



**DISCIPLINARE DI GARA A PROCEDURA APERTA PER  
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN  
OUTSOURCING 2 PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI  
SENSI DELL’ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL’ART. 58  
LEGGE N. 388/2000**

**ID 1738**



## INDICE

PREMESSA .....	4
<b>1. Oggetto .....</b>	<b>6</b>
1.1 Prestazioni.....	6
1.2 Valore stimato della Convenzione e Base d'asta .....	7
1.3 Durata della Convenzione .....	11
1.4 CIG.....	11
1.5 Costi per rischi da interferenza – DVRI.....	12
1.6 Verifiche ispettive .....	12
<b>2. Il Sistema.....</b>	<b>12</b>
2.1 Il Sistema .....	12
2.2 Gestore del Sistema .....	13
2.3 La registrazione al Sistema .....	14
<b>3. Presentazione dell'offerta .....</b>	<b>14</b>
3.1 Invio dell'offerta.....	14
3.2 Area comunicazioni.....	16
3.3 Forma di partecipazione .....	17
<b>4. Documentazione amministrativa .....</b>	<b>18</b>
4.1 Documenti amministrativi da produrre .....	18
4.2 Documento di gara unico europeo (d'ora in poi anche DGUE).....	18
4.3 Documento di partecipazione.....	21
4.4 Partecipazione a più lotti .....	22
4.5 Avalimento .....	23
4.6 Pagamento del contributo all'ANAC .....	24
4.7 Garanzia provvisoria ed impegno del fideiussore .....	25
4.7.1 Eventuali riduzioni della garanzia .....	27
4.8 Procura .....	31
4.9 Fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale .....	31
4.10 Atti relativi al RTI o Consorzio .....	32
<b>5. Offerta Tecnica .....</b>	<b>32</b>
<b>6. Offerta Economica.....</b>	<b>33</b>
<b>7. Modalità di aggiudicazione.....</b>	<b>35</b>
7.1 Criterio di aggiudicazione e criteri di valutazione .....	35
7.2 Punteggio tecnico.....	35
7.3 Punteggio economico.....	45
<b>8. Procedura di gara .....</b>	<b>45</b>
8.1 Nomina Commissione e sedute.....	45
8.2 Ulteriori regole e vincoli .....	48
8.3 Controllo sul possesso dei requisiti di accesso alla gara .....	49
8.4 Accesso agli atti all'esito della procedura di gara.....	51
8.5 Variazioni intervenute durante lo svolgimento della procedura.....	51
8.6 Verifiche tecniche .....	52
<b>9. Adempimenti per la stipula .....</b>	<b>53</b>
<b>10. Garanzia .....</b>	<b>55</b>
Garanzia definitiva .....	56
Garanzia per le verifiche ispettive.....	57
<b>11. Polizza assicurativa .....</b>	<b>58</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



<b>12.</b>	<b>Subappalto .....</b>	<b>59</b>
<b>13.</b>	<b>Trattamento dei dati personali .....</b>	<b>60</b>
<b>14.</b>	<b>CODICE ETICO - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001 - Piano di Prevenzione della Corruzione .....</b>	<b>62</b>
<b>15.</b>	<b>REGOLE DI CONDOTTA PER L'UTILIZZAZIONE DEL SISTEMA .....</b>	<b>62</b>
<b>16.</b>	<b>Allegati .....</b>	<b>63</b>



## PREMESSA

Gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs.n. 50/2016 indetta dalla Consip S.p.A. a socio unico, per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi dell'art. 26 della l. n. 488/1999 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 per le Pubbliche Amministrazioni in n. 4 lotti: Lotto 1 CIG **6820549F13**; Lotto 2 CIG **68205564DD**; Lotto 3 CIG **6820564B75**; Lotto 4 CIG **6820568EC1**, mediante Bando di gara inviato per la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 11/10/2016 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e pubblicato sul "profilo del committente" [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) (di seguito, per brevità anche solo "Sito") e sul sito [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it), come da determina pubblicata sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it).

Ai sensi dell'art. 216, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, le spese per la pubblicazione sulla GURI del presente Bando sono rimborsate alla Consip dall'aggiudicatario entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. Tali importi sono stimati, in misura indicativa, complessivamente in Euro 4.000,00; rimane inteso che la Consip S.p.A. renderà noto all'aggiudicatario, nella comunicazione di aggiudicazione, l'esatto ammontare del suddetto importo, comprensivo anche dei costi degli eventuali avvisi relativi a proroghe e/o rettifiche al bando. L'importo sarà ripartito tra gli aggiudicatari dei vari Lotti in parti uguali.

### Responsabile del procedimento

E' designato quale Responsabile del procedimento, il Dott. Marco Mori ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D. Lgs.n. 50/2016.

Resta ferma la competenza delle singole Amministrazioni contraenti in ordine alla necessità di nominare il responsabile del procedimento e il direttore dell'esecuzione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 e 101 del D. Lgs.n. 50/2016, relativamente al singolo contratto di fornitura.

### Modalità di reperimento della documentazione di gara

La documentazione ufficiale di gara è disponibile in formato elettronico, firmato digitalmente, sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it), [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it) e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it). Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da uno dei certificatori iscritti all'Elenco di cui all'articolo 29 del D. Lgs. 82/2005 e disponibile sul sito [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it). Sul profilo del committente e sui suddetti siti Internet, è disponibile la versione elettronica della documentazione in formato pdf/word/excel non firmata digitalmente. In caso di discordanza tra le due versioni in formato elettronico a prevalere sarà la versione firmata digitalmente.

### Il Sistema informatico

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (di seguito per brevità anche solo "**Sistema**"), conforme all'art. 40 e alle prescrizioni di cui all'art. 58 del D. Lgs. n. 50/2016 e nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 82/2005, dettagliatamente descritto nel seguito, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, presentazione delle offerte, analisi delle offerte stesse e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni, tutto come



meglio specificato nel presente Disciplinare di gara. Ai fini della partecipazione alla presente procedura è indispensabile: a) la previa registrazione al Sistema, con le modalità e in conformità alle indicazioni che saranno rese di seguito; b) il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, co. 1, lett. s) del D. Lgs.n. 82/2005; c) la seguente dotazione tecnica minima: un personal computer collegato ad internet e dotato di un browser Microsoft Internet Explorer 7.0 o superiore, oppure Mozilla Firefox 3+ o superiore; Safari 3.1+ o superiore, Opera 10+ o superiore, Google Chrome 2+ o superiore; un programma software per la conversione in formato pdf dei file che compongono l'offerta.

#### **Durata del procedimento**

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 2, comma 2, della L. 241/1990, e dell'art. 32, comma 4, del D. Lgs.n. 50/2016, il termine del procedimento è fissato in 360 giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine ultimo di presentazione delle offerte, in ragione della particolare complessità delle offerte che verranno presentate dai partecipanti e del numero di concorrenti che si prevede interverranno alla presente gara che potrebbe comportare un prolungamento delle attività della Commissione di gara.

#### **Interpello**

La Consip S.p.A., nei casi di cui all'art. 110, comma 1, D. Lgs.n. 50/2016, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare una nuova Convenzione per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario in sede di offerta.

#### **Richieste di chiarimenti**

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto del Bando di gara, del presente Disciplinare di gara, dello Schema di Convenzione, del Capitolato Tecnico e degli altri documenti della procedura, potranno essere richiesti alla Consip S.p.A.. Le richieste, formulate in lingua italiana, dovranno essere trasmesse entro e non oltre il termine delle ore 12:00 del giorno **18/11/2016** in via telematica, attraverso la sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti.

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno pubblicati in formato elettronico, firmato digitalmente, sui siti di cui al punto I.1 del Bando di gara.

Eventuali rettifiche al Bando di gara verranno pubblicate secondo le modalità di legge.

#### **Banca dati**

La Deliberazione AVCP n. 111 del 20.12.2012, così come modificata dal comunicato del Presidente del 12.6.2013 e aggiornata con Delibera dell'ANAC del 17.2.2016 n. 157, all'art. 9 comma 1 bis, per gli appalti di importo a base d'asta pari o superiore a € 40.000,00 svolti attraverso procedure interamente gestite con sistemi telematici stabilisce che il ricorso al sistema AVCPass per la verifica dei requisiti sarà regolamentato attraverso una successiva deliberazione



dell'Autorità. Visto che alla data di pubblicazione del Bando di gara non risulta essere stata pubblicata la suindicata deliberazione, la Consip effettuerà la verifica circa il possesso dei requisiti economico finanziari e tecnico organizzativi inerenti la presente iniziativa con le modalità descritte nel presente Disciplinare.

### **Requisiti richiesti**

In ragione di quanto previsto dall'art. 83 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i., si precisa che Consip S.p.A. si è determinata a prevedere un limite di partecipazione alla presente gara connesso al fatturato aziendale – segnatamente, il requisito di fatturato specifico di cui al punto III.1.2) del Bando di gara – per una serie di motivazioni. In particolare, assume fondamentale importanza la possibilità di selezionare attraverso la presente gara operatori economici dotati di: 1) capacità economico-finanziaria proporzionata al valore annuo della Convenzione, relativa a ciascun lotto, tale da garantire la congruità della capacità produttiva dell'impresa fornitrice con l'impegno prescritto dalla Convenzione aggiudicata; 2) capacità professionali e tecniche, idonee a garantire un adeguato ed elevato livello qualitativo delle prestazioni. Ciò detto, anche sulla base di un'approfondita analisi del mercato di riferimento, preventivamente svolta al fine di determinare il requisito di fatturato specifico di cui sopra tale da garantire comunque la più ampia partecipazione alla gara da parte degli operatori economici che competono nel settore oggetto di gara, nella quantificazione del menzionato requisito è stato utilizzato un metodo di calcolo integralmente rispettoso dei criteri individuati ed indicati al riguardo dal D. Lgs. n. 50/2016. A quanto fin qui brevemente esposto, si aggiunga che, al fine di incentivare la partecipazione in forma associata alla gara da parte degli operatori economici del mercato di riferimento e, conseguentemente, di favorire anche la partecipazione delle piccole e medie imprese di settore potenzialmente interessate, nella presente gara viene incentivata la partecipazione di RTI o Consorzi.

## **1. OGGETTO**

### **1.1 Prestazioni**

La presente procedura è finalizzata alla stipula di una Convenzione avente ad oggetto la prestazione dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni, quali definite ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. n. 165/2001, nonché degli altri soggetti legittimati ad utilizzare la Convenzione ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità Amministrazioni), alle condizioni tutte espressamente stabilite nel Capitolato Tecnico e nello Schema di Convenzione e relative Condizioni Generali.

In particolare sono richiesti:

- Servizi operatore:
  - Servizio Inbound;
  - Servizio Outbound;
- Servizi a supporto:
  - Utilizzo delle infrastrutture tecnologiche per l'erogazione dei servizi principali, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
  - Servizio di telefonia;
  - Servizio di connettività dati;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



- Servizio di integrazione;
- Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
- Servizio di formazione per l'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche in modalità ASP.

Tutti i prodotti/servizi sopra indicati devono avere le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Tecnico, a **pena di esclusione**.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 51, comma 1, del D.lgs. n. 50/2016 la presente iniziativa non viene suddivisa in lotti funzionali in quanto i servizi richiesti risultano fortemente correlati, di fatto realizzando una prestazione integrata; la loro suddivisione accrescerebbe sia i rischi legati alla non corretta esecuzione degli stessi sia la diseconomicità dovuta alle mancate sinergie attuabili con la richiesta di una prestazione unica.

La presente procedura è suddivisa in 4 lotti geografici secondo il seguente dettaglio:

- Lotto 1: relativo alle regioni Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia;
- Lotto 2: relativo alle regioni Emilia Romagna, Toscana, Marche, Umbria;
- Lotto 3: relativo alla regione Lazio;
- Lotto 4: relativo alle regioni Abruzzo, Molise, Sardegna, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia.

## 1.2 Valore stimato della Convenzione e Base d'asta

Il valore stimato della Convenzione di ogni Lotto è il seguente:

lotto	descrizione	valore
1	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia	43.500.000 Euro
2	Emilia Romagna, Toscana, Marche, Umbria	31.500.000 Euro
3	Lazio	40.000.000 Euro
4	Abruzzo, Molise, Sardegna, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia	17.000.000 Euro

Nel caso in cui prima del decorso del termine di durata della Convenzione, anche prorogato, sia esaurito il predetto importo massimo, la Consip S.p.A. si riserva di incrementare tale quantitativo, alle stesse condizioni, fino alla concorrenza di due quinti ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.M. 28.10.1985.

Si precisa che il valore della Convenzione è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno delle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione nell'arco temporale di durata della Convenzione. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per le Amministrazioni e per la Consip S.p.A. nei confronti degli aggiudicatari della Convenzione medesima.

Gli **importi unitari a base d'asta** da intendersi in ogni caso comprensivi della prestazione dei servizi connessi per ciascun singolo lotto sono i seguenti:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



ID	Servizio Inbound	Valori a BA
P1	Servizio Operatore Inbound Sincrono con minuti/anno pari a 20.000.000 o superiori e uno SLA di risposta <= 60 secondi nell'80% dei casi (€/minuto) - Operatore Condiviso	€ 0,700

ID	SLA ed opzioni	Valori a BA
P2	Incremento SLA di risposta dei canali sincroni del 5% (fino al massimo del 90% o valore migliorativo offerto)	0,02
P3	Incremento SLA di risposta dei canali asincroni del 3% (fino al massimo del 98% o valore migliorativo offerto)	0,015
P4	Incremento per attesa inferiore per i canali sincroni (miglioramento di 10sec fino ad un minimo di 20sec)	0,01
P5	Incremento per attesa inferiore per i canali asincroni (miglioramento di 4 ore fino ad un minimo di 4 ore)	0,01
P6	Incremento per competenze specialistiche	0,15
P7	Incremento per Orario Notturno (22-7) + Domenica	0,2
P8	Incremento per multilingua base (Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco)	0,1
P9	Incremento per multilingua avanzato (altre lingue)	0,15
P10	Incremento per operatore dislocato presso la sede PA	0,5
P11	Incremento per operatore esclusivo	0,1

ID	Sistemi a supporto in modalità outsourcing	Valori a BA
P12	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - Outsourcing (€/minuto)	€ 0,040
P13	Sistema di gestione della base dati di conoscenza - Outsourcing (€/minuto)	€ 0,020
P14	Sistemi di accesso ed accoglienza - Outsourcing (€/minuto)	€ 0,020

ID	Sistemi a supporto in modalità ASP	Valori a BA
----	------------------------------------	-------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA





P15	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - ASP (€/mese)	€ 240,000
P16	Sistema di gestione della base dati di conoscenza - ASP (€/mese)	€ 120,000
P17	Sistemi di accesso ed accoglienza - ASP (€/mese)	€ 120,000

ID	Infrastruttura di telecomunicazione	Valori a BA
P18	Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa) (€/minuto)	€ 0,020
P19	Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile) (€/minuto)	€ 0,140
P20	Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa) (€/minuto)	€ 0,020
P21	Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile) (€/minuto)	€ 0,140
P22	Canale telefonico per collegamento tra sede fornitore e sede PA (€/mese)	€ 14,000
P23	SMS (€/sms)	€ 0,020
P24	Traffico da Rete Fissa - Numero Premium (€/minuto)	€ 0,220
P25	Traffico da Rete Mobile - Numero Premium (€/minuto)	€ 0,600
P26	Scatto alla risposta da Rete Mobile - Numero Premium (€/chiamata)	€ 0,100
P27	Connettività [2 Mbit/s] (€/mese)	€ 50,000

ID	Servizio Outbound	Valori a BA
P28	Servizio Outbound (compresa infrastruttura multicanale) (€/minuto)	€ 0,700

ID	Servizio di integrazione	Valori a BA
----	--------------------------	-------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



P29	Capo Progetto (€/FTE/giorno)	€ 500,000
P30	Analista Funzionale (€/FTE/giorno)	€ 400,000
P31	Analista Programmatore (€/FTE/giorno)	€ 290,000
P32	Programmatore (€/FTE/giorno)	€ 240,000
P33	Sistemista DBA Senior (€/FTE/giorno)	€ 450,000
P34	Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi (€/FTE/giorno)	€ 450,000
P35	Specialista di tecnologia/prodotto (€/FTE/giorno)	€ 425,000

ID	Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	Valori a BA
P36	Capo Progetto (€/FTE/giorno)	€ 1.140,000
P37	Consulente Senior (€/FTE/giorno)	€ 760,000
P38	Consulente Junior (€/FTE/giorno)	€ 400,000

ID	Servizio di formazione	Valori a BA
P39	Modulo formativo sistemi ASP (€/modulo)	€ 700,000

L'importo complessivo a base d'asta per ciascun singolo lotto – calcolato moltiplicando i prezzi unitari offerti e i prezzi unitari automaticamente calcolati sulla base dei prezzi unitari offerti (cfr. Allegati 12A, 12B, 12C, 12D) per le relative quantità stimate – è il seguente:

Lotto n. 1 - Euro 43.500.000, IVA esclusa;

Lotto n. 2 - Euro 31.500.000, IVA esclusa;

Lotto n. 3 - Euro 40.000.000, IVA esclusa;

Lotto n. 4 - Euro 17.000.000, IVA esclusa.

Saranno esclusi dal singolo lotto per il quale si presenta offerta i concorrenti che offrano:

- **prezzi unitari** eccedenti gli **importi unitari a base d'asta** sopra indicati, validi per ciascun lotto;
- un **importo complessivo offerto** eccedente l'importo complessivo a base d'asta sopra indicato per ciascun singolo lotto.



Il criterio di aggiudicazione è quello del **miglior rapporto qualità/prezzo**, come meglio precisato al paragrafo 7.

### **1.3 Durata della Convezione**

La Convenzione, per ogni lotto, ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dalla data di attivazione.

Nel caso in cui il valore della Convenzione, eventualmente incrementato, non sia stato ancora esaurito, tale durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi; ciò avverrà su comunicazione scritta della Consip S.p.A. che verrà inviata al Fornitore a mezzo pec, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del termine.

Per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni di cui sopra potranno emettere ordinativi di fornitura nei confronti dell'Aggiudicatario per l'approvvigionamento dei beni/servizi oggetto della Convenzione stessa.

Nel primo ordinativo di fornitura, ciascuna Amministrazione dovrà acquistare necessariamente il Servizio Operatore di tipo Inbound, oltre ad eventuali altri servizi. Tale obbligo non sussiste negli ordinativi di fornitura successivi al primo.

Inoltre il "Servizio di integrazione" e il "Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" non potranno superare il 20% del valore cumulato degli ordinativi di fornitura effettuati dalla singola Amministrazione.

La durata dei contratti attuativi potrà variare dai **12 ai 48 mesi** (secondo i seguenti moduli di durata: 12, ovvero 24, ovvero 36, ovvero 48 mesi) a decorrere dall'attivazione del servizio (come meglio specificato nel capitolato tecnico): una durata di 48 mesi potrà essere richiesta entro la fine del primo anno di convenzione, di 36 mesi entro la fine del secondo anno, di 24 mesi aderendo nell'eventuale anno di proroga. I summenzionati moduli di durata sono validi per il primo Ordinativo di Fornitura (OdF), mentre eventuali ordinativi successivi potranno avere durata variabile, fino al massimo alla data di scadenza del contratto relativo al primo OdF, con l'obiettivo di allineare le durate di tutti i servizi richiesti a quella del primo OdF, comprendente il Servizio Operatori di tipo Inbound, come meglio specificato nel Capitolato Tecnico.

### **1.4 CIG**

Il codice identificativo della gara (CIG), anche ai fini delle contribuzioni dovute, ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, dagli operatori economici che intendono partecipare alla gara in oggetto, è il seguente:

- Lotto n. 1: 6820549F13;
- Lotto n. 2: 68205564DD;
- Lotto n. 3: 6820564B75;
- Lotto n. 4: 6820568EC1.

Il contributo è dovuto per ciascun lotto per cui si presenta offerta in ragione del relativo importo del lotto stesso. Le istruzioni operative relative al pagamento della suddetta contribuzione sono pubblicate e consultabili sul sito internet dell'A.N.AC.



### 1.5 Costi per rischi da interferenza – DVRI

Ai sensi dell'art. 26, comma 3 ter, del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, la Consip ha redatto il **“Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze”** (DVRI standard - Allegato 8). Prima dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura l'Amministrazione contraente dovrà integrare il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi.

### 1.6 Verifiche ispettive

La Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive relativamente al rispetto dei livelli di servizio prestati dal Fornitore come meglio descritti nello Schema di Convenzione.

Con riferimento a ciascun singolo lotto il costo delle verifiche ispettive è a carico del Fornitore; il relativo valore per ogni Lotto deve intendersi come segue:

- Lotto 1 Euro 3.550,00 IVA Esclusa;
- Lotto 2 Euro 3.550,00 IVA Esclusa;
- Lotto 3 Euro 3.550,00 IVA Esclusa;
- Lotto 4 Euro 3.550,00 IVA Esclusa.

## 2. IL SISTEMA

### 2.1 Il Sistema

Il Sistema è costituito da una piattaforma telematica di negoziazione nella disponibilità di Consip S.p.A., conforme alle regole stabilite dal D. Lgs. n. 82/2005 e dalle pertinenti norme del D. Lgs. n. 50/2016.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema non potranno essere in alcun caso ritenuti responsabili per qualunque genere di danno, diretto o indiretto, che dovessero subire gli operatori economici registrati, i concorrenti, la Committente, l'Amministrazione, o, comunque, ogni altro utente (utilizzatore) del Sistema, e i terzi a causa o comunque in connessione con l'accesso, l'utilizzo, il mancato utilizzo, il funzionamento o il mancato funzionamento del Sistema.

In considerazione dei vincoli del Sistema, per ciascun singolo file da inviare e di cui è composta l'offerta, ciascun concorrente ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 4 MB, oltre la quale non è garantita la tempestiva ricezione dei documenti stessi. È in ogni caso responsabilità dei concorrenti far pervenire a Consip tempestivamente tutti i documenti e le informazioni richieste per la partecipazione alla gara, pena l'esclusione dalla procedura.

Ogni operazione effettuata attraverso il Sistema:

1. è memorizzata nelle registrazioni di sistema, quale strumento con funzioni di attestazione e tracciabilità di ogni attività e/o azione compiuta a Sistema;
2. si intende compiuta nell'ora e nel giorno risultante dalle registrazioni di sistema.

Il tempo del Sistema è il tempo ufficiale nel quale vengono compiute le azioni attraverso il Sistema medesimo e lo stesso è costantemente indicato a margine di ogni schermata del Sistema.



In particolare, il tempo del Sistema è sincronizzato sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al D.M. 30 novembre 1993, n. 591. L'accuratezza della misura del tempo è garantita dall'uso, su tutti i server, del protocollo NTP che tipicamente garantisce una precisione nella sincronizzazione dell'ordine di 1/2 millisecondi. Le scadenze temporali vengono sempre impostate a livello di secondi anche se a livello applicativo il controllo viene effettuato dal sistema con una sensibilità di un microsecondo ( $10^{-6}$  secondi).

Le registrazioni di sistema relative ai collegamenti effettuati al Sistema e alle relative operazioni eseguite nell'ambito della partecipazione alla presente procedura sono conservate nel Sistema e fanno piena prova nei confronti degli utenti del Sistema. Tali registrazioni di sistema hanno carattere riservato e non saranno divulgate a terzi, salvo ordine del giudice o in caso di legittima richiesta di accesso agli atti, ai sensi della Legge n. 241/1990.

Le registrazioni di sistema sono effettuate ed archiviate, anche digitalmente, in conformità alle disposizioni tecniche e normative emanate ai sensi degli articoli 43 e 44 del D. Lgs. n. 82/2005.

Tutti gli utenti, con l'utilizzazione del Sistema esonerano la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema da ogni responsabilità relativa a qualsivoglia malfunzionamento o difetto relativo ai servizi di connettività necessari a raggiungere, attraverso la rete pubblica di telecomunicazioni, il Sistema medesimo. Ove possibile, la Consip S.p.A. e/o il Gestore del Sistema comunicheranno anticipatamente agli utenti del Sistema gli interventi di manutenzione sul Sistema stesso. Gli utenti del Sistema, in ogni caso, prendono atto ed accettano che l'accesso al Sistema utilizzato per la presente procedura potrà essere sospeso o limitato per l'effettuazione di interventi tecnici volti a ripristinarne o migliorarne il funzionamento o la sicurezza.

Qualora si desideri ausilio nel superamento di problemi tecnici riscontrati nel corso della procedura di Registrazione e/o presentazione dell'offerta, si consiglia di contattare il Call Center dedicato presso i recapiti indicati nel sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), di lasciare i dati identificativi dell'impresa e di specificare le problematiche riscontrate, fermo restando il rispetto di tutti i termini parentori previsti nella documentazione di gara.

## **2.2 Gestore del Sistema**

Fermo restando che, per la presente procedura, stazione appaltante ed Amministrazione aggiudicatrice è la Consip S.p.A., la stessa si avvale del supporto tecnico del Gestore del Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita) incaricato anche dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema, assumendone ogni responsabilità al riguardo. Il Gestore del Sistema ha l'onere di controllare i principali parametri di funzionamento del Sistema stesso, segnalando eventuali anomalie del medesimo.

Il Gestore del Sistema è altresì incaricato della conservazione dei documenti prodotti dai soggetti registrati ed inviati attraverso il Sistema nell'ambito delle procedure di gara.

Il Gestore del Sistema è, in particolare, responsabile della sicurezza informatica, logica e fisica del Sistema stesso e riveste il ruolo di Responsabile della Sicurezza e di Amministratore di Sistema ai sensi della disciplina che regola la materia. Lo stesso è altresì responsabile dell'adozione di tutte le misure stabilite dal D. Lgs. n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali.



### 2.3 La registrazione al Sistema

L'offerta per la presente procedura deve essere presentata esclusivamente attraverso il Sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale, ove espressamente previsto.

Per poter presentare offerta tramite il Sistema è necessario procedere alla Registrazione presso il Sistema. La Registrazione deve sempre essere effettuata – necessariamente – da un operatore economico singolo, a prescindere dalla volontà di partecipare alla procedura in forma associata: tale intenzione potrà essere concretizzata nella fase di presentazione dell'offerta e non in quella della semplice registrazione.

La registrazione al Sistema deve essere richiesta unicamente dal soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e impegnare l'operatore economico medesimo. All'esito della Registrazione, al soggetto che ne ha fatto richiesta viene rilasciata una *user id* e una *password* (d'ora innanzi anche "**Account**"). L'Account è strettamente personale e riservato ed è utilizzato quale strumento di identificazione informatica e di firma elettronica ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale). Il titolare dell'Account è tenuto a operare nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, in modo da non arrecare pregiudizio al Sistema, ai soggetti ivi operanti e, in generale, a terzi, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 delle Regole del sistema e-Procurement. L'Account creato in sede di registrazione è necessario per ogni successivo accesso alle fasi telematiche della procedura. L'operatore economico, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, dà per rato e valido e riconosce senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'Account riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente l'Account all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'operatore economico registrato.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nel presente Disciplinare di gara, nei relativi allegati – tra cui in particolare le Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, Allegato 10 – e le istruzioni presenti nel sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sito o le comunicazioni attraverso il Sistema.

In caso di violazione delle Regole del Sistema di e-Procurement tale da comportare la cancellazione della Registrazione dell'operatore economico, l'operatore economico medesimo non potrà partecipare alla presente procedura.

## 3. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

### 3.1 Invio dell'offerta

Tutti documenti relativi alla presente procedura fino all'aggiudicazione dovranno essere inviati a Consip esclusivamente per via telematica attraverso il Sistema, in formato elettronico ed essere sottoscritti, ove richiesto a **pena di esclusione**, con firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s) del D. Lgs.n. 82/2005.

L'OFFERTA dovrà essere fatta pervenire dal concorrente a Consip S.p.A., attraverso il Sistema, **entro e non oltre il termine perentorio delle ore 16:00:00 del giorno indicato al punto IV.2.2)**



**del Bando di gara, pena l'irricevibilità** dell'offerta e comunque la non ammissione alla procedura. L'ora e la data esatta di ricezione delle offerte sono stabilite in base al tempo del Sistema.

L'“**OFFERTA**” è composta da:

A – **Documentazione amministrativa**;

B – **Offerta tecnica** una per ogni lotto per il quale si intende partecipare;

C – **Offerta economica** una per ogni lotto per il quale si intende partecipare.

il cui contenuto è meglio descritto nei successivi paragrafi.

Tutta la documentazione amministrativa, l'offerta tecnica e quella economica devono essere in lingua italiana o, se redatte in lingua straniera, devono essere corredate da traduzione giurata in lingua italiana.

Sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), nell'apposita sezione relativa alla presente procedura, la presentazione dell'OFFERTA dovrà avvenire attraverso l'esecuzione di passi procedurali che consentono di predisporre ed inviare i documenti di cui l'OFFERTA si compone (ossia: **Documentazione amministrativa**, le singole **Offerte tecniche** dei lotti per i quali si partecipa, le singole **Offerte economiche**, quanti sono i lotti per i quali si partecipa).

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato pdf, devono essere tutti convertiti in formato pdf.

La presentazione dell'OFFERTA e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema che può essere eseguita in fasi successive, attraverso il salvataggio dei dati e delle attività effettuate, fermo restando che l'invio dell'OFFERTA deve necessariamente avvenire entro la scadenza del termine perentorio di presentazione sopra stabilito. I passi devono essere completati nella sequenza stabilita dal Sistema.

Si chiede al concorrente coerenza tra i dati imputati a Sistema e quelli riportati nella documentazione prodotta in OFFERTA.

E' sempre possibile modificare i passi precedentemente eseguiti: in tale caso si consiglia di prestare la massima attenzione alla procedura di preparazione dell'offerta guidata dal Sistema, in quanto le modifiche effettuate potranno avere conseguenze sui passi successivi. È in ogni caso onere e responsabilità del concorrente aggiornare costantemente il contenuto di ogni fase e di ogni passo relativo alla presentazione dell'OFFERTA.

L'invio dell'OFFERTA, in ogni caso, avviene solo con la selezione dell'apposita funzione di “conferma ed invio” della medesima.

Il Sistema utilizzato dalla Consip S.p.A. adotta una modalità di esecuzione delle predette azioni e attività tale da consentire il rispetto della massima segretezza e riservatezza dell'OFFERTA e dei documenti che la compongono, e tale da garantire la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dell'offerta medesima.

La presentazione dell'OFFERTA mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'OFFERTA medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti



telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Consip S.p.A. ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'OFFERTA non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera Consip S.p.A. e il Gestore del Sistema da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. Consip S.p.A. si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Si precisa inoltre che:

- l'OFFERTA presentata entro il termine di presentazione della stessa è vincolante per il concorrente;
- entro il termine di presentazione dell'OFFERTA, chi ha presentato un'OFFERTA potrà ritirarla; un'OFFERTA ritirata equivarrà ad un'offerta non presentata;
- **il Sistema non accetta OFFERTE presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine di presentazione delle OFFERTE nonché OFFERTE incomplete di una o più parti la cui presenza è necessaria ed obbligatoria.**

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell'OFFERTA, a **pena di esclusione**, i documenti specificati nei successivi paragrafi, ove richiesto, sottoscritti con firma digitale. Si raccomanda di inserire detti allegati nella sezione pertinente ed in particolare, **di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, pena l'esclusione dalla procedura.**

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'OFFERTA, che il Sistema può rinominare in sola visualizzazione i file che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica non riguarda il contenuto del documento, né il nome originario che restano, in ogni caso, inalterati.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Il concorrente che intenda partecipare in forma riunita (es. RTI/Consorti, sia costituiti che costituendi) dovrà in sede di presentazione dell'OFFERTA indicare la forma di partecipazione e indicare gli operatori economici riuniti o consorziati. Il Sistema genera automaticamente una password dedicata esclusivamente agli operatori riuniti, che servirà per consentire ai soggetti indicati di prendere parte (nei limiti della forma di partecipazione indicata) alla compilazione dell'OFFERTA.

### **3.2 Area comunicazioni**

Anche ai sensi dell'art. 52 del D. Lgs.n. 50/2016 e s.m.i. l'operatore economico con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita "Area comunicazioni" ad esso riservata ai fini della ricezione di ogni comunicazione inerente la presente procedura.





L'operatore economico elegge altresì domicilio presso la sede e l'indirizzo di posta elettronica certificata che indica al momento della presentazione dell'OFFERTA.

Ai medesimi fini, in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti ogni impresa facente parte del RTI o del Consorzio (sia costituiti che costituendi) con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita area del Sistema ad essa riservata.

Nel caso di indisponibilità del Sistema, e comunque in ogni caso in cui Consip lo riterrà opportuno, Consip invierà le comunicazioni inerenti la presente procedura per mezzo di posta elettronica certificata, indicato dal concorrente.

### **3.3 Forma di partecipazione**

È ammessa la partecipazione alla presente procedura degli operatori economici di cui all'articolo 3, comma 1, lettera p), del D.Lgs. n. 50/2016 e di cui all'art. 45, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016, ivi inclusi gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi. In particolare è ammessa la partecipazione:

- di raggruppamenti temporanei di concorrenti (RTI), di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), del D. Lgs. n. 50/2016, costituiti o costituendi, con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016;
- di Consorzi ordinari di cui di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D.Lgs. n. 50/2016, costituiti o costituendi, con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016;
- di consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro, di consorzi tra imprese artigiane e di consorzi stabili di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del D.Lgs. n. 50/2016. Per quanto riguarda i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettera c), del detto Decreto, è necessario che i consorziati abbiano stabilito di operare in modo congiunto nel settore dei contratti pubblici per un periodo di tempo non inferiore a 5 anni.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un Raggruppamento temporaneo o Consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in Raggruppamento o Consorzio ordinario di concorrenti.

I Consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016, sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il Consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'art. 353 del c.p.

Ai sensi dell'art 37 della Legge n. 122/2010, gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle così dette black list di cui al decreto del MEF del 4 maggio 1999 e al decreto del MEF del 21 novembre 2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del D.M. 14 dicembre 2010 del MEF. Consip effettuerà nei confronti di tutti i concorrenti i dovuti controlli d'ufficio attraverso la consultazione del sito internet del Dipartimento del Tesoro ove sono presenti gli elenchi degli operatori economici aventi sede nei paesi inseriti nelle black list in possesso dell'autorizzazione ovvero di quelli che abbiano presentato istanza per ottenere l'autorizzazione medesima.

Saranno inoltre esclusi dal singolo lotto i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte



siano imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi.

#### **4. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

##### **4.1 Documenti amministrativi da produrre**

Con riferimento alla “*Documentazione amministrativa*” il concorrente dovrà inviare e far pervenire a Consip S.p.A. attraverso il Sistema i seguenti documenti:

1. documento di gara unico europeo (DGUE);
2. documento di partecipazione alla gara;
3. documento attestante il versamento del contributo all’A.N.AC.;
4. garanzia provvisoria;

ove necessario:

5. documentazione relativa all’avvalimento;
6. procura;
7. documenti per il caso di fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale;
8. atti relativi al RTI o Consorzio.

Il tutto come meglio specificato nei successivi paragrafi.

##### **4.2 Documento di gara unico europeo (d’ora in poi anche DGUE)**

A **pena di esclusione**, il concorrente dovrà predisporre e caricare a Sistema nell’apposita sezione denominata “DGUE - Documento di gara unico europeo dell’impresa concorrente il Documento di gara unico europeo, in conformità al modello allegato al presente Disciplinare.

Il DGUE dovrà sempre a **pena di esclusione** dalla procedura essere sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura.

In caso di RTI o in Consorzio, a pena di esclusione dalla procedura del RTI o Consorzio, un DGUE, sottoscritto digitalmente da soggetto avente i poteri necessari per impegnare l’operatore nella presente procedura dovrà essere prodotto:

- i) da tutte le imprese componenti il RTI o il Consorzio, in caso di RTI o Consorzi ordinari di concorrenti sia costituiti che costituendi;
- ii) dal Consorzio medesimo e da tutte le imprese consorziate indicate quali concorrenti, in caso di Consorzi di cui all’art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016;
- iii) dal Consorzio medesimo e da tutte le imprese consorziate indicate quali concorrenti, in caso di Consorzi di cui all’art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, il DGUE dovrà essere prodotto:

- a) (eventuale) in caso di avvalimento, dall’impresa ausiliaria (il DGUE dovrà essere firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri dell’ausiliaria e caricato nella sezione del Sistema denominata “*Eventuale DGUE - Documento di gara unico europeo delle imprese ausiliarie*”);
- b) (eventuale) in caso di subappalto, dalle imprese subappaltatrici (il DGUE dovrà essere firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri delle subappaltatrici e caricato nella sezione del Sistema denominata “*Eventuale DGUE - Documento di gara unico*”).



*europeo delle imprese subappaltatrici”).*

In caso di procuratore i cui poteri non siano riportati sulla CCIAA, dovrà essere prodotta la procura nell'apposita sezione del Sistema denominata "Eventuali procure", come nel seguito meglio indicato.

**Ogni DGUE deve essere compilato in conformità alle Linee Guida predisposte dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT), nonché delle linee guida eventualmente adottate dall'A.N.A.C. o eventualmente delle seguenti ulteriori istruzioni.**

Con tale documento il concorrente dovrà, tra le altre cose, autodichiarare ai sensi del DPR n. 445/2000:

- a) il possesso di tutti i requisiti richiesti al punto III.1.1 del Bando di gara;
- b) il possesso del/i requisito/i relativo/i alla capacità economico-finanziaria di cui al punto III.1.2 del Bando di gara;
- c) il possesso del/i requisito/i relativo/i alla capacità professionale e tecnica di cui al punto III.1.3 del Bando di gara;
- d) l'assenza delle cause di incompatibilità di cui all'art. 53, co. 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 nei confronti della stazione appaltante (Consip S.p.A.);
- e) l'intenzione o meno di ricorrere al subappalto e la terna dei subappaltatori; in tal caso dovrà essere prodotto, per ogni subappaltatore, un DGUE apposito firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri di rappresentanza del subappaltatore, con il quale lo stesso fornisca le informazioni di cui alle sezioni A e B della parte II, della parte III e della parte IV ove pertinente e VI del DGUE allegato;
- f) in caso di ricorso all'avvalimento, l'identità dell'Impresa ausiliaria ed i requisiti oggetto di avvalimento; dovrà essere prodotto un DGUE apposito firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri di rappresentanza dell'ausiliaria, con il quale la stessa fornisca le informazioni di cui alle sezioni A e B della parte II, della parte III e della parte IV ove pertinente e VI del DGUE allegato.

Le cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-sexies del D. L. n. 306/1992, convertito, con modificazioni, dalla L. 356/1992 o degli artt. 20 e 24 del D. Lgs. n. 159/2011, ed affidate ad un custode o amministratore giudiziario o finanziario, limitatamente a quelle riferite al periodo precedente al predetto affidamento.

**Per quanto riguarda le ipotesi (antimafia) previste al comma 2 dell'art. 80 è necessario indicare nell'apposito riquadro del DGUE (Parte III, sez. D) il riferimento ai soggetti previsti dal decreto legislativo n. 159/2011.**

\*\*\*

Tutte le dichiarazioni sull'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, dovranno essere rese dal legale rappresentante del concorrente o da soggetto munito di idonei poteri per tutti i soggetti che rivestono le cariche di cui all'art. 80, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016 (ovvero il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; i soci



o il direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; i soci accomandatari o il direttore tecnico, se si tratta di società in accomandita semplice; i membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, di direzione o di vigilanza o i soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio, i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara e comunque fino alla presentazione dell'offerta).

Si precisa inoltre che in caso di cessione/affitto d'azienda o di ramo d'azienda, incorporazione o fusione societaria intervenuta nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando e comunque sino alla data di presentazione dell'offerta, le dichiarazioni di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 dovranno essere rese anche con riferimento ai soggetti indicati dal medesimo articolo, che hanno operato presso la impresa cedente/locatrice, incorporata o le società fuse nell'anno antecedente la pubblicazione del bando e comunque sino alla data di presentazione dell'offerta e ai cessati dalle relative cariche nel medesimo periodo, che devono considerarsi "soggetti cessati" per il concorrente.

Si precisa infine che nel caso di società con due soli soci persone fisiche i quali siano in possesso, ciascuno, del cinquanta per cento (50 %) della partecipazione azionaria, le dichiarazioni previste ai sensi dell'art. 80, del D.lgs. n. 50/2016 devono essere rese da entrambi i suddetti soci.

\*\*\*

Nel caso in cui nel DGUE siano dichiarate condanne o conflitti di interesse o fattispecie relative a risoluzioni o altre circostanze idonee ad incidere sull'integrità o affidabilità del concorrente (di cui all'art. 80, commi 1 e 5 del D. Lgs. n. 50/2016, sulla base delle indicazioni rese nelle Linee Guida dell'A.N.AC.) o siano state adottate misure di self cleaning, dovranno essere prodotti tutti i documenti pertinenti (ivi inclusi i provvedimenti di condanna) al fine di consentire alla stazione appaltante Consip ogni opportuna valutazione.

\*\*\*

In caso di partecipazione in RTI o Consorzio, a pena di esclusione:

- o i requisiti di partecipazione di cui al **punto III.1.1)** lett. a) e b) del Bando di gara dovranno essere posseduti e dichiarati:
  - (i) da ciascuna delle imprese raggruppande o raggruppate in caso di RTI (sia costituito che costituendo);
  - (ii) da ciascuna delle imprese consorziande o consorziate in caso di Consorzio ordinario di concorrenti (sia costituito che costituendo);
  - (iii) dal Consorzio e dalle imprese indicate quali concorrenti nel caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs n. 50/2016;
- o il/i requisito/i di capacità economico-finanziaria del fatturato **di cui al punto III.1.2 lett. a) del Bando di gara**
  - (i) dovrà/dovranno essere posseduti dal RTI o dal Consorzio ordinario nel suo complesso; resta inteso che ciascuna impresa componente il RTI o il Consorzio ordinario dovrà rendere, comunque, la dichiarazione relativamente al proprio fatturato;
  - (ii) dovrà/dovranno essere posseduti dal Consorzio oppure, ove indicate, dalle imprese



consorziate indicate quali esecutrici, nel caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs n. 50/2016; resta inteso che sia il Consorzio che le imprese esecutrici dovranno rendere, comunque, la dichiarazione relativa al possesso o meno del requisito; resta fermo quanto previsto all'art. 47, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016;

- o il requisito di capacità professionale e tecnica, di cui al punto **III.1.3 lett. a)** del Bando di gara dovrà essere posseduto e dichiarato:
  - (i) in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti sia costituiti che costituendi, da ogni impresa costituente il RTI o il Consorzio che svolgerà/anno i servizi operatore, sia in modalità Inbound sia in modalità Outbound;
  - (ii) in caso di partecipazione in consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs.n. 50/2016, dal Consorzio e/o dalle imprese indicate quali esecutrici, che svolgerà/anno i servizi operatore, sia in modalità Inbound sia in modalità Outbound.

#### **4.3 Documento di partecipazione**

A **pena di esclusione**, il concorrente dovrà predisporre e caricare a Sistema nell'apposita sezione denominata "Documento di partecipazione alla gara" la dichiarazione conforme al modello allegato.

Il Documento di partecipazione dovrà sempre a **pena di esclusione** dalla procedura essere sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura.

In caso di RTI o in Consorzio, a pena di esclusione dalla procedura del RTI o Consorzio, il suddetto documento, sottoscritto digitalmente da soggetto avente i poteri necessari per impegnare l'operatore nella presente procedura dovrà essere prodotto:

- (i) da tutte le imprese componenti il RTI o il Consorzio, in caso di RTI o consorzio ordinario di concorrenti sia costituiti che costituendi;
- (ii) dal Consorzio medesimo e da tutte le imprese consorziate indicate quali concorrenti, in caso di Consorzi stabili.

In caso di procuratore i cui poteri non siano riportati sulla CCIAA, dovrà essere prodotta la procura nell'apposita sezione del Sistema denominata "Eventuali procure", come nel seguito meglio indicato.

Il documento contiene attestazioni relative ai dati del soggetto che sottoscrive la dichiarazione, i dati del concorrente e la forma di partecipazione, l'accettazione delle modalità della procedura, nonché le ulteriori informazioni ivi indicate, tra le quali in particolare quelle relative a:

- la conoscenza del Patto di integrità allegato al presente disciplinare e l'impegno a sottoscriverlo in sede di stipula;
- se del caso, le autodichiarazioni sul possesso dei requisiti di cui all'art. 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016 ai fini della riduzione della garanzia provvisoria;
- in caso di RTI e Consorzi ordinari di concorrenti costituendi, l'impegno, in caso di aggiudicazione, a costituire RTI/Consorzio conformandosi alla disciplina di cui all'art. 48, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata mandataria, la quale stipulerà la Convenzione in nome e per conto



delle mandanti/consorziate;

- in caso di RTI e Consorzi ordinari, la ripartizione delle prestazioni contrattuali che ciascuna impresa raggruppata, raggruppanda, consorziata e/o consorzianda assume;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016, le consorziate che fanno parte del Consorzio e quelle per le quali il Consorzio concorre.

#### **4.4 Partecipazione a più lotti**

L'operatore che intenda partecipare a più lotti è tenuto a presentarsi sempre nella medesima forma (individuale o associata) ed in caso di RTI o Consorzi, sempre con la medesima composizione, pena l'esclusione del soggetto stesso e del concorrente in forma associata cui il soggetto partecipa.

Fermo restando l'obbligo dei Raggruppamenti/Consorzi, in caso di partecipazione a più lotti, di presentarsi, a pena di esclusione, nella medesima composizione, le imprese raggruppate / consorziate / raggruppande / consorziande potranno assumere, nei diversi lotti, diversi ruoli (mandataria/mandante) e/o una diversa percentuale di ripartizione dell'oggetto contrattuale, fatto salvo il rispetto per ogni Lotto delle regole previste per la partecipazione dalla documentazione di gara. In tal caso, il concorrente dovrà inserire al passo 1 denominato "*Forma di partecipazione*" il ruolo assunto dalla singola impresa facente parte del RTI/Consorzio (mandante/mandataria /consorziata), le quote percentuali di ripartizione dell'oggetto contrattuale e le attività svolte per un lotto a scelta tra quelli a cui si intende partecipare.

In caso di partecipazione a più Lotti:

- il concorrente singolo nonché i Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 e le consorziate esecutrici dovranno produrre tanti DGUE quanti sono i Lotti per i quali partecipa ed un documento di partecipazione;
- in caso di RTI e Consorzi, ogni membro del RTI e del Consorzio, dovrà produrre tanti DGUE e un documento di partecipazione nel quale per ogni Lotto dovrà essere indicata la ripartizione delle attività tra le varie imprese riunite o consorziate per i singoli Lotti; dovrà altresì essere specificato il ruolo assunto per i diversi Lotti, ove lo stesso muti.

Con riferimento alle condizioni minime di partecipazione di cui al punto III.1.2 del Bando di gara, il concorrente che intenda partecipare a più lotti dovrà possedere i requisiti di partecipazione i requisiti economici e tecnici richiesti per la partecipazione al lotto di importo superiore tra quelli per cui presenta offerta, ciò tenendo conto della forma con la quale il soggetto partecipa (impresa singola, impresa mandataria, impresa mandante, ecc.).

Nel caso in cui il concorrente che abbia richiesto di concorrere a più lotti non risulti in possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione ai predetti lotti (con le modalità di cui sopra), tenendo conto della forma con la quale il concorrente stesso partecipa alla procedura di gara (impresa singola, RTI o consorzio), verrà ammesso a partecipare unicamente al/i lotto/i per il/i quale/i possiede i requisiti, seguendo un ordine decrescente di rilevanza economica dei predetti lotti cui lo stesso ha inteso partecipare.

Si precisa che il concorrente risultato primo nelle graduatorie relative a più lotti potrà



aggiudicarsi solo ed esclusivamente qualora risulti in possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione a ciascuno dei predetti lotti, anche in considerazione del limite di aggiudicazione di cui di seguito. In difetto sarà escluso dalla/e graduatoria/e potrà vedersi aggiudicati, seguendo un ordine di rilevanza economica, solo i lotti in relazione ai quali risulti in possesso dei requisiti di fatturato richiesti.

Ad esempio nel caso in cui il concorrente risulti aggiudicatario del Lotto 1 e del Lotto 4 ma non risulti in possesso del requisito di fatturato complessivo utile all'aggiudicazione di entrambi i lotti (ossia pari almeno a Euro 9.075.000), ma utile all'aggiudicazione di solo uno dei due lotti, al concorrente sarà aggiudicato il Lotto 1, vale a dire il lotto di maggior valore economico.

A ciascun Concorrente che ha presentato offerta e risulti primo in graduatoria per più Lotti, potranno essere aggiudicati fino ad un massimo di due Lotti, aggiudicati in ragione del loro valore economico secondo il seguente ordine: Lotto 1, Lotto 3, Lotto 2, Lotto 4.

Non troverà applicazione il limite sui Lotti aggiudicabili ad un medesimo Concorrente e sarà, quindi, possibile procedere con l'aggiudicazione ad uno stesso Concorrente di un numero di Lotti superiore nell'ipotesi in cui detto Concorrente risulti il solo Concorrente ad aver presentato offerta – o comunque il solo nella graduatoria provvisoria anche per la successiva esclusione di altri concorrenti – per ulteriori Lotti rispetto ai due Lotti complessivi allo stesso aggiudicati attraverso l'applicazione della regola sul limite di aggiudicazione dei Lotti dinanzi esposta.

\*\*\*

#### **4.5 Avvalimento**

Secondo le modalità e condizioni di cui all'articolo 89 del D. Lgs. n. 50/2016, il concorrente – singolo o consorziato o raggruppato – può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti economico-finanziari e/o tecnico-professionali, avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto (anche partecipante al raggruppamento o al consorzio) dichiarandolo espressamente nel DGUE.

Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido delle obbligazioni assunte con la stipula del Contratto.

A tale fine, si ricorda che l'appalto è in ogni caso eseguito dall'impresa avvalente e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

Si precisa inoltre, che, in caso di ricorso all'avvalimento:

- non è ammesso che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente, pena l'esclusione di tutti i concorrenti che si siano avvalsi della medesima impresa;
- non è ammessa la partecipazione contemporanea alla gara dell'impresa ausiliaria e di quella che si avvale dei requisiti di quest'ultima, pena l'esclusione di entrambe le imprese;
- è ammesso che il concorrente possa avvalersi di più imprese ausiliarie per il medesimo requisito. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto;
- è sempre ammesso l'avvalimento all'interno di un RTI o Consorzio ordinario tra mandante mandataria o tra consorziate.

Il concorrente deve, a pena di esclusione dalla procedura, inviare e fare pervenire a Consip attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata *"Eventuale documentazione relativa all'avvalimento"* nell'ambito della *Documentazione amministrativa* i seguenti documenti:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



- a) **Dichiarazione** sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa ausiliaria attestante
- l'obbligo incondizionato e irrevocabile, verso il concorrente, verso Consip S.p.A. e verso le Pubbliche Amministrazioni, di messa a disposizione, per tutta la durata della Convezione e dei contratti attuativi, delle risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
  - la non partecipazione alla gara in proprio o quale associata o consorziata;
- b) **originale** (firmato digitalmente dal concorrente e dall'ausiliaria) o **copia autentica notarile** del **contratto** in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse e/o i mezzi prestati necessari per tutta la durata del contratto. Il predetto contratto dovrà essere **determinato nell'oggetto**, nella durata, e dovrà contenere ogni altro elemento utile ai fini dell'avvalimento. Pertanto il contratto di avvalimento dovrà riportare, in modo compiuto, specifico, esplicito ed esauriente la durata del contratto, l'oggetto dell'avvalimento, il tutto con dettagliata indicazione delle risorse e/o dei mezzi prestati in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento. Le singole Amministrazioni eseguiranno in corso d'esecuzione dei contratti attuativi le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria e l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'appalto ed in particolare che le prestazioni oggetto di appalto sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria, che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento.

**Il DGUE relativo all'impresa ausiliaria dovrà essere caricato nell'apposita sezione del Sistema denominata "Eventuale DGUE - Documento di gara unico europeo delle imprese ausiliarie".**

Si precisa che nel caso di dichiarazioni mendaci, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016 nei confronti dei sottoscrittori, la stazione appaltante esclude il concorrente ed escute la garanzia provvisoria.

Consip verificherà se l'ausiliaria soddisfa i criteri di selezione o se sussistono motivi di esclusione ai sensi dell'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 ed impone all'operatore economico di sostituire i soggetti che non soddisfano un pertinente criterio di selezione o per i quali sussistono motivi obbligatori di esclusione, entro un termine perentorio che non sarà inferiore a 20 giorni, pena l'esclusione dalla gara.

#### **4.6 Pagamento del contributo all'ANAC**

Il concorrente dovrà presentare, a pena di esclusione dalla procedura e con le modalità che seguono, il documento attestante l'avvenuto pagamento del contributo di cui all'art. 1, commi 65 e 67, della L. 266/2005, recante evidenza del codice di identificazione, di cui al punto 1.4 del presente Disciplinare. Il contributo è dovuto per ciascun singolo lotto per cui si presenta offerta in ragione del relativo importo del lotto stesso. Le istruzioni operative relative al pagamento della suddetta contribuzione sono pubblicate e consultabili sul sito internet dell'A.N.AC.

A riprova dell'avvenuto pagamento del contributo all'A.N.AC., il partecipante deve inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema:





- a) in caso di versamento **on line** mediante carta di credito dei circuiti Visa, MasterCard, Diners, American Express, copia della ricevuta, trasmessa dal “sistema di riscossione”, del versamento del contributo;
- b) in caso di versamento in contanti – mediante il modello di pagamento rilasciato dal Servizio di riscossione e attraverso i punti vendita della rete dei tabaccai abilitati – copia dello scontrino rilasciato dal punto vendita corredata da dichiarazione di conformità all’originale ai sensi del DPR 445/2000, sottoscritta con firma digitale del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura;
- c) in caso di versamento attraverso bonifico bancario internazionale da parte di operatore economico straniero copia della ricevuta del bonifico bancario corredata da dichiarazione di autenticità, sottoscritta con firma digitale del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura.

Nel caso di RTI costituito o costituendo il versamento è effettuato a cura dell’impresa mandataria. In caso di Consorzi di cui all’art. 45, comma 2, lett. b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016, il versamento è effettuato dal Consorzio, anche nel caso di indicazione delle consorziate esecutrici.

#### **4.7 Garanzia provvisoria ed impegno del fideiussore**

Ai fini della partecipazione alla presente procedura il concorrente dovrà inviare a Consip una garanzia provvisoria ai sensi dell’art. 93 del D. Lgs. n. 50/2016 di importo pari ad Euro:

- Lotto n. 1: 870.000,00 (ottocentosettantamila/00);
- Lotto n. 2: 630.000,00 (seicentotrentamila/00);
- Lotto n. 3: 800.000,00 (ottocentomila/00);
- Lotto n. 4: 340.000,00 (trecentoquarantamila/00);

La garanzia provvisoria dovrà avere validità fino al termine di validità dell’offerta indicato nel Bando.

In caso di partecipazione a più lotti dovranno essere prestate tante distinte ed autonome garanzie provvisorie quanti sono i lotti cui si intende partecipare.

La garanzia provvisoria potrà essere costituita, a scelta del concorrente mediante:

- a) cauzione in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della Consip S.p.A.;
- b) fideiussione bancaria o assicurativa oppure rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nel nuovo “**albo**” di cui all’art. 106 del D. Lgs. n. 385/1993. Come precisato con Comunicato della Banca d’Italia del 12/5/2016, possono esercitare l’attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico, oltre agli intermediari già iscritti al nuovo “**albo**” ex art. 106 TUB, anche gli intermediari che, avendo presentato istanza nei termini previsti per l’iscrizione nel medesimo “**albo**”, abbiano un procedimento amministrativo avviato ai sensi della l. n. 241/90 e non ancora concluso.

La fideiussione bancaria o assicurativa dovrà prevedere, **a pena di esclusione**:

- (i) la rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;



- (ii) la rinuncia espressa all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
- (iii) la sua operatività entro quindici giorni su semplice richiesta scritta della Consip S.p.A.

La garanzia provvisoria dovrà essere corredata:

- i) da una autodichiarazione, resa ai sensi degli artt. 46 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, con la quale il sottoscrittore dell'istituto di credito/assicurativo dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante. In tal caso, la Consip si riserva di effettuare controlli a campione interrogando direttamente gli istituti di Credito/assicurativi circa le garanzie rilasciate ed i poteri dei sottoscrittori; **oppure, in alternativa**
- ii) da sottoscrizione del garante autenticata da notaio che attesti la titolarità dei poteri del sottoscrittore.

Ferma la produzione dell'apposita autodichiarazione o, in alternativa, della dichiarazione notarile, si precisa che, ove la garanzia provvisoria ne fosse sprovvista, la Consip provvederà a richiedere la regolarizzazione di quanto prodotto.

La garanzia provvisoria dovrà essere prodotta:

- (i) in caso di RTI costituito, dalla impresa mandataria con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese del raggruppamento;
- (ii) in caso di RTI costituendo, da una delle imprese raggruppande con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese raggruppande;
- (iii) in caso di Consorzio ordinario di concorrenti costituito, dal Consorzio con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese costituite in Consorzio;
- (iv) in caso di Consorzio ordinario di concorrenti costituendo, da una delle imprese consorziande con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese che intendono costituirsi in consorzio;
- (v) in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016, dal Consorzio medesimo.

Inoltre, ai sensi dell'art. 93, comma 8, del D. Lgs. n. 50/2016, il concorrente dovrà, **a pena d'esclusione**, produrre, eventualmente anche all'interno della garanzia provvisoria, l'impegno di un fideiussore (istituto bancario o assicurativo o intermediario iscritto nel nuovo albo di cui all'articolo 106 del TUB), anche diverso da quello che ha emesso la garanzia provvisoria, a rilasciare la garanzia definitiva per l'esecuzione della Convezione, ove il concorrente risultasse aggiudicatario.

Nell'ipotesi di partecipazione a più lotti, dovranno essere prestate tante distinte ed autonome garanzie provvisorie quanti sono i lotti cui si intende partecipare. Si precisa inoltre che dovranno essere prodotte tante distinte ed autonome dichiarazioni di impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia definitiva qualora il concorrente risultasse aggiudicatario, quanti sono i lotti cui si intende partecipare.

La garanzia provvisoria, nonché la dichiarazione di impegno di un fideiussore a rilasciare la



garanzia definitiva qualora il concorrente risultasse aggiudicatario, dovranno essere prodotte attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata *"Cauzione provvisoria e documentazione a corredo"* secondo una delle due modalità seguenti:

- sotto forma di documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del D. Lgs. n. 82/2005 sottoscritto, con firma digitale, dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante corredato da: i) autodichiarazione sottoscritta con firma digitale e resa, ai sensi degli art. 46 e 76 del d.P.R. n. 445/2000 con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante; ii) ovvero, da autentica notarile sotto forma di documento informatico, sottoscritto con firma digitale ai sensi del surrichiamato Decreto; **ovvero, in alternativa:**
- sotto forma di copia informatica di documento cartaceo secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D. Lgs. n. 82/2005. Il documento cartaceo dovrà esser costituito: i) dalla garanzia sottoscritta dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante; ii) da autodichiarazione resa, ai sensi degli artt. 46 e 76 del d.P.R. n. 445/2000 con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante; iii) ovvero, in luogo dell'autodichiarazione, da autentica notarile. La conformità del documento all'originale dovrà esser attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale, nell'ipotesi di cui all'art. 22, comma 1, del D. Lgs. n. 82/2005, ovvero da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale, ai sensi dell'art. 22, comma 2 del D. Lgs.n. 82/2005.

In caso di cauzione provvisoria costituita in contanti: (i) il versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente bancario Unicredit avente codice IBAN IT 40 D 02008 05365 000004887937 intestato alla Consip S.p.A.; (ii) dovrà essere presentata a Sistema una copia in formato elettronico del versamento con indicazione del codice IBAN del soggetto che ha operato il versamento stesso. Resta inteso che il concorrente dovrà comunque produrre a pena di esclusione l'impegno al rilascio della garanzia definitiva per l'esecuzione del contratto, ove il concorrente risultasse aggiudicatario, sopra menzionata.

La garanzia provvisoria viene escussa per la mancata sottoscrizione della Convenzione, per fatto del concorrente aggiudicatario riconducibile ad una condotta connotata da dolo o colpa grave.

#### **4.7.1 Eventuali riduzioni della garanzia**

L'importo della garanzia provvisoria indicato al paragrafo 4.7, può essere diminuito in ragione di quanto stabilito dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs n. 50/2016, sulla base di riduzioni progressive, in ragione del/i requisito/i di cui il concorrente sia in possesso.

L'importo della garanzia è individuato con la seguente modalità: ogni riduzione prevista dalla norma sopra citata si applica al valore della garanzia, che deriva dall'applicazione della riduzione precedente, in ragione della formula seguente

$$C = C_b \times (1 - R_1) \times (1 - R_2) \times (1 - R_3)$$

Dove:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



**C** = garanzia

**Cb** = garanzia base

**R1** = riduzione del 50% in caso di rilascio da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000.

**R2** = riduzione:

- del 30% in caso di possesso della registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25.11.2009;
- oppure del 20% se l'offerente è in possesso della certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001.

**R3** = riduzione del 15% in caso di:

- sviluppo di un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1;
- oppure un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto ai sensi della norma UNI ISO/TS 14067.

Si precisa che, in caso di mancato possesso di uno o più dei suddetti requisiti, il corrispondente valore di R1, R2, R3 nella formula sopra riportata sarà posto pari a 0.

L'importo della garanzia sarà pertanto determinato, in funzione del possesso (**S**) o mancato possesso (**N**), da parte dell'offerente, di ciascun requisito, secondo quanto illustrato nella seguente tabella:

Importo garanzia base (€)				Lotto 1	
				Euro € 870.000	
ISO 9000	Registrazione EMAS	Certificazione ambientale	Inventario/ Impronta climatica	Importo garanzia	
				% garanzia base	Valore (€)
S	S	-	S	29,75%	€ 258.825,00
S	S	-	N	35,00%	€ 304.500,00
S	N	S	S	34,00%	€ 295.800,00
S	N	S	N	40,00%	€ 348.000,00
S	N	N	S	42,50%	€ 369.750,00
S	N	N	N	50,00%	€ 435.000,00
N	S	-	S	59,50%	€ 517.650,00
N	S	-	N	70,00%	€ 609.000,00
N	N	S	S	68,00%	€ 591.600,00
N	N	S	N	80,00%	€ 696.000,00
N	N	N	S	85,00%	€ 739.500,00
N	N	N	N	100,00%	€ 870.000,00

Importo garanzia base (€)	Lotto 2
---------------------------	---------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



				Euro € 630.000	
ISO 9000	Registrazione EMAS	Certificazione ambientale	Inventario/ Impronta climatica	Importo garanzia	
				% garanzia base	Valore (€)
S	S	-	S	29,75%	€ 187.425,00
S	S	-	N	35,00%	€ 220.500,00
S	N	S	S	34,00%	€ 214.200,00
S	N	S	N	40,00%	€ 252.000,00
S	N	N	S	42,50%	€ 267.750,00
S	N	N	N	50,00%	€ 315.000,00
N	S	-	S	59,50%	€ 374.850,00
N	S	-	N	70,00%	€ 441.000,00
N	N	S	S	68,00%	€ 428.400,00
N	N	S	N	80,00%	€ 504.000,00
N	N	N	S	85,00%	€ 535.500,00
N	N	N	N	100,00%	€ 630.000,00

Importo garanzia base (€)				Lotto 3	
				Euro € 800.000	
ISO 9000	Registrazione EMAS	Certificazione ambientale	Inventario/ Impronta climatica	Importo garanzia	
				% garanzia base	Valore (€)
S	S	-	S	29,75%	€ 238.000,00
S	S	-	N	35,00%	€ 280.000,00
S	N	S	S	34,00%	€ 272.000,00
S	N	S	N	40,00%	€ 320.000,00
S	N	N	S	42,50%	€ 340.000,00
S	N	N	N	50,00%	€ 400.000,00
N	S	-	S	59,50%	€ 476.000,00
N	S	-	N	70,00%	€ 560.000,00
N	N	S	S	68,00%	€ 544.000,00
N	N	S	N	80,00%	€ 640.000,00
N	N	N	S	85,00%	€ 680.000,00
N	N	N	N	100,00%	€ 800.000,00

Importo garanzia base (€)				Lotto 4	
				Euro € 340.000	
ISO 9000	Registrazione EMAS	Certificazione ambientale	Inventario/ Impronta climatica	Importo garanzia	
				% garanzia base	Valore (€)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



S	S	-	S	29,75%	€ 101.150,00
S	S	-	N	35,00%	€ 119.000,00
S	N	S	S	34,00%	€ 115.600,00
S	N	S	N	40,00%	€ 136.000,00
S	N	N	S	42,50%	€ 144.500,00
S	N	N	N	50,00%	€ 170.000,00
N	S	-	S	59,50%	€ 202.300,00
N	S	-	N	70,00%	€ 238.000,00
N	N	S	S	68,00%	€ 231.200,00
N	N	S	N	80,00%	€ 272.000,00
N	N	N	S	85,00%	€ 289.000,00
N	N	N	N	100,00%	€ 340.000,00

L'importo della garanzia è ridotto del 30% (trenta per cento), non cumulabile con le riduzioni precedenti, nel caso in cui il concorrente sia in possesso alternativamente di:

- rating di legalità;
- attestazione del modello organizzativo, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001;
- certificazione social accountability 8000;
- certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori;
- certificazione OHSAS 18001;
- certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia;
- certificazione UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività in qualità di ESC (Energy Service Company) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici;
- certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

Si precisa inoltre che

- a) in caso di partecipazione in RTI e/o Consorzio ordinario di concorrenti, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutte le imprese che lo costituiscono siano in possesso delle/dei predette/i certificazioni/registrazioni/inventari/impronte/rating/attestazioni (d'ora in poi insieme "requisiti"), attestato da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste;
- b) in caso di partecipazione in Consorzio di cui alle lettere b) e c) dell'art. 45, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui il Consorzio o le consorziate esecutrici, sia/ano in possesso dei predetti requisiti, attestato da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste.

Ai fini della riduzione della garanzia il concorrente dovrà produrre attraverso il Sistema nella apposita sezione denominata *"Eventuale documentazione necessaria ai fini della riduzione della cauzione"*:

- copia informatica del/della certificazione ISO 9000/registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS)/certificazione ambientale 14001/inventario di gas ad effetto

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



serra/impronta climatica (carbon footprint) di prodotto / rating di legalità/modello organizzativo/certificazione social accountability 8000/sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori o OHSAS 18001/certificazione UNI CEI EN ISO 50001/certificazione UNI CEI 11352 o certificazione ISO 27001 sopra indicati, con dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'operatore nella presente procedura;

**oppure**

- (ove applicabile) dichiarazione, sottoscritta digitalmente, rilasciata dall'Ente Competente attestante il possesso dei requisiti di cui sopra. Tale dichiarazione dovrà riportare il numero del documento, l'organismo che lo ha rilasciato/approvato, la data del rilascio/approvazione, la data di scadenza, l'attuale vigenza.

In alternativa, il possesso dei suddetti requisiti potrà essere oggetto di idonea dichiarazione resa dal concorrente ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, sottoscritta digitalmente, attestante il possesso degli stessi, come riportato nel "documento di partecipazione" sottoscritta digitalmente da soggetto avente i poteri necessari per impegnare l'operatore nella presente procedura.

Consip S.p.A. si riserva di eseguire verifiche a campione per riscontare la veridicità delle dichiarazioni prodotte chiedendo ai concorrenti di presentare entro apposito termine la documentazione necessaria per dimostrare il possesso dei requisiti. Nel caso in cui tale documentazione non fosse fornita o, ove fornita, non fosse idonea a dimostrare il possesso dei requisiti dichiarati, Consip S.p.A. chiederà un'integrazione del valore della garanzia.

#### **4.8 Procura**

Qualora le dichiarazioni e/o attestazioni e/o offerta tecnica e/o offerta economica siano sottoscritte da un procuratore (generale o speciale) la cui procura (riferimenti dell'atto notarile), nonché i cui poteri, non siano espressamente attestati nel certificato di iscrizione al Registro delle imprese, il concorrente dovrà produrre, a pena di esclusione dalla procedura, copia della procura (generale o speciale), oppure del verbale di conferimento, che attesti i poteri del sottoscrittore e gli estremi dell'atto notarile.

Tale copia dovrà essere inviata e fatta pervenire a Consip con le modalità e nei termini perentori previsti, attraverso il Sistema nell'apposita sezione denominata "*Eventuali procure*".

La Consip S.p.A. si riserva di richiedere al concorrente, in ogni momento della procedura, la consegna di una copia autentica o copia conforme all'originale della procura; nella relativa comunicazione di richiesta verranno fissati il termine e le modalità per l'invio della documentazione richiesta.

#### **4.9 Fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale**

In caso di fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale il concorrente dovrà produrre nell'apposito spazio del Sistema denominato "*Documentazione amministrativa aggiuntiva*" i documenti di cui al 110, commi 3, 4 e 5, del D. Lgs.n. 50/2016.



#### 4.10 Atti relativi al RTI o Consorzio

In caso di partecipazione in RTI o Consorzio, già costituiti al momento della presentazione dell'offerta, il concorrente deve, a pena di esclusione dalla procedura, inviare e far pervenire a Consip attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata *"Eventuali atti relativi a RTI o Consorzi"*, copia dell'atto notarile di mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa capogruppo, ovvero dell'atto costitutivo del Consorzio. Il mandato collettivo speciale del RTI e l'atto costitutivo del Consorzio dovranno espressamente contenere l'impegno delle singole imprese facenti parte del RTI o del Consorzio al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 e s.m.i, anche nei rapporti tra le imprese raggruppate o consorziate. Qualora il mandato speciale del RTI e l'atto costitutivo del consorzio, presentati in fase di partecipazione, non contengano il suddetto impegno, lo stesso dovrà necessariamente essere prodotto, in caso di aggiudicazione, al momento della presentazione dei documenti per la stipula.

In caso di partecipazione di consorzio stabile non iscritto alla CCIAA il concorrente deve inviare e far pervenire a Consip attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata *"Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzi"*, copia autentica dell'atto costitutivo e dello Statuto del Consorzio; nel caso in cui le imprese consorziate indicate quali esecutrici non risultino dall'atto costitutivo o dallo Statuto, il concorrente deve inviare e far pervenire a Consip attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata *"Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzi"* copia autentica della delibera dell'organo deliberativo di ogni consorzata indicata quale esecutrice, dalla quale si evinca la volontà di operare esclusivamente in modo congiunto per un periodo di tempo non inferiore a 5 anni. La mancata produzione di detta documentazione non comporta l'esclusione.

#### 5. OFFERTA TECNICA

Con riferimento a ciascun singolo lotto cui intenda partecipare, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema un'Offerta Tecnica, operando attraverso il Sistema secondo la seguente procedura:

- invio, attraverso il Sistema, della Relazione Tecnica sottoscritta con firma digitale e conforme al modello di cui all'Allegato 3 del presente Disciplinare di gara;
- in considerazione dell'elemento migliorativo di cui al punto n. 41 della Tabella relativa ai criteri tecnici di valutazione di cui al successivo paragrafo 7.2, invio, attraverso il Sistema nell'apposito spazio denominato *"Piano Aziendale di Responsabilità Sociale"*, **pena la non attribuzione del relativo punteggio**, del/i Piano/i Aziendale di Responsabilità Sociale, così come previsto nell'Allegato 5 del presente disciplinare di gara, sottoscritto/i con firma digitale. In caso di RTI o di Consorzi, costituiti o costituendi, Il Piano Aziendale di Responsabilità Sociale dovrà essere presentato da ogni impresa facente parte del RTI o Consorzio che svolgerà i servizi operatore, sia in modalità Inbound che in modalità Outbound.

In aggiunta a quanto sopra, il concorrente potrà inviare, attraverso l'inserimento nell'apposito spazio del Sistema denominato *"eventuale documentazione coperta da riservatezza"*, una dichiarazione anch'essa sottoscritta digitalmente contenente l'indicazione analitica delle parti dell'offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.





La Relazione Tecnica, sempre a **pena di esclusione** dalla gara, deve essere sottoscritta con firma digitale:

- in caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura o da persona munita di comprovati poteri di firma;
- in caso di RTI o di Consorzi ordinari costituiti al momento di presentazione dell'offerta, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa mandataria o il Consorzio Ordinario nella presente procedura o da persona munita di comprovati poteri di firma;
- in caso di RTI o Consorzi ordinari costituendi, dai legali rappresentanti aventi i poteri necessari per impegnare, nella presente procedura, tutte le imprese raggruppande o consorziande, o da persona/e munita/e di comprovati poteri di firma;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016 dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare il Consorzio stesso nella presente procedura o da persona munita di comprovati poteri di firma.

In caso di partecipazione di impresa singola, il Piano Aziendale di Responsabilità Sociale, **pena la non attribuzione del relativo punteggio**, deve essere sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura o da persona munita di comprovati poteri di firma.

In caso di partecipazione di RTI o di Consorzi, costituiti o costituendi, fermo restando che, ove posseduti, dovranno essere presentati tanti Piani Aziendali di Responsabilità Sociale quanti sono i partecipanti al RTI o al Consorzio che svolgeranno i servizi operatore sia in modalità Inbound che in modalità Outbound, ogni Piano Aziendale di Responsabilità Sociale presentato dovrà essere sottoscritto con firma digitale, **pena la non attribuzione del relativo punteggio**, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare nella presente procedura la singola impresa parte del RTI o Consorzio, costituito o costituendo, presentante il Piano Aziendale di Responsabilità Sociale, o da persona munita di comprovati poteri di firma.

Nel caso in cui i poteri di firma non siano riportati sulla CCIAA, dovrà essere stata prodotta nell'apposita sezione del Sistema denominata "Eventuali procure" apposita documentazione probatoria, come previsto al precedente paragrafo 4.8.

Tutta la predetta procedura deve essere eseguita per ogni singolo lotto cui si intende partecipare.

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

## **6. OFFERTA ECONOMICA**

Con riferimento a ciascun singolo lotto cui intenda partecipare, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema, a pena di esclusione, un'Offerta economica secondo la



procedura e le modalità che seguono:

- inserimento nell'apposita sezione del Sistema dei valori richiesti con modalità solo in cifre; tali valori verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato pdf "Offerta economica", che il concorrente dovrà inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema dopo averla: i) scaricata e salvata sul proprio PC; ii) sottoscritta digitalmente.

Ciascun prezzo unitario deve essere offerto e, in ogni caso, sarà considerato comprensivo della prestazione dei servizi connessi e non dovrà essere superiore alla relativa base d'asta, pena l'esclusione.

Nell'Offerta economica il concorrente dovrà, tra l'altro:

- indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui all'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016;
- manifestare l'impegno a tenere ferma l'offerta per il periodo di tempo indicato nel Bando di gara al punto IV.2.6;
- Impegnarsi, per tutta la durata dell'appalto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto dei contratti attuativi richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, a preferire - a parità di condizioni rispetto a soggetti terzi, in termini di qualifica, inquadramento e trattamento economico - l'assunzione del personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente al termine finale di efficacia del precedente contratto di appalto, a condizione che: a) ciò non pregiudichi l'efficienza della propria organizzazione imprenditoriale in linea con quanto previsto dall'art. 41 Cost.; b) ciò non alteri le modalità di erogazione del servizio definite nell'offerta tecnica.

Il tutto secondo le modalità operative di cui all'art. 50 del D.Lgs. 50/2016.

L'Offerta Economica relativa a ciascun singolo lotto per il quale si presenta offerta, dovrà essere, pena l'**esclusione** dalla presente procedura, sottoscritta con firma digitale:

- in caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura o da persona munita di comprovati poteri di firma;
- in caso di RTI o di Consorzi ordinari costituiti al momento di presentazione dell'offerta, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa mandataria o il Consorzio Ordinario nella presente procedura o da persona munita di comprovati poteri di firma;
- in caso di RTI e Consorzi ordinari costituendi, dai legali rappresentanti aventi i poteri necessari per impegnare, nella presente procedura, tutte le imprese raggruppande o consorziande, o da persona/e munita/e di comprovati poteri di firma;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016 dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare il Consorzio stesso nella presente procedura o da persona munita da comprovati poteri di firma.

Nel caso in cui i poteri di firma non siano riportati sulla CCIAA, dovrà essere stata prodotta nell'apposita sezione del Sistema denominata "Eventuali procure" apposita documentazione probatoria come previsto al precedente paragrafo 4.8.



Nell'Offerta economica tutti gli importi offerti, espressi in Euro al netto di IVA ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 21 gennaio 1999, n. 22, dovranno essere indicati in cifre con 3 (tre) decimali dopo la virgola (es. Euro 250,356), tranne gli ID P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, rappresentanti valori percentuali, che dovranno essere indicati con 4 (quattro) decimali dopo la virgola (es. 0,1523). Si faccia riferimento a quanto previsto nel successivo paragrafo 7.3 ed Allegati 12A, 12B, 12C e 12D.

Tutta la predetta procedura deve essere eseguita per ogni singolo lotto cui si intenda partecipare.

## 7. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

### 7.1 Criterio di aggiudicazione e criteri di valutazione

La gara per ciascun singolo lotto della presente procedura verrà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa con il miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016, secondo la seguente ponderazione.

Punteggio Tecnico (PT)	60
Punteggio Economico (PE)	40
<b>Punteggio Totale (Ptotale)</b>	<b>100</b>

il cui punteggio verrà attribuito in base ai criteri che saranno di seguito indicati.

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

### 7.2 Punteggio tecnico

Con riferimento al criterio "**Punteggio Tecnico**", le offerte tecniche di ciascun lotto saranno valutate sulla base dei punteggi indicati nella tabella sottostante, in relazione ai quali si precisa quanto segue:

- nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i criteri che prevedono assegnazione di punteggi tabellari, vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione della offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine nella documentazione di gara;
- nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i criteri che prevedono assegnazione di punteggi discrezionali, vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice, con assegnazione dei punteggi/giudizi tra quelli di seguito riportati:
  - 4 = OTTIMO
  - 3 = BUONO
  - 2 = ADEGUATO
  - 1 = PARZIALMENTE ADEGUATO



- 0 = INADEGUATO

Si precisa, al riguardo, che ad ogni punteggio/giudizio espresso corrisponde l'attribuzione di una differente percentuale di punteggio massimo attribuibile e segnatamente: "4 = 100%", "3 = 75%", "2 = 50%", "1 = 25%", "0 = 0%".

Si rimanda espressamente a quanto riportato nell'**Allegato 5** per una maggiore descrizione dei criteri tecnici di cui alla successiva tabella.



Area	ID	Elemento di valutazione	Punteggio massimo	Valori valutati	Tipologia
<b><u>Servizi con operatore</u></b>		Strumenti ed efficacia della metodologia di monitoraggio e supervisione degli operatori impiegati nella commessa:			
	1	Utilizzo di attività di mystery call	0,5	SI	T
	2	Utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia	0,5	SI	T
	3	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	0,5	SI	T
	4	Utilizzo di attività di customer satisfaction	0,5	SI	T
	5	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori, sia per la modalità Inbound che per la modalità Outbound. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio.	1		D
	6	Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi: - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale.	2		D
	7	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare, per le tipologie di servizi che non richiedono necessariamente il passaggio della SR ad operatori specializzati, i volumi delle SR risolte al I Livello, dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili: - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni; - Servizio di CUP; - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - modalità di escalation all'intero del team di primo livello per indirizzare al meglio le richieste di servizio.	2		D



	8	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	3	- 30% - 3 punti - 25% - 1,5 punti	T
	9	Aumento del valore di scostamento percentuale della durata media della SR definita in fase di predisposizione del servizio richiesto o concordata successivamente.	2	- 20% - 2 punti - 15% - 1 punti	T
	10	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi pianificati) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili: - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni; - Servizio di CUP; - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata. Saranno valutati i seguenti elementi: - modalità per il reperimento di operatori formati; - tempi di adeguamento; - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.	2		D



	<b>11</b>	<p>Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;</li><li>- Servizio di CUP;</li><li>- Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata.</li></ul> <p>Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ridondanza degli operatori</li><li>- modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato</li><li>- tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili</li><li>- processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.</li></ul>	2		D
	<b>12</b>	<p>Efficacia delle metodologie e soluzioni adottate per l'implementazione delle azioni correttive e preventive di gestione dei reclami (sia inerenti i servizi della PA sia inerenti il Contact Center stesso). Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- processi per la ricezione e classificazione dei reclami;</li><li>- criteri di rintracciabilità e percorso dei reclami;</li><li>- modalità e strumenti per l'analisi dei reclami ricorrenti;</li><li>- processi atti a minimizzare eventuali reclami ricorrenti identificati (se inerenti il servizio di Contact Center erogato).</li></ul>	1		D



	<b>13</b>	Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi: - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore.	1,5		D
	<b>14</b>	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 92% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA - Servizio Inbound Asincrono: 100% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	2	SI	T
	<b>15</b>	Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader) , per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi Inbound che abbia un'esperienza triennale nel ruolo di operatore.	3	- almeno 50% del personale impiegato (3 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1,5 punti)	T
<b><u>Formazione degli operatori</u></b>	<b>16</b>	Sarà valutata l'efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro	1		D





	17	<p>Efficacia delle modalità formative proposte per il trasferimento delle nozioni tra il personale del fornitore formato dall'Amministrazione ed il personale deputato all'erogazione dei servizi, sia nella fase iniziale sia in nella fase di erogazione (ad esempio a seguito dell'introduzione di nuovi servizi).</p> <p>Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- efficacia delle modalità formative previste e degli strumenti a supporto utilizzati</li> <li>- tempistiche proposte in base alla numerosità degli operatori necessari al servizio.</li> </ul>	1,5		D
	18	<p>Efficacia dei processi e delle modalità operative per la formazione di nuovi operatori inseriti in seguito all' incremento di volumi o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza.</p> <p>Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- efficacia delle modalità formative previste e degli strumenti a supporto utilizzati</li> <li>- tempistiche proposte in base alla numerosità degli operatori da inserire.</li> </ul>	1,5		D
	19	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	1	<p>- 2 Followup aggiuntivi (followup trimestrali) - 1 punto</p> <p>- 1 Followup aggiuntivo (followup quadrimestrali) - 0,5 punti</p>	T
	20	<p>Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione.</p> <p>(Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in <i>Relazione Tecnica</i> un esempio del piano di valutazione adottato).</p>	1	SI	T
<b>Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi</b>		Utilizzo di un widget (facilmente integrabile nel portale dell'amministrazione) che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti strumenti:			
	21	Web Chat	1	SI	T
	22	Video Chat	0,5	SI	T
	23	Chiamata vocale IP	0,5	SI	T
	24	Cobrowsing	1	SI	T



25	Reportistica sugli accessi gestiti tramite il widget	0,5	SI	T
26	Gestione integrata del widget con almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti	1	SI	T
27	L'efficacia delle soluzioni tecnologiche e architetture messe in campo al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti. Saranno valutati i seguenti elementi: - presenza di soluzioni tecnologiche che consentano il facile adeguamento a seguito a variazione dei volumi; - tempistiche necessarie ad implementare eventuali modifiche infrastrutturali necessarie - presenza di infrastrutture aggiuntive utilizzabili in caso di necessità	1,5		D
28	La presenza di sistemi/funzionalità di Automatic Speech Recognition e Text To Speech	1	SI	T
29	Funzionalità avanzata di portale vocale con riconoscimento del linguaggio naturale	1	SI	T
30	La presenza di funzionalità di Call back system	1	SI	T
31	La presenza di un cruscotto near Real-Time di monitoraggio accessibile da remoto con indicazione dei parametri fondamentali di operatività dei servizi.	1,5	SI	T
32	Presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo almeno: - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; - cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.	1	SI	T
33	Proposta di un secondo Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, che garantisca almeno le funzionalità minime richieste.	1	SI	T
34	Possibilità di integrazione, attraverso <i>adapter</i> certificati, tra il Sistema di accesso ed accoglienza proposto e Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.	2	- 4 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - 2 punti - 2 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - 1 punto	T



	35	Gestione integrata dei seguenti canali social per almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti: - facebook - twitter	1	SI	T
	36	Funzionalità di analisi semantica relative ad almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti.	1	SI	T
	37	Efficacia dei meccanismi che consentano di garantire l'affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l'architettura e le contromisure proposte per minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti. Saranno valutati i seguenti elementi: - la descrizione di specifiche procedure operative adottate a seguito di indisponibilità dei componenti; - soluzioni tecnologiche utilizzate.	3		D
	38	Efficacia dei meccanismi che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità dell'architettura del Contact Center a causa del verificarsi di eventi di natura eccezionale (ad es. alluvioni, terremoti, ecc...) atti a minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi erogati. Saranno valutati i seguenti elementi: - la descrizione di specifiche procedure operative adottate a seguito del verificarsi di un evento di natura eccezionale; - soluzioni tecnologiche utilizzate; - la presenza e numerosità di siti che garantiscano il ripristino dei servizi erogati, anche in considerazione della presenza di operatori su differenti sedi operative - parametri caratterizzanti la bontà delle soluzioni implementate, quali RPO e RTO	5		D
	39	Efficacia delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure operative; - strumenti adottati; - frequenza dei backup.	2,5		D
	<b><u>Affidabilità e sicurezza della soluzione offerta</u></b>				



	40	Efficacia delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure operative; - strumenti adottati (sia di sicurezza passiva sia di sicurezza attiva); - contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.	2,5		D
<u>Sostenibilità ambientale e sociale</u>	41	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	1	SI	T



Il calcolo del punteggio verrà effettuato dalla Commissione sulla base dei criteri sopra indicati con arrotondamento alla seconda cifra decimale e secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 8.1.

### 7.3 Punteggio economico

Con riferimento al criterio del “**Punteggio economico**”, il relativo punteggio, per ciascun lotto, sarà attribuito secondo la seguente formula:

$$PE_i = PE_{\max} \times \left[ 1 - \left( \frac{P_i}{BA} \right)^n \right]$$

laddove deve intendersi:

- $PE_{\max}$ , il punteggio economico massimo pari a **40 punti**;
- $PE_i$ , il punteggio attribuito in base al criterio economico all’i-esimo concorrente;
- $P_i$ , il prezzo totale offerto dall’i-esimo concorrente;
- $n$ , un parametro pari a 4;
- $BA$ , la base d’asta del lotto.

Il calcolo dell’offerta economica sarà effettuato secondo le modalità riportate negli Allegati 12A, 12B, 12C, 12D, in relazione allo specifico lotto.

Il calcolo del punteggio economico sarà effettuato dalla Commissione arrotondando alla seconda cifra decimale.

## 8. PROCEDURA DI GARA

### 8.1 Nomina Commissione e sedute

Allo scadere del termine di presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto.

Consip S.p.A. nomina una Commissione di gara per la valutazione delle offerte presentate.

La procedura di aggiudicazione sarà aperta il giorno **07/12/2016**, con inizio alle ore 15:00, dalla Commissione all’uopo nominata che si riunirà presso gli uffici della Consip S.p.A. in Via Isonzo n. 19/E, in Roma, e procederà, **in seduta pubblica**, operando attraverso il Sistema, allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) la verifica della ricezione delle offerte tempestivamente presentate. La tempestività della ricezione delle offerte e che le stesse offerte siano composte di *Documentazione amministrativa*, *Offerta tecnica* e *Offerta economica* (salva, in ogni caso, la verifica del contenuto di ciascun documento presentato) è riscontrata dalla presenza a Sistema delle offerte medesime in quanto, come meglio stabilito nel precedente paragrafo 3.1, le eventuali offerte intempestive ed incomplete (ovvero, manchevoli di una o più parti necessarie ed obbligatorie) non sono accettate dal Sistema medesimo e dunque nessuna offerta è presente a Sistema;
- b) il sorteggio, attraverso un meccanismo casuale automatico gestito dal Sistema, ai fini del controllo sul possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale;



- c) successivamente la Commissione procederà attraverso il Sistema alla apertura delle offerte presentate e, quindi, ad accedere all'area contenente la Documentazione amministrativa di ciascuna singola offerta presentata, mentre le Offerte tecniche e le Offerte economiche resteranno segrete, chiuse/bloccate a Sistema e, quindi, il relativo contenuto non sarà visibile, né alla Commissione di gara, né alla Consip S.p.A., né ai concorrenti, né a terzi; pertanto, il Sistema consentirà l'accesso alla Documentazione amministrativa e la Commissione procederà alla verifica della presenza dei documenti richiesti ed ivi contenuti.

Si precisa che alla prima seduta pubblica (ed alle successive sedute pubbliche di apertura delle offerte tecniche ed economiche) potrà assistere ogni concorrente collegandosi da remoto al Sistema tramite propria infrastruttura informatica.

La Commissione di gara, quindi, procederà, in seduta riservata, all'analisi della documentazione presente nella Documentazione amministrativa.

Ai sensi dell'art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in caso di mancanza, incompletezza e irregolarità essenziali della documentazione amministrativa, con esclusione di quelle afferenti l'offerta tecnica ed economica, il concorrente verrà invitato a completare o a fornire quanto richiesto entro un termine perentorio non superiore a dieci giorni, applicandosi altresì la sanzione pecuniaria come quantificata e secondo le modalità previste nel bando di gara.

**Si precisa che il concorrente dovrà produrre, unitamente alla documentazione necessaria per la regolarizzazione, documentazione attestante l'intercorso pagamento.**

**L'omesso pagamento entro il termine assegnato comporterà l'esclusione dalla gara.**

Nel caso in cui il concorrente non produca quanto richiesto nel termine assegnato, la Consip procederà alla sua **esclusione** e non applicherà alcuna sanzione.

In caso di gara suddivisa in lotti, sarà applicata la sanzione prevista per il lotto a cui la dichiarazione incompleta/irregolare/mancante afferisce; ove la dichiarazione incompleta/irregolare/mancante afferisca a più lotti si applicherà la sanzione prevista per il lotto di importo economicamente superiore; nel caso in cui le sanzioni dei lotti abbiano tutte lo stesso valore si può precisare la sanzione prevista per un solo lotto.

In caso di plurime dichiarazioni incomplete/irregolari/mancanti, si applicherà un'unica sanzione solo ove le stesse afferiscano alla condotta della medesima impresa.

\*\*\*

Nei casi di irregolarità formali, ovvero di mancanza o incompletezza di dichiarazioni non essenziali, la Commissione ne richiede al concorrente la regolarizzazione entro un termine perentorio non superiore a dieci giorni, ma non applica alcuna sanzione.

In caso di inutile decorso del termine in assenza di regolarizzazione, il concorrente è **escluso** dalla gara.

\*\*\*

Al termine dell'analisi dei documenti contenuti nella **documentazione amministrativa**, all'esito delle valutazioni dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali sarà adottato il provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura e le ammissioni. **Al fine di consentire l'eventuale proposizione dei ricorsi ai sensi dell'articolo 120 del codice del processo**



amministrativo, sono altresì pubblicati sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e gli atti di cui all'art. 29 del D. Lgs. n. 50/2016.

\*\*\*

Conclusa la suddetta fase istruttoria sulla documentazione amministrativa, la Commissione, riunita in seduta aperta al pubblico, la cui data sarà comunicata ai concorrenti ammessi, procederà relativamente a ciascun singolo lotto allo sblocco e all'apertura delle Offerte Tecniche per la verifica della presenza dei documenti relativi alle singole Offerte Tecniche. Della esecuzione della predetta attività verrà data preventiva comunicazione ai concorrenti ammessi. Successivamente, in apposite sedute riservate, la Commissione procederà a verificare la regolarità dei documenti delle Offerte Tecniche, nonché la rispondenza delle caratteristiche/requisiti dichiarate/i nell'Offerta Tecnica con quelle/i minime/i previste/i nel Capitolato Tecnico, a **pena d'esclusione**.

Terminato l'esame delle offerte tecniche, pertanto, si procederà alla attribuzione del "punteggio tecnico" (PT) sulla base dei sub-criteri ed in ragione dei relativi sub-punteggi massimi stabiliti nel precedente paragrafo 7.2 del presente Disciplinare di gara. Il PT attribuito sarà quindi imputato dalla Commissione a Sistema.

Successivamente, la Commissione procederà, in seduta aperta al pubblico, la cui data sarà preventivamente comunicata ai concorrenti ammessi relativamente a ciascun singolo lotto, alla apertura delle *Offerte economiche*.

Nella medesima seduta aperta al pubblico relativamente a ciascun singolo lotto, la Commissione renderà visibile ai concorrenti attraverso il Sistema:

- a) il PT attribuito;
- b) in seguito alle attività di sblocco e apertura delle offerte economiche, i prezzi unitari offerti.

Di seguito, in seduta riservata, la Commissione procederà:

1. all'esame e verifica per ciascun lotto delle offerte economiche presentate;
2. alla verifica in ordine alla sussistenza in capo ai concorrenti di una situazione di controllo ex art. 2359 c.c. proponendo l'esclusione dei concorrenti per i quali accerta che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi, così come previsto dall'art. 80, comma 5, lett. m) del D. Lgs n. 50/2016;
3. al calcolo, per ciascun lotto, dei prezzi complessivi offerti sulla base dei prezzi unitari offerti e inseriti a Sistema;
4. all'attribuzione del punteggio economico e la sua imputazione a sistema;
5. alla somma, attraverso il meccanismo automatico previsto dal Sistema, di tutti i punteggi parziali attribuiti alle diverse offerte (PT + PE), attribuendo il punteggio complessivo a ciascuna offerta;
6. a stilare la graduatoria provvisoria di merito;
7. in caso di parità in graduatoria, si procederà in conformità a quanto previsto dall'articolo 18, co. 5, del D.M. 28 ottobre 1985; a tal fine si rappresenta l'opportunità che alla relativa seduta partecipi un rappresentante del concorrente munito di un documento idoneo ad attestare i poteri di rappresentare l'impresa e di modificare l'offerta;
8. alla verifica, attraverso il meccanismo automatico previsto dal Sistema, della presenza di



eventuali offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 97, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016.

Nel caso di anomalia, o ove ricorrano i presupposti di cui all'art. 97, comma 6, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la valutazione di congruità delle offerte che appaiano sulla base di specifici elementi anormalmente basse, la stazione appaltante procede con la verifica dell'anomalia ai sensi dell'art. 97 D. Lgs. 50/2016.

La Commissione dichiarerà l'anomalia delle offerte che, all'esito del procedimento di verifica sono risultate non congrue procedendo alla formulazione della graduatoria provvisoria di merito di ogni singolo lotto.

Ogni variazione che intervenga, anche in conseguenza di una pronuncia giurisdizionale, successivamente alla fase di ammissione, regolarizzazione o esclusione delle offerte, non rileva per il calcolo delle medie della procedura e l'individuazione della soglia di anomalia delle offerte.

A questo punto la Consip S.p.A. si riserva la facoltà di procedere alle verifiche tecniche con le modalità e secondo la tempistica di cui al successivo par. 8.6.

## **8.2 Ulteriori regole e vincoli**

Saranno esclusi dalla procedura i concorrenti che presentino:

- offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura specificate nello Schema di Convenzione e/o nel Capitolato Tecnico,
- offerte che siano sottoposte a condizione,
- offerte che sostituiscano, modifichino e/o integrino le predette condizioni di fornitura,
- offerte incomplete e/o parziali,
- offerte di servizi che non rispettino le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Tecnico e/o nello Schema di Contratto, ovvero di servizi connessi offerti con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e/o nello Schema di Contratto.

Si rammenta che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci:

- comportano sanzioni penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000;
- costituiscono causa d'esclusione dalla partecipazione alla presente procedura;
- saranno oggetto di comunicazione all'A.N.AC. ai sensi dell'art. 80, comma 12, e saranno valutate ai sensi dello stesso articolo comma 5, lett. c), del D. Lgs. n. 50/2016;
- comportano l'escussione della garanzia provvisoria.

In ordine alla veridicità delle dichiarazioni, Consip S.p.A. si riserva di procedere, anche a campione, a verifiche d'ufficio.

Consip S.p.A. si riserva anche con riferimento al singolo lotto, il diritto di:

- a) non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto della Convenzione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 95, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016;
- b) sospendere, reindire o non aggiudicare la gara motivatamente;
- c) procedere all'aggiudicazione anche di un singolo lotto.

Consip si riserva anche con riferimento al singolo lotto, il diritto di non stipulare motivatamente





la Convenzione anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione.

**Gli offerenti sono vincolati alle offerte presentate per un periodo di 360 giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.**

Qualora venga accertata la realizzazione nella presente gara di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile – ivi inclusi gli articoli 101 e ss. del TFUE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990 –, la Consip S.p.A. si riserva la relativa valutazione, anche ai sensi dell'articolo 80, comma 5, lettera c), del D.Lgs. n. 50/2016 e dell'articolo 68 del R.D. n. 827/1924, al fine della motivata esclusione dalla partecipazione alle successive procedure di gara indette dalla Consip S.p.A. stessa ed aventi il medesimo oggetto della presente gara. La Consip S.p.A. si riserva, altresì, di segnalare alle Autorità competenti eventuali elementi che potrebbero attestare la realizzazione (o il tentativo) nella presente gara di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato anche al fine della verifica della sussistenza di eventuali fattispecie penalmente rilevanti, provvedendo a mettere a disposizione delle dette autorità qualsiasi documentazione utile in suo possesso.

La Consip S.p.A. provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'AVCP n. 1 del 10/01/2008, salvo i fatti riguardanti la fase di esecuzione dei singoli contratti attuativi, da annotare nel Casellario, il cui onere di comunicazione rimane in capo alle singole Amministrazioni.

### **8.3 Controllo sul possesso dei requisiti di accesso alla gara**

Sul primo classificato della graduatoria provvisoria di merito di ogni lotto la Consip provvederà alla verifica del possesso dei prescritti requisiti come prescritto all'art. 32, comma 7, e 85 del D. Lgs. n. 50/2016.

La Consip procederà anche nei confronti del soggetto che segue in graduatoria di ogni lotto e del sorteggiato alla verifica del possesso dei prescritti di cui al punto III.1.2 e di cui al punto III.1.3 del Bando di gara.

La Consip chiederà ai suddetti concorrenti di voler produrre:

- per il requisito di cui al punto III.1.2), lett. a), del Bando di gara:
  - dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione; la dichiarazione dovrà essere sottoscritta con firma digitale del dichiarante oppure prodotta sotto forma di copia informatica di documento cartaceo secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82; qualora non prodotta in originale, l'attestazione dovrà essere accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del d.P.R. n. 445/2000 del concorrente;  
**ovvero**
  - copia dei bilanci consuntivi, compresi gli allegati, relativi agli esercizi finanziari di cui al punto III.1.2), lett. a), del Bando di gara con indicazione del punto specifico da cui sia possibile evincere la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del



fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione, in formato pdf.;

**ovvero**

- copia delle fatture attestanti la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente; ove la causale non sia chiara il concorrente potrà produrre anche copia dei contratti cui le fatture si riferiscono in formato pdf;

**ovvero**

- produzione di certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e/o dichiarazioni dei privati, rese ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. n. 445/2000, che attestino in modo dettagliato e compiuto le prestazioni eseguite dal concorrente a proprio favore, con indicazione dei relativi importi e date coerenti con la misura (importo) e la tipologia del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione. Tali documenti devono essere sottoscritti digitalmente dall'Amministrazione o dal privato dichiarante. Qualora non prodotti in originale, i certificati e le dichiarazioni dovranno essere accompagnati da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del d.P.R. n. 445/2000.

Si precisa che, ai fini di quanto sopra, se il requisito posseduto da ogni singolo concorrente è superiore al requisito minimo richiesto come indicato al punto III.1.2), lett. a), del Bando di gara, è sufficiente comprovare il possesso del requisito minimo richiesto;

- per il requisito di cui al punto III.1.3), lettera a), del Bando di gara, dichiarazione sottoscritta digitalmente da soggetto competente dell'Ente Certificatore attestante che:
  - la certificazione di qualità così come dichiarata in sede di partecipazione era, alla data di presentazione dell'offerta, ed è, al momento del rilascio della predetta dichiarazione, valida;
  - lo scopo ricomprende tutte le attività richieste da Consip S.p.A.

In alternativa potrà essere prodotta la dichiarazione in formato pdf accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal concorrente.

I documenti sopra indicati dovranno essere presentati, entro il termine di dieci giorni, a **pena di esclusione**, attraverso l'invio in formato elettronico tramite il Sistema nell'apposita sezione oppure via pec all'indirizzo [dprpaconsip@postacert.consip.it](mailto:dprpaconsip@postacert.consip.it) Consip S.p.A. si riserva in qualsiasi momento di chiedere gli originali dei documenti prodotti in copia conforme all'originale.

Qualora la predetta documentazione a comprova non venga fornita entro il termine assegnato, ovvero qualora il possesso dei requisiti richiesti non risulti confermato dalla documentazione prodotta a comprova si procederà all'esclusione del concorrente dalla gara, e ove ne ricorrano i presupposti, alla segnalazione del fatto all'A.N.AC. ai sensi dell'art. 80, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016. E' in facoltà della stazione appaltante chiedere chiarimenti in ordine alla documentazione tempestivamente presentata da produrre entro un termine perentorio, non superiore a dieci giorni; nel caso in cui i chiarimenti non vengano presentati entro il termine



assegnato o qualora la documentazione prodotta non sia in grado di chiarire quanto richiesto, il concorrente sarà escluso dalla gara.

In virtù di quanto previsto dal comma 4 dell'art.13 della L. 11 novembre 2011 n.180, la stazione appaltante non procederà ad effettuare le verifiche di cui sopra nel caso in cui il Concorrente secondo in graduatoria rientri tra le Micro, Piccole e Medie Imprese secondo i parametri fissati dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003. Qualora la Micro, Piccola e Media Impresa partecipi alla gara in forma associata, la stessa verrà sottoposta, unitamente all'intera compagine, alle verifiche di cui sopra.

Successivamente, si procederà agli adempimenti relativi all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016. Consip effettuerà la comunicazione di aggiudicazione ai sensi dell'art. 76, comma 5 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016. Trova applicazione quanto previsto dall'art. 32, comma 8, D. Lgs. n. 50/2016.

#### **8.4 Accesso agli atti all'esito della procedura di gara**

Si evidenzia, preliminarmente, che, fermo restando quanto previsto in materia di accesso agli atti nel D. Lgs. n. 50/2016 all'art. 53, l'esercizio del diritto di accesso può essere esercitato ai sensi degli artt. 22 e segg. della l. n. 241/1990.

Si rappresenta, altresì, che il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente nell'Offerta Tecnica e nelle giustificazioni prodotte (nel caso di una eventuale offerta anomala) le parti delle stesse contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi. Tale indicazione dovrà essere adeguatamente motivata ed il concorrente dovrà allegare ogni documento idoneo a comprovare l'esigenza di tutela. Consip garantirà comunque visione ed eventuale estrazione in copia di quella parte della documentazione che è stata oggetto di valutazione, e conseguente attribuzione del punteggio, da parte della Commissione giudicatrice qualora strettamente collegata all'esigenza di tutela del richiedente.

Rimane inteso che la Consip in ragione di quanto dichiarato dal concorrente e di ciò che è stato sottoposto a valutazione dalla Commissione giudicatrice, procederà ad individuare in maniera certa e definitiva le parti che debbano essere segretate dandone opportuna evidenza nella comunicazione di aggiudicazione.

Saranno inoltre sottratti all'accesso tutti i dati giudiziari rinvenuti nella documentazione presentata dal Concorrente, nonché le informazioni annotate sul Casellario istituito presso l'A.N.AC.

#### **8.5 Variazioni intervenute durante lo svolgimento della procedura**

Il concorrente, nonché la sua eventuale ausiliaria e gli eventuali subappaltatori, dovranno comunicare tempestivamente alla Consip le eventuali variazioni alle dichiarazioni contenute nel "Documento di gara unico europeo" e nel "Documento di Partecipazione" producendo gli stessi documenti con le medesime modalità, evidenziando le variazioni intervenute.

Le surrichiamate dichiarazioni in ordine alle variazioni intervenute dovranno essere inviate tramite il Sistema nell' "area comunicazioni".



Rimane inteso che, al fine di consentire alla Consip S.p.A. di eseguire le prescritte valutazioni ai sensi dell'art. 80, commi 7 e 8, del D. Lgs. 50/2016, unitamente alla comunicazione delle variazioni dovranno essere prodotti tutti i documenti a tal fine necessari.

La documentazione di cui sopra dovrà essere presentata, da tutte le imprese componenti il RTI o il Consorzio che abbiano subito le dette variazioni.

### 8.6 Verifiche tecniche

Consip S.p.A. si riserva la facoltà di procedere, nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria provvisoria di merito di ciascun Lotto formulata all'esito dei lavori della Commissione di gara e mediante apposita Commissione di verifica tecnica all'uopo nominata, ad attività di verifica tecnica sui servizi e le funzionalità richieste ed offerte nell'ambito della procedura di gara. L'intenzione di procedere con la verifica tecnica sarà notificata da Consip S.p.A. al concorrente risultato primo nella graduatoria di merito, mediante uno specifico avviso di "Avvio della verifica tecnica" contenente l'indicazione dei servizi e delle funzionalità da sottoporre a verifica, selezionati dalla Commissione all'uopo nominata.

Il concorrente dovrà inviare entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta una proposta di "Piano di verifica tecnica", nel quale dovranno essere indicati:

- le prove proposte per verificare i servizi e le funzionalità selezionate;
- una descrizione di massima dell'ambiente di test che il concorrente si impegna a predisporre (presso il concorrente medesimo, presso Consip S.p.A. e/o presso terzi) per l'effettuazione delle prove proposte;
- una ipotesi di calendario delle attività.

A far data dall'approvazione da parte della Consip S.p.A. della proposta del "Piano di verifica tecnica", con le eventuali modifiche stabilite dalla stessa Consip S.p.A., tutte le attività ivi previste dovranno avviarsi e concludersi entro i termini comunicati dalla Consip S.p.A., nella stessa comunicazione di approvazione del Piano.

In caso di mancato rispetto dei termini sopra stabiliti per l'invio della proposta di "Piano di verifica tecnica" e per l'avvio e conclusione delle attività ivi previste, Consip S.p.A. si riserva di assegnare un ulteriore termine perentorio per l'adempimento richiesto, il cui mancato rispetto determina **l'esclusione dalla procedura**.

La mancata predisposizione dell'ambiente di test o delle prove richieste nel termine stabilito nel piano di verifica tecnica approvato, così come l'esito negativo di anche un solo servizio o funzionalità sottoposta a verifica tecnica, equivale ad esito negativo della verifica stessa, determinando, pertanto, **l'esclusione dalla procedura di gara**.

Tutte le attività e i costi inerenti la predisposizione dell'ambiente di test e l'effettuazione delle prove di verifica tecnica saranno a cura e spese del concorrente.

Si precisa inoltre che, in merito all'esecuzione delle prove di verifica tecnica, è previsto un contributo da parte del concorrente per ciascun componente della Commissione di verifica tecnica presente alle prove secondo le modalità di seguito indicate:



- nel caso in cui il concorrente indichi per lo svolgimento delle prove una sede dislocata all'interno del territorio italiano, diversa dal Comune di Roma, è previsto un contributo giornaliero per ciascun componente della Commissione di verifica tecnica pari a Euro 350,00= (trecentocinquanta/00);
- nel caso in cui il concorrente indichi per lo svolgimento delle prove una sede dislocata all'interno dell'Unione Europea (escluso il territorio italiano) è previsto un contributo giornaliero per ciascun componente della Commissione di verifica tecnica pari a Euro 1.000,00= (mille/00);
- nel caso in cui, invece, il concorrente indichi per lo svolgimento delle prove una sede dislocata al di fuori dell'Unione Europea è previsto un contributo giornaliero per ciascun componente della Commissione di verifica tecnica pari a Euro 2.000,00= (duemila/00).

I suddetti importi unitari si intendono IVA esclusa.

Consip S.p.A. provvederà ad emettere regolare fattura, che verrà pagata dal concorrente entro 30 giorni data fattura fine mese, pena l'escussione della cauzione provvisoria; al fine di perfezionare l'emissione della fattura, il fornitore dovrà indicare tutte le informazioni necessarie alla stessa (ragione sociale/partiva iva/codice fiscale/sede amministrativa).

#### **9. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA**

Con la comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, viene richiesto all'aggiudicatario di ciascun singolo lotto di far pervenire alla Consip S.p.A.:

nel termine di 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente dedicato/i, anche non in via esclusiva, al presente appalto nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i, in adempimento a quanto previsto dall'art. 3, co. 7, della L. n. 136/2010. Limitatamente alle generalità dei predetti soggetti delegati l'Aggiudicatario dovrà fornire, contestualmente, espressa autorizzazione scritta dei medesimi alla pubblicazione delle surrichiamate generalità sulla sezione del sito dedicato alle Amministrazioni Registrate al sistema delle Convenzioni Consip. Si rappresenta, altresì, che: i) in caso di mancata autorizzazione alla pubblicazione delle generalità e del codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i, il Fornitore si obbliga, sin d'ora, a comunicare i surrichiamati dati alle Amministrazioni ordinanti all'atto di accettazione dell'Ordinativo di Fornitura secondo le modalità indicate all'art. 3 delle Condizioni Generali; ii) l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai surrichiamati dati;

nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

- a) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore della Consip S.p.A. e delle Amministrazioni Contraenti, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel successivo paragrafo 10 del presente Disciplinare di gara; si precisa che, per fruire delle riduzioni di cui all'art. 93, comma 7, del D.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



- Lgs. n. 50/2016 della suddetta garanzia, l'aggiudicatario dovrà produrre, nei modi e nelle forme stabilite al precedente paragrafo 4.7 del presente Disciplinare di gara, la documentazione di cui al predetto paragrafo, ove non precedentemente prodotta;
- b) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia in favore della Consip S.p.A. a garanzia del pagamento delle verifiche ispettive effettuate da Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, secondo le modalità, importi e condizioni indicate nel paragrafo 1.6 del presente Disciplinare di gara;
  - c) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito al successivo paragrafo 11 del presente Disciplinare di gara;
  - d) dichiarazione del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura con indicazione dello sconto, obbligatoriamente superiore allo 0%, che verrà riconosciuto alle Amministrazioni Contraenti che effettueranno il pagamento dell'importo indicato in fattura in un termine inferiore rispetto a quello indicato all'art. 10 dello Schema di Convenzione;
  - e) dichiarazione del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura con indicazione dello sconto, obbligatoriamente superiore allo 0%, che verrà riconosciuto alle Amministrazioni Contraenti che, all'atto di emissione dell'Ordinativo di fornitura, si impegneranno a versare gli importi indicati nelle fatture mediante addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD);
  - f) *(eventuale, a discrezione dell'aggiudicatario)* dichiarazione del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura di indicazione di uno sconto da applicare ai prezzi offerti in favore delle Amministrazioni Contraenti che, all'atto dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura avranno preventivamente riconosciuto al Fornitore la facoltà di cedere i crediti derivanti dalla regolare esecuzione del contratto di fornitura secondo le modalità e nei termini indicati nello schema di Convenzione;
  - g) dichiarazione del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura contenente gli estremi dei Referenti richiesti ai fini della gestione della Convenzione, secondo quanto previsto al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico.

E' facoltà dell'aggiudicatario presentare, in luogo della garanzia definitiva di cui alla precedente lettera a) e della garanzia per il pagamento delle verifiche ispettive di cui alla precedente lettera b), un unico documento comprovante la prestazione di una garanzia di importo corrispondente alla somma degli importi stabiliti per le suddette garanzie, secondo le modalità e condizioni indicate rispettivamente alle citate lettere a) e b).

In caso di RTI e di Consorzi:

- la documentazione di cui ai precedenti punti a), b), c) e g) dovrà essere presentata:
  - in caso di RTI o di Consorzi ordinari di tipo orizzontale, dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016;
  - in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. dal Consorzio stesso.
- le dichiarazioni di cui ai precedenti punti d), e) ed f) (eventuale) dovrà essere presentata: (i) in caso di RTI, dall'Impresa mandataria; (ii) in caso di Consorzio di qualsivoglia natura, dal



Consorzio stesso;

- dovrà inoltre essere presentata, qualora non prodotta già in fase di partecipazione, originale o copia autentica del mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione specifica delle percentuali di esecuzione dei servizi/forniture che ciascuna impresa svolgerà, così come riportate nel “Documento di partecipazione”, ovvero dell’atto costitutivo del Consorzio. Il mandato speciale del RTI e l’atto costitutivo del Consorzio dovranno espressamente contenere l’impegno delle singole imprese facenti parte del RTI o del Consorzio al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 e s.m.i, anche nei rapporti tra le imprese raggruppate o consorziate. Resta inteso che laddove il mandato speciale del RTI e l’atto costitutivo del consorzio presentati in fase di partecipazione siano sprovvisti dell’impegno di cui sopra, quest’ultimo dovrà essere prodotto con le medesime forme dell’atto originario sotto forma di addendum all’atto stesso.

Scaduto il termine sopra menzionato, Consip S.p.A. verificherà se la documentazione prodotta sia completa nonché formalmente e sostanzialmente regolare.

Inoltre, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla comunicazione dell’aggiudicazione definitiva l’aggiudicatario è tenuto a:

- compilare il catalogo elettronico sulla base del modello messo a disposizione da Consip con i prodotti/servizi oggetto di Convenzione;
- inviare il catalogo elettronico compilato a Consip attraverso l’apposita funzione disponibile sul Sistema;
- previa approvazione di Consip del catalogo inviato dall’aggiudicatario, sottoscrivere con firma digitale il documento in formato pdf riassuntivo del catalogo e inviarlo a Consip attraverso l’apposita funzione presente sul Sistema.

Qualora nei termini assegnati, la documentazione di cui sopra non pervenga o risulti incompleta o formalmente e sostanzialmente irregolare, Consip S.p.A. si riserva di assegnare un termine perentorio scaduto il quale la stessa procederà alla revoca dell’aggiudicazione.

Ove Consip non preferisca indire una nuova procedura, nel rispetto degli adempimenti relativi all’aggiudicazione di cui agli articoli 30 e 76 del D. Lgs. n. 50/2016, procederà all’aggiudicazione della gara al concorrente che segue nella graduatoria, che, in tal caso, sarà tenuto a presentare rispettivamente entro 5 (cinque) e 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la documentazione precedentemente indicata.

In ogni caso, Consip potrà rivalersi sulla garanzia prestata dall’aggiudicatario a garanzia dell’offerta cui è stata revocata l’aggiudicazione, procedendo all’incameramento della stessa.

Con l’aggiudicatario di ciascun singolo lotto verrà stipulata una Convenzione, conforme allo Schema di Convenzione allegato al presente Disciplinare di gara.

Successivamente, Consip comunicherà l’avvenuta stipulazione della Convenzione di ciascun singolo lotto con l’aggiudicatario.

## **10. GARANZIA**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Disciplinare di Gara - Documento firmato digitalmente da Luigi Marroni (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



### Garanzia definitiva

Ai fini della stipula della Convenzione, l'aggiudicatario di ciascun lotto dovrà prestare, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016, una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione pari al 6% dell'importo massimo stabilito in Convenzione, in favore delle Amministrazioni contraenti e di Consip S.p.A.

L'importo della garanzia fideiussoria come sopra determinato, è aumentato di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% nel caso in cui il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 10% della medesima, mentre l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% ove il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 20% della medesima. Il surrichiamato incremento percentuale rispetto all'eccedenza del 10 e del 20% sull'importo massimo stabilito in Convenzione verrà calcolato sull'importo della garanzia stessa.

A mero titolo esemplificativo, si riporta di seguito una dimostrazione del calcolo necessario ai fini della determinazione dell'importo della garanzia fideiussoria, nel caso di un ribasso pari al 24% ed un importo massimo stabilito in Convenzione per ciascun lotto di euro 1.000.000,00.

### Esempio

<b>Importo massimo della Convenzione, per ciascun lotto</b>	<b>1.000.000,00</b>	
<b>Ribasso</b>	<b>24%</b>	
<b>Cauzione base</b>	6%	60.000,00
<b>dal 10% al 20% del ribasso</b>	10% x 1	6.000,00
<b>dal 20% al 24% del ribasso</b>	4% x 2= 8%	4.800,00
<b>IMPORTO FINALE GARANZIA</b>		<b>70.800,00</b>

La garanzia copre l'adempimento di tutte le obbligazioni della Convenzione e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore, l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore, il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

La garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari iscritti nel nuovo "albo" di cui all'art. 106 del D. Lgs. n. 385/1993. Come precisato con Comunicato della Banca d'Italia del 12/5/2016, possono esercitare l'attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico, oltre agli intermediari già iscritti al nuovo "albo" ex art. 106 TUB, anche gli intermediari che, avendo presentato istanza nei termini previsti per l'iscrizione medesimo "albo" ex art. 106 TUB, hanno un procedimento amministrativo avviato ai





sensi della l. n. 241/90 e non ancora concluso.

La garanzia deve essere rilasciata nel rispetto del facsimile di cui all'**Allegato 6 - Modello 1** del Disciplinare e devono prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima – anche per il recupero delle penali contrattuali - entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A..

Le garanzie fideiussorie dovranno inoltre avere sottoscrizione autenticata da notaio ed essere irrevocabili.

Trovano applicazione le regole sulle riduzioni previste in caso di possesso da parte dell'aggiudicatario dei requisiti (certificazioni/registrazioni/inventari/impronte/attestazioni/rating) previsti dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, nonché quelle previste in caso di presentazione della garanzia da parte dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2 lett. b), c) d) ed e) del D. Lgs. n. 50/2016 di cui al paragrafo 4.7.1 del presente Disciplinare.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la decadenza dell'aggiudicazione e l'acquisizione della garanzia provvisoria e la Consip S.p.A. potrà aggiudicare la Convenzione al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dalla Convenzione e dai contratti attuativi con l'emissione del certificato di verifica di conformità e solo comunque con la restituzione della stessa al garante.

Qualora l'ammontare delle garanzie dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro secondo quanto espressamente previsto nello Schema di Convenzione.

La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e in misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, D.Lgs. n. 50/2016.

In particolare, lo svincolo verrà effettuato con periodicità annuale, subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del Fornitore al Garante dei certificati di verifica di conformità attestanti la corretta esecuzione delle prestazioni, relativi a ciascun singolo Contratto attuativo, da parte delle Amministrazioni Contraenti, i quali devono essere inviati contestualmente anche a Consip S.p.A., dalle Amministrazioni o dal Fornitore.

#### **Garanzia per le verifiche ispettive**

Il Fornitore, al momento della stipula della Convenzione, è inoltre tenuto a costituire, per ciascun lotto per cui è risultato aggiudicatario, in favore della Consip S.p.A. una garanzia dell'adempimento dell'obbligo di pagamento dei costi delle verifiche ispettive che Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

L'importo della predetta garanzia pari a Euro 3.550,00 è a carico del Fornitore.

Tale garanzia può essere prestata a scelta dell'aggiudicatario in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria



provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della Consip S.p.A.. In caso di contanti, il relativo versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente bancario presso la Unicredit Banca avente codice IBAN IT 40 D 02008 05365 000004887937 intestato alla Consip S.p.A..

La garanzia può altresì essere prestata nelle forme e dai soggetti sopra indicati rispetto alla garanzia definitiva.

La predetta garanzia dovrà essere rilasciata nel rispetto del facsimile di cui **all'Allegato 6 – Modello 2** del Disciplinare.

La garanzia dovrà inoltre avere sottoscrizione autenticata da notaio ed essere irrevocabile.

Si procederà allo svincolo progressivo di tale garanzia in ragione della presentazione da parte del Fornitore alla Consip S.p.A. delle fatture quietanzate in ordine al pagamento dei costi delle dette verifiche ispettive.

#### **11. POLIZZA ASSICURATIVA**

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula della Convenzione, a presentare, per ciascun lotto per cui è risultato aggiudicatario, idonea copertura assicurativa, per le garanzie individuate nell'Allegato 7B al presente Disciplinare di gara, attinenti allo svolgimento di tutte le attività oggetto della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura.

- In particolare, l'Aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate; nello specifico, il fornitore dovrà produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto conformi alle condizioni e alle clausole previste nell'Allegato 7A e nell'Allegato 7B al presente Disciplinare di gara; ovvero (in via alternativa)
- produrre una o più polizze di cui è provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi ai contenuti dell'allegato 7A e alle condizioni dell'allegato 7B al presente Disciplinare di gara.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previste/i nell'Allegato 7A e 7B del Disciplinare. Consip si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.

Posto che per tutta la durata della Convenzione (comprese le eventuali proroghe) e dei contratti attuativi l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione conformi a quanto indicato negli allegati 7A e 7B, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula della Convenzione, polizze di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.

Si rammenta che in ogni caso valgono gli obblighi assunti dalla Compagnia di Assicurazione previsti dall'allegato 7A con particolare riguardo all'impegno a dare avviso scritto a Consip S.p.A. di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole previste nell'Allegato 7A



e nell'allegato 7B, nonché di ogni inadempienza del Contraente che possa comportare l'inoperatività della garanzia.

Tale obbligo di comunicazione vale anche in caso di naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.

Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. Si rammenta, inoltre, che come previsto al successivo paragrafo 12 del presente Disciplinare, il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti delle Amministrazioni contraenti e della Consip S.p.A. delle prestazioni subappaltate. Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.

In caso di aggiudicazione di più lotti, l'Aggiudicatario potrà presentare distinte polizze espressamente riferite a ciascun singolo lotto o un'unica polizza, corredata da distinte appendici, ciascuna espressamente riferita ad ogni lotto, e, dotata di un proprio identificativo. Ogni polizza o ogni appendice dovrà espressamente garantire per ciascun lotto i massimali indicati nell'Allegato 7B.

## **12. SUBAPPALTO**

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 e non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti delle Amministrazioni contraenti e della Consip S.p.A. delle prestazioni subappaltate.

L'affidatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e corrispondere i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, alle seguenti condizioni:

- a) il concorrente deve aver indicato in fase di gara le attività e/o i servizi che intende subappaltare e la **terna dei subappaltatori**, con il relativo DGUE riferito a ciascuno dei tre subappaltatori;
- b) dopo la stipula del Contratto, il Fornitore deve depositare presso la Consip originale o copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- c) l'aggiudicatario (Fornitore) unitamente al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 105, commi 7 e 18, del D.Lgs. n. 50/2016, deve produrre:
  - la dichiarazione in formato elettronico relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'impresa subappaltatrice. Nel caso in cui l'aggiudicatario (Fornitore) sia un RTI o un consorzio, analoga dichiarazione dovrà essere prodotta da ciascuna delle imprese facenti parte del RTI o del consorzio;
  - la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di



- qualificazione prescritti dal Bando di gara in relazione alla prestazione subappaltata;
- la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

La Committente provvederà ai sensi di quanto previsto dall'art. 105, comma 13, D. Lgs. n. 50/2016, a corrispondere direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nelle fattispecie previste nella stessa norma. In tal caso, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione la parte delle prestazioni eseguite dal subappaltatore, con la specificazione del relativo importo e con proposta motivata di pagamento.

Nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto il Fornitore prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni ed i termini di pagamento stabiliti nello Schema di Contratto allegato.

L'affidatario deve provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016.

Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni dell'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

### **13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" (di seguito la "*Legge*"), Consip S.p.A. fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali alla stessa resi.

#### **Finalità del trattamento**

- I dati forniti dai concorrenti vengono acquisiti da Consip S.p.A. per verificare la sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara ed in particolare delle capacità amministrative e tecnico-economiche dei concorrenti richieste per l'esecuzione della fornitura nonché per l'aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.
- I dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti da Consip S.p.A. ai fini della stipula della Convenzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa della Convenzione stessa.
- Tutti i dati acquisiti da Consip S.p.A. potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.

#### **Natura del conferimento**

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia, il rifiuto di fornire i dati richiesti da Consip S.p.A. potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione.

#### **Dati sensibili e giudiziari**

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili", ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettere d) del D.Lgs. n. 196/2003. I dati "giudiziari" di cui all'articolo 4, comma 1, lettera e) del D.Lgs. n. 196/2003 sono trattati esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi. Con la sottoscrizione del presente atto, il Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati giudiziari necessari per la



partecipazione alla presente procedura di scelta del contraente.

#### **Modalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati verrà effettuato da Consip S.p.A. in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla Legge e/o dai Regolamenti interni.

#### **Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati**

I dati potranno essere:

- trattati dal personale di Consip S.p.A. che cura il procedimento di gara o da quello in forza ad altri uffici della società che svolgono attività ad esso attinente o attività per fini di studio e statistici;
- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza od assistenza a Consip S.p.A. in ordine al procedimento di gara, anche per l'eventuale tutela in giudizio di Consip, o per studi di settore o fini statistici;
- comunicati ad eventuali soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- comunicati, ricorrendone le condizioni, al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ad altra Pubblica Amministrazione per la quale Consip S.p.A. svolga attività ai sensi dello statuto sociale, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- comunicati all'Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture) in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione n. 1 del 10/01/2008.

Il nominativo del concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione della fornitura, potranno essere diffusi tramite i siti internet [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it). Inoltre, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2012; nonché art. 29 D. Lgs. n. 50/2016), il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite il sito internet [www.consip.it](http://www.consip.it), sezione "Società Trasparente".

#### **Diritti del concorrente/interessato.**

Al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'interessato ha il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo, ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

#### **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo n. 19/D-E alla quale ci si



potrà rivolgere per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e chiedere l'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento scrivendo al seguente indirizzo e-mail [esercizio.diritti.privacy@consip.it](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

#### **Consenso del concorrente/interessato**

Acquisite, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del Contratto, il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito.

#### **14. CODICE ETICO - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001 - PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

Nello svolgimento delle attività oggetto della Convenzione, l'aggiudicatario di ciascun lotto dovrà uniformarsi ai principi e doveri richiamati nel Codice Etico in vigore presso la Consip S.p.A., ai principi e alle previsioni contenute nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla medesima Consip S.p.A. ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, nonché a quanto previsto nel Piano di Prevenzione della Corruzione adottato da Consip S.p.A. ai sensi della L.190/2012.

A tal fine, in seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula della Convenzione, l'aggiudicatario di ciascun lotto ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it).

#### **15. REGOLE DI CONDOTTA PER L'UTILIZZAZIONE DEL SISTEMA**

I concorrenti e, comunque, tutti gli utenti del Sistema sono tenuti ad utilizzare il Sistema stesso secondo buona fede ed esclusivamente per le finalità consentite e sopra specificate, e sono altresì responsabili per le violazioni delle disposizioni di legge e regolamentari, in materia di acquisti di beni e servizi della Pubblica Amministrazione e per qualunque genere di illecito amministrativo, civile o penale.

I concorrenti e, comunque, tutti gli utenti del Sistema si obbligano a porre in essere tutte le condotte necessarie ad evitare che attraverso il Sistema si attuino turbative nel corretto svolgimento delle procedure di gara con particolare riferimento a condotte quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la turbativa d'asta, le offerte fantasma, gli accordi di cartello.

In caso di inosservanza di quanto sopra, Consip S.p.A. segnalerà il fatto all'autorità giudiziaria, all'Autorità Nazionale Anticorruzione, all'Osservatorio sui contratti pubblici di lavori, forniture e servizi per gli opportuni provvedimenti di competenza.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema non saranno in alcun caso ritenuti responsabili per qualunque genere di danno, diretto o indiretto, per lucro cessante o danno emergente, che dovessero subire gli utenti del Sistema, e, comunque, i concorrenti e le Amministrazioni o terzi a causa o comunque in connessione con l'accesso, l'utilizzo, il mancato utilizzo, il funzionamento o il mancato funzionamento del Sistema e dei servizi dallo stesso offerti.

Tutti i contenuti del sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) e, in generale, i servizi relativi al Sistema, forniti dal MEF, dalla Consip S.p.A. e dal Gestore del Sistema sono resi disponibili e prestati così come risultano dal sito e dal Sistema.

Il MEF, la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema non garantiscono la rispondenza del contenuto del Sito ed in generale di tutti i servizi offerti dal Sistema alle esigenze, necessità o aspettative, espresse o implicite, degli altri utenti del Sistema.



La Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema, non assumono alcuna responsabilità nei confronti delle Amministrazioni per qualsiasi inadempimento dei Fornitori e per qualunque danno di qualsiasi natura da essi provocato.

Con la Registrazione e la presentazione dell'offerta, i concorrenti manlevano e tengono indenne il MEF, la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema, risarcendo qualunque pregiudizio, danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sofferte da questi ultimi e/o da terzi, a causa di violazioni delle regole contenute nel presente Disciplinare di gara, dei relativi allegati, di un utilizzo scorretto od improprio del Sistema o dalla violazione della normativa vigente.

A fronte di violazioni di cui sopra, di disposizioni di legge o regolamentari e di irregolarità nell'utilizzo del Sistema da parte dei concorrenti, oltre a quanto previsto nelle altre parti del presente Disciplinare di gara, il MEF, la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, si riservano il diritto di agire per il risarcimento dei danni, diretti e indiretti, patrimoniali e di immagine, eventualmente subiti.

## **16. ALLEGATI**

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti Allegati:

*Allegato 1 – Documento di gara unico europeo;*

*Allegato 2 – Documento di partecipazione;*

*Allegato 3 – Offerta tecnica;*

*Allegato 4 – Schema di Convenzione (e allegato 4A Condizioni Generali);*

*Allegato 5 – Capitolato Tecnico (e allegato 5A - Flussi dati di alimentazione per il sistema);*

*Allegato 6 – Facsimile di garanzie per la stipula della convenzione (Mod. 1 e Mod. 2);*

*Allegato 7A – Condizioni Generali della polizza assicurativa;*

*Allegato 7B – Condizioni particolari della polizza assicurativa;*

*Allegato 8 – DVRI standard;*

*Allegato 9 – Modello di dichiarazione di avvalimento;*

*Allegato 10 – Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione;*

*Allegato 11 – Patto di integrità;*

*Allegato 12A – Modalità di calcolo dell'offerta economica – Lotto 1 (e Allegato 12Abis - Foglio economico a supporto – Lotto 1);*

*Allegato 12B – Modalità di calcolo dell'offerta economica – Lotto 2 (e Allegato 12Bbis - Foglio economico a supporto – Lotto 2);*

*Allegato 12C – Modalità di calcolo dell'offerta economica – Lotto 3 (e Allegato 12Cbis - Foglio economico a supporto – Lotto 3);*

*Allegato 12D – Modalità di calcolo dell'offerta economica – Lotto 4 (e Allegato 12Dbis - Foglio economico a supporto – Lotto 4).*

**Consip S.p.A.**

*Ing. Luigi Marroni*

(L'Amministratore Delegato)