.

8. Svolgimento della gara

Scaduto il termine ultimo per la presentazione delle offerte, il seggio di gara [composto dal presidente coadiuvato da due testimoni (uno dei quali anche con funzioni di segretario verbalizzante)], procede, in sede pubblica (cui saranno invitati i rappresentanti dei concorrenti), a:

- verificare la correttezza della procedura stessa (in particolare l'avvenuta pubblicazione del bando secondo le norme di legge);
- accertare che i soggetti eventualmente presenti siano o meno legittimati a presenziare ed eventualmente a formulare osservazioni sulla regolarità dello svolgimento della gara. A tal fine inviterà i presenti ad esibire valido documento di identità in uno con l'atto che dia facoltà ad ogni singolo intervenuto di presenziare ed intervenire in nome e per conto dell'offerente (delega, autorizzazione ecc.);
- verificare che i plichi contenenti le offerte pervenute siano stati recapitati nei termini prefissati e riportino all'esterno le diciture e i dati richiesti, nonché siano stati correttamente sigillati e siglati dal legale rappresentante del soggetto offerente;
- aprire i plichi contenenti le offerte;
- verificare che ciascun plico contenga le buste riportanti rispettivamente le seguenti diciture: **“A – Documentazione amministrativa”**, **“B – Documentazione tecnica”** e **“C - Offerta economica”** e correttamente sigillate e siglate dal legale rappresentante del soggetto offerente;
- aprire le buste denominate **“A – Documentazione amministrativa”** contenenti la documentazione amministrativa verificando la presenza di tutta la documentazione richiesta e la correttezza e veridicità della documentazione amministrativa;
- aprire le buste denominate **“B – Documentazione tecnica”**, verificando la presenza di tutta la documentazione tecnica prescritta;
- verificare, in generale, la presenza di specifiche cause di esclusione dalla gara.

Successivamente **la Commissione giudicatrice**, nominata ai sensi del c. 12, art. 216, D.Lgs. 50/2016, procederà ad esaminare la suddetta documentazione tecnica, valutandone il contenuto in rapporto a quanto previsto dagli atti di gara e assegnando i relativi punteggi secondo i criteri ivi fissati.

La Commissione giudicatrice comunicherà, in seduta pubblica, l'esito della valutazione dell'offerta tecnica (con relative, eventuali, motivate esclusioni dalla gara) ossia i punteggi assegnati a ciascuna delle offerte.

Nella medesima seduta pubblica **la Commissione giudicatrice** procederà poi ad aprire le buste denominate **“C – Offerta economica”** verificando la presenza di tutta la documentazione richiesta, correttamente e compiutamente redatta e sottoscritta, ed in caso negativo ad escludere i relativi concorrenti dalla gara.

La Commissione giudicatrice procederà quindi a valutare le offerte pervenute secondo il criterio di aggiudicazione prescelto e a formare la relativa graduatoria di gara, salvo quanto previsto dagli artt. 97 e ss., D.Lgs. 50/2016 relativamente alle offerte anormalmente basse.

Gli organi preposti allo svolgimento dell'iter di gara potranno sempre chiedere il completamento e i chiarimenti dei documenti presentati nei limiti permessi dal D.Lgs. 50/2016, nel rispetto dei principi comunitari in materia di appalti.

L'aggiudicazione definitiva avverrà solo una volta approvati i verbali di gara da parte dell'organo a ciò competente.

Contarina procederà alla stipulazione del contratto secondo i tempi e le modalità previste dall'art. 32, D.Lgs. 50/2016, rispettando il termine dilatorio di 35 giorni di cui al c. 9 del medesimo articolo.

In particolare, in caso di urgenza si potrà richiedere l'esecuzione anticipata dell'appalto ai sensi del c. 8 del medesimo articolo.

I concorrenti, ad eccezione dell'aggiudicatario, possono motivatamente chiedere a Contarina la restituzione della documentazione presentata per la partecipazione alla gara (con spese a totale carico del richiedente).

Contarina si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione dell'appalto anche in presenza di una sola offerta valida, ovvero di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta sia ritenuta conveniente e/o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto all'importo a base d'asta, né offerte parziali e/o condizionate. Non sono ammesse varianti in sede di offerta.

Nel caso in cui due o più offerte abbiano ottenuto il medesimo punteggio complessivo l'appalto sarà aggiudicato all'offerta tecnicamente migliore per Contarina. In caso di ulteriore parità si applicherà l'art. 77, RD 827/24.

9. Cause di esclusione

Le cause di esclusione dalla presente procedura di gara sono quelle previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle leggi vigenti applicabili alla presente procedura di gara.

10. Avvertenze

Al fine di evitare di incorrere nei casi di esclusione dalla presente procedura di gara si raccomanda l'attenta lettura e puntuale applicazione delle norme contenute negli atti e modelli di gara, e si avverte in particolare che:

- a. la partecipazione alla presente procedura di gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel bando di gara, nel presente disciplinare, nel Capitolato, nello schema contrattuale e nei relativi allegati;
- b. Contarina si riserva la facoltà insindacabile di sospendere e/o annullare e/o revocare e/o differire in qualsiasi momento la procedura di gara senza che gli operatori economici possano pretendere alcunché a qualsiasi titolo;
- c. per "lombi di chiusura" si intendono i lati incollati dopo l'inserimento del contenuto e non anche i lati incollati meccanicamente per la fabbricazione delle buste;
- d. la gara avrà inizio all'ora stabilita anche se nessuno dei concorrenti fosse presente nel luogo prefissato;
- e. le garanzie bancarie (cauzioni) possono essere rilasciate da istituti di credito e banche, autorizzate ai sensi del D.Lgs. 385/1993 e ss.mm.ii., mentre le garanzie assicurative

possono essere rilasciate da imprese di assicurazione autorizzate alla copertura dei rischi sottostanti il contratto di assicurazione;

- f. per poter usufruire delle riduzioni dell'importo della garanzia provvisoria, nel caso di soggetto offerente plurimo, tutti i suoi componenti devono rispettare i requisiti di cui al c. 7, art. 93, D.Lgs. 50/2016;
- g. nell'esecuzione delle attività che formano oggetto del presente appalto, il soggetto aggiudicatario si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel relativo contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi locali integrativi dello stesso, in vigore per il tempo e nella località in cui si svolgono i servizi medesimi;
- h. il soggetto aggiudicatario si obbliga, infine, ad applicare il contratto e gli accordi medesimi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione e, se cooperative, anche nei rapporti con i soci;
- i. i plichi d'invio, giunti a destinazione possono essere ritirati e/o sostituiti, fermo restando il rispetto del termine ultimo, inderogabile, di presentazione delle offerte;
- j. le comunicazioni ai concorrenti saranno effettuate all'indirizzo postale, e-mail, pec, numero di telefono e fax della sede amministrativa indicata al punto 2 del modello Gamma, salvo diversa espressa richiesta da parte del concorrente stesso. Con la partecipazione a questa gara il concorrente, salvo sua espressa diversa indicazione scritta, autorizza la stazione appaltante ad effettuare le relative comunicazioni anche solo tramite fax e/o pec;
- k. le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere in lingua italiana o corredati di traduzione giurata;
- l. i riferimenti alla normativa applicabile alla presente procedura di gara sono da intendersi effettuati ai testi in vigore nel periodo attuale;
- m. tutti gli importi citati nella documentazione di gara si intendono IVA esclusa;
- n. l'aggiudicatario deve produrre, entro la data di sottoscrizione del contratto, la garanzia fideiussoria prevista dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. Tale garanzia deve espressamente contenere, oltre a quanto stabilito da tale disposizione normativa, le seguenti clausole: l) "ogni contraria eccezione rimossa, anche nell'eventualità di opposizione proposta dal Contraente o da altri soggetti comunque interessati ed anche nel caso che il Contraente sia dichiarato nel frattempo fallito ovvero sottoposto a procedure concorsuali o posto in liquidazione" riguardo a "l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a

- semplice richiesta scritta della stazione appaltante”; 2) la competenza esclusiva del foro di Trevis nel caso di controversie tra l’istituto garante e Contarina;
- o. i concorrenti con sede legale in un Paese dell’Unione Europea diverso dall’Italia devono far riferimento alle direttive europee applicabili alla presente procedura e/o alle norme del Paese di appartenenza corrispondenti a quelle italiane citate e/o applicabili a questa gara. Di tanto si invitano i concorrenti interessati a tenerne conto in relazione, in particolare, alla compilazione della dichiarazione da produrre in conformità ai vari modelli allegati al presente disciplinare;
 - p. la corrispondenza tra i concorrenti / aggiudicatari e Contarina deve essere in lingua italiana o con annessa la traduzione in italiano;
 - q. Contarina effettuerà, ai sensi degli artt. 43, 71, D.P.R. 445/2000, appositi controlli sulla veridicità delle dichiarazioni rilasciate ai sensi degli articoli 46 (rubricato “*Dichiarazioni sostitutive di certificazioni*”) e 47 (rubricato “*Dichiarazioni sostitutive dell’atto di notorietà*”), D.P.R. 445/2000. Qualora dagli ora detti controlli emergesse la non veridicità circa il contenuto delle stesse (per esempio: riguardo alle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà relative alle fattispecie di cui all’art. 80, D.Lgs. 50/2016), il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base delle dichiarazioni non veritiere, e subirà le conseguenze di cui all’art. 76 del medesimo decreto oltre a quelle previste dalla normativa sui contratti pubblici;
 - r. nel testo di tutti gli atti e modelli di gara il termine *legale rappresentante* è riferito alla persona fisica regolarmente e formalmente investita dei poteri di sottoscrizione degli atti per la partecipazione alla presente gara d’appalto;
 - s. per le definizioni dei termini usati negli atti e modelli di gara si rimanda all’art. 3, D.Lgs. 50/2016 e all’art. 3 del Capitolato;
 - t. se non diversamente specificato, nel testo di tutti gli atti e modelli con il termine “giorni” si intende giorni consecutivi di calendario;
 - u. per ottenere informazioni sulle norme vigenti in materia di prevenzione ed assicurazione infortuni sul lavoro, malattie professionali e tutela dei lavoratori in genere gli operatori economici possono rivolgersi ai competenti uffici territoriali dell’INPS, INAIL e AUSL;
 - v. stante la natura del servizio in appalto i costi legati all’eliminazione dei rischi da interferenza sono pari a zero;

- w. sono a carico dell'aggiudicatario dell'appalto le spese di pubblicazione del bando e dell'avviso di appalto aggiudicato ai sensi del c. 11, art. 216, D.Lgs. 50/2016;
- x. ferma restando la necessità di fornire tutta la documentazione / le dichiarazioni richieste dalla *lex specialis* di gara, il concorrente può utilizzare anche il documento unico di gara europeo in vece dei modelli predisposti dalla stazione appaltante;
- y. si precisa che il subappalto non può essere utilizzato ai fini della dimostrazione del possesso dei requisiti di partecipazione.

11. Documenti per controllo requisiti di partecipazione e stipula contrattuale

Ai fini della verifica del possesso dei requisiti minimi di partecipazione alla gara, della stipula contrattuale e dell'avvio delle attività in appalto, il soggetto aggiudicatario dovrà trasmettere a Contarina e/o collaborare con quest'ultima al fine di acquisire la seguente documentazione (ove non già prodotta in sede di offerta):

- documenti comprovanti il possesso dei requisiti speciali richiesti per la partecipazione alla gara;
- documenti attestanti i requisiti di ordine generale di cui all'art. 80, D.Lgs. 50/2016;
- atto costitutivo del raggruppamento temporaneo o del consorzio ordinario di imprese (eventuale);
- quant'altro previsto dalla documentazione di gara e dalle norme di legge applicabili necessario per la stipula del contratto e/o l'esecuzione delle attività in appalto.

Al fine della stipula contrattuale il soggetto aggiudicatario deve previamente versare la somma che gli sarà richiesta quali spese contrattuali e presentare la garanzia definitiva di cui al precedente paragrafo n. 10.

L'aggiudicatario dell'appalto deve poi presentarsi per la stipula del contratto entro 10 (dieci) giorni dall'invito di Contarina effettuato tramite fax o pec. In caso di mancata stipula del contratto da parte dell'aggiudicatario entro il termine suddetto, Contarina si riserva la facoltà di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue immediatamente nella graduatoria ovvero di procedere ad un nuovo appalto a spese dell'ora detto operatore economico; in entrambi i casi la garanzia provvisoria presentata in sede di gara dall'aggiudicatario è incamerata da Contarina.

Qualora, per qualsivoglia ragione non imputabile all'aggiudicatario non si addivenga alla stipula contrattuale, quest'ultimo non ha diritto ad alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese

eventualmente sostenute per la stipula del contratto, se documentate, e il pagamento delle prestazioni già eventualmente effettuate su formale richiesta di Contarina.

12. Privacy e accesso agli atti

Ai sensi dell'art. 13, D.Lgs. 196/2003, in ordine al presente procedimento instaurato da Contarina, si informa che:

- a) le finalità cui sono destinati i dati raccolti ineriscono all'attuazione della procedura relativa alla gara d'appalto e alle conseguenti fasi successive. Le modalità di trattamento attengono a tutti gli atti propri del procedimento oggetto del presente disciplinare;
- b) il conferimento dei dati richiesti da Contarina ha natura obbligatoria configurandosi come onere per l'operatore economico che intenda partecipare alla gara e/o aggiudicarsi l'appalto;
- c) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono: 1) il personale interno di Contarina implicato nel procedimento; 2) i concorrenti che partecipano alla seduta pubblica di gara; 3) ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.;
- d) i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del decreto 196 cit., cui si rinvia;
- e) soggetto attivo della raccolta dei dati è Contarina.

Per quanto riguarda l'accesso agli atti di gara e alla loro divulgazione trova applicazione l'art. 53, D.Lgs. 50/2016. La richiesta di accesso agli atti deve contenere almeno i seguenti elementi: 1) estremi del richiedente; 2) sua qualità (es.: diretto interessato, legale rappresentante di un operatore economico), 3) tipologia di accesso (visione, estrazione di copia, visione ed estrazione di copia); 4) motivazione (indicante l'interesse diretto, concreto ed attuale connesso a situazioni giuridicamente tutelate), 5) atti per i quali è richiesto l'accesso; 6) firma e fotocopia documento di identità del richiedente.

Resta fermo per Contarina l'obbligo di promuovere la procedura di cui all'art. 3, D.Lgs. 184/06.

Il Direttore Generale - RUP
Michele Rasera