

SORIS S.P.A. - PROCEDURA APERTA CON AGGIUDICAZIONE ALL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DALLA SORIS – SOCIETA' RISCOSSIONI S.P.A. AI SENSI DEGLI ARTT. 59 e E 60 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

CIG: 7715039B94

DISCIPLINARE DI GARA

Indice

- ART. 1 Riferimenti della Stazione Appaltante**
 - 1.1 Responsabile del procedimento**
 - 1.2 Documentazione di gara – Modalità di reperimento della documentazione di gara**
 - 1.3 Durata del procedimento**
 - 1.4 Richieste di chiarimenti**
- ART. 2 Oggetto**
 - 2.1 Prestazioni**
 - 2.2 Descrizione dei servizi**
 - 2.2.1 Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro**
 - 2.3 Gestione istanze pervenute via email dai contribuenti**
 - 2.4 Altri servizi aggiuntivi**
 - 2.5 Requisiti e obblighi del personale**
 - 2.6 Verifiche ispettive**
- ART. 3 Valore stimato del disciplinare e base d'asta**
- ART. 4 Durata dell'appalto ed ulteriori affidamenti**
- ART. 5 Presentazione dell'offerta**
 - 5.1 Invio dell'offerta**
 - 5.2 Forma di partecipazione**
 - 5.3 Documentazione di gara**
 - 5.4 Busta A "Documentazione Amministrativa"**
 - 5.4.1 Documento di gara unico europeo**

- 5.4.2 Pagamento del contributo all'ANAC
 - 5.4.3 Garanzia provvisoria ed impegno del fideiussore
 - 5.4.4 Eventuali riduzioni della garanzia
 - 5.4.5 Codice etico delle imprese
 - 5.4.6 Avvalimento
 - 5.4.7 Procura
 - 5.4.8 Fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale
 - 5.4.9 Atti relativi al RTI o Consorzio
 - 5.5 Busta B "Offerta Tecnica"
 - 5.6 Busta C "Offerta Economica"
- ART. 6 Modalità di aggiudicazione
 - ART. 7 Procedura di gara
 - ART. 8 Adempimenti per la stipula del contratto
 - ART. 9 Cauzione definitiva
 - ART. 10 Polizza assicurativa
 - ART. 11 Subappalto
 - ART. 12 Fase preliminare all'avvio del servizio
 - ART. 13 Trattamento dei dati personali

ART. 1. RIFERIMENTI DELLA STAZIONE APPALTANTE

1.1. Responsabile del procedimento

E' designato quale Responsabile del procedimento il Dr. Stefano Di Bartolo ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 D. Lgs. 50/2016 s.m.i.

1.2. Documentazione di gara - Modalità di reperimento della documentazione di gara

La documentazione ufficiale di gara è composta da:

- Bando di gara;
- Disciplinare di gara e allegati;
- Capitolato Tecnico-Prestazionale;
- Schema di contratto.

Il Capitolato Tecnico-Prestazionale e lo Schema di contratto formano parte integrante e sostanziale del Disciplinare di gara e l'offerta del concorrente deve essere rigorosamente rispettosa dei contenuti presenti nei documenti indicati.

La documentazione di gara è disponibile in formato elettronico sul sito internet **www.soris.torino.it**.

1.3. Durata del procedimento

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 32 c. 4 D.Lgs. 50/2016 s.m.i., il termine del procedimento è fissato in 180 giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine ultimo di presentazione delle offerte. Le offerte dovranno perciò avere validità irrevocabile per tale durata. Ai sensi del citato art. 32, c. 4 D. Lgs. 50/2016 s.m.i. la Stazione appaltante può chiedere agli offerenti il differimento di detto termine.

1.4. Richieste di chiarimenti

Ai fini dell'art. 7, c. 4 D.Lgs. 50/2016 s.m.i., eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto dei documenti posti a base di gara potranno essere richiesti alla Soris S.p.A., entro e non oltre il termine delle **ore 12:00** del giorno **07/01/2019**, via pec appalti@pec.soris.torino.it.

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno pubblicati in formato elettronico sul sito www.soris.torino.it.

Eventuali rettifiche al Bando o agli altri documenti di gara verranno pubblicate secondo le modalità di legge.

ART. 2. OGGETTO

2.1 Prestazioni

L'oggetto principale dell'appalto è rappresentato dal complesso dei servizi, delle attività e degli strumenti volti a supportare ed assistere i Contribuenti, così come di seguito specificato:

cpv. 79511000-9: Servizi di operatore telefonico;

cpv. 79512000-6: Centro di raccolta delle chiamate.

Le ulteriori prestazioni richieste sono accessorie a quella principale; in tal caso trova applicazione l'art. 48 c. 2 D. Lgs. 50/2016 s.m.i.

I beni / servizi che formano oggetto dell'appalto sono descritti anche nel Capitolato Tecnico-prestazionale cui si rinvia per quanto qui non previsto.

Nel quadro di cui sopra, i servizi oggetto del presente Disciplinare sono:

- Contact Center inbound strutturato su tre livelli;
- Gestione e-mail selezionate sulla base di filtro predisposto da Soris S.p.A.;

- Servizi aggiuntivi (Chatbot, Live chat, Smart Advisor, e-signing, etc.) offerti dall'Appaltatore che possano integrare o migliorare l'efficacia e l'efficienza della comunicazione con il Contribuente.

Il Fornitore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su:

- presidio e orario di servizio degli addetti;
- formazione del personale impiegato;
- continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale e per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito.

A tal fine, il fornitore del servizio utilizzerà risorse dedicate esclusivamente al servizio di Contact Center di Soris, fatta salva la possibilità di integrare risorse non esclusivamente dedicate durante i periodi di picco, al fine di rispettare gli SLA.

Le risorse dovranno essere opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Contact Center di analoga complessità, preferibilmente erogati a favore di Pubbliche Amministrazioni o enti pubblici o società a partecipazione pubblica che svolgono servizi pubblici o di pubblica utilità o comunque caratterizzate dall'espletamento di servizi al pubblico e con specifica esperienza in ambito di contatti con soggetti fragili o anziani.

I servizi di Contact Center dovranno essere erogati senza soluzione di continuità rispetto agli attuali.

I servizi dovranno essere erogati mediante l'utilizzo di risorse assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto.

2.2. Descrizione dei servizi

Partecipando alla gara, l'operatore è cosciente di impegnarsi a svolgere a favore della Committente, il servizio relativo a tutte le prestazioni sotto descritte presso una sede operativa propria secondo le disposizioni contenute nel presente Disciplinare e nel Capitolato Tecnico-Prestazionale e nel rispetto delle norme di cui allo Schema di Contratto e delle procedure operative.

La sede operativa, attraverso la quale vengono svolte le attività principali oggetto dell'appalto **dovrà essere inderogabilmente ubicata nel territorio della Città Metropolitana di Torino** ed avere dotazioni di risorse umane e strumentali idonee alle funzioni assegnate, nel rispetto dei requisiti minimi chiariti nel Capitolato Tecnico-prestazionale e degli altri documenti di gara.

Si avverte che la disponibilità della sede operativa e delle risorse umane e strumentali nei termini sopra chiariti sarà oggetto di specifico sopralluogo e verifica.

In assenza di verifica e sopralluogo soddisfacenti tutti requisiti prescritti, la Stazione Appaltante non stipulerà il contratto, revocando l'aggiudicazione.

La logistica dovrà consentire un agevole e costante interfacciamento operativo, di formazione e di aggiornamento fra il personale del Contact Center ed il personale e le strutture operative di Soris S.p.A..

Si elencano le principali attività oggetto del contratto di assistenza telefonica *inbound* e *outbound*:

Servizio Contact Center (inbound ed outbound)

Il Contact Center, raggiungibile attraverso il numero a tariffazione urbana 848-800141 e tramite caselle di posta elettronica, dovrà identificare il Contribuente e verificarne la situazione debitoria sugli applicativi forniti dall'Appaltatore, ai fini di:

informarlo sull'ammontare e natura del debito e sulle modalità di pagamento o rateazione;

- supportarlo nell'attivazione dell'Estratto Conto;
- supportarlo al pagamento on line o nella presentazione di un piano rateale anche on line;
- informarlo sulle altre modalità di pagamento, sui relativi vantaggi e opzioni e sulle condizioni delle stesse;
- informarlo sull'eventuale presenza di procedure coattive e cautelari (fermi auto, pignoramenti, ipoteche) a suo carico e sulle modalità per ottenerne la revoca;
- informarlo sullo stato delle richieste di rateazione presentate;
- supportarlo nella presentazione di richieste tramite i moduli di contatto presenti sul sito web Soris;
- segnalare tempestivamente ai competenti uffici di Soris S.p.A. eventuali anomalie che possano comportare disfunzioni o criticità nell'attività di riscossione e nei rapporti col cittadino.

Tutte le attività devono essere registrate su apposito sistema di ticketing fornito dall'Appaltatore.

Il servizio di Contact Center sarà erogato su 3 (tre) livelli.

Il I livello è posto in essere in via autonoma da personale del Contact Center.

L'interazione con il Contribuente potrà avvenire in modalità on-line (tramite telefono) ed off-line (e-mail).

L'Operatore di I Livello dovrà lavorare la richiesta e registrare la chiusura del ticket sull'apposita piattaforma.

Nel caso di impossibilità a reperire nella documentazione una soluzione, l'Operatore di I Livello, procederà alla gestione dell'assegnazione del ticket; sarà cura dell'operatore II Livello procedere alla lavorazione della richiesta, provvedendo al ricontatto del Contribuente per la comunicazione dell'esito ed alla chiusura del ticket.

Rientrano nel III livello le problematiche che non possono essere risolte direttamente dal personale dell'appaltatore, per l'eccezionale complessità delle stesse, oppure perché coinvolgono aspetti di discrezionalità riservati all'agente della riscossione o ad altri soggetti istituzionali. In

tal caso, il fornitore dovrà segnalare tempestivamente agli uffici preposti la problematica, tracciando opportunamente la segnalazione. Lo stesso dovrà, inoltre, farsi carico delle comunicazioni al cittadino, a seguito delle determinazioni e dei provvedimenti adottati dai soggetti competenti.

Strumenti Utilizzati:

- Servizio web per la consultazione dell'Estratto Conto e dei dettagli di pagamenti, consumi e ricariche;
- Servizio web per la consultazione delle procedure coattive e cautelari
- Servizio web per la gestione della posta elettronica
- Servizio web per la gestione del sistema di ticketing.

E' facoltà per la Committente, qualora se ne ravvisasse la necessità, di richiedere all'Appaltatore di eseguire altre attività, nei limiti dell'importo contrattuale di cui al successivo articolo 4. Se per tali attività non fosse previsto un prezzo in base alla presente gara, verrà definito un nuovo prezzo attenendosi a quelli di mercato, secondo i criteri della clausola di formazione nuovi prezzi di cui all' art 13 dello Schema di Contratto, ai sensi dell'art. 106 del d.l.vo 50/2016 e s.m.i.

La struttura organizzativa definita dal Fornitore, sulla base delle specifiche fornite da Soris, dovrà essere, comunque, supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (in termini di configurazione del database di routing, IVR multiselezione, configurazione di Skill Group distinti sulla piattaforma telefonica, etc).

L'erogazione dei servizi di Contact Center dovrà svolgersi garantendo:

- la ricezione di contatti telefonici vocali relativi a richieste di carattere generale o specifico, risolvibili in modo contestuale;
- la ricezione di contatti telefonici vocali con inoltro contestuale (commutazione) o differito verso il servizio di II Livello competente;
- la ricezione e la gestione di richieste pervenute in modalità off-line (tramite e-mail);
- l'effettuazione di contatti outbound verso i Contribuenti, finalizzati alla chiusura di problematiche;
- la gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'utilizzo di una o più comunicazioni tra Contribuente e Operatore o l'interazione con i sistemi di Soris.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura sulla piattaforma di ticketing di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di Contact Center (dati anagrafici e Codice Fiscale del Contribuente, classificazione delle richieste, priorità, etc).

Saranno analizzati, congiuntamente con Soris, i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza.

Il servizio di Contact Center dovrà essere accessibile:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 (festività nazionali escluse), mediante canale telefonico con operatore;
- dal Lunedì alla Domenica, in modalità H24, 7x7 gg., tramite il risponditore IVR e gli altri canali previsti (e-mail).

Nella propria offerta, l'operatore potrà offrire, senza aggravii di costo, l'estensione qualitativa o quantitativa, facoltativa per la Soris S.p.A., del servizio in fasce orarie ulteriori. Tale opzione sarà oggetto di valutazione ed assegnazione di punteggio nell'ambito dei criteri di cui al successivo art. 6.

2.2.1. Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro

Il servizio di Contact Center dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita per i contatti telefonici nel corso dell'anno settembre 2017/agosto 2018 pari a circa 11.000 (undicimila) contatti/mese (compresi abbandoni), oltre ad ulteriori 2.000 richieste/mese dal canale e-mail.

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA. Le medie mensili hanno avuto, in base ai dati storici, oscillazioni con picco massimo del 71%, mentre il margine di scostamento medio è stato pari al 14%. L'Appaltatore dovrà in ogni caso essere in grado di far fronte, con preavviso massimo di gg. 3 (o relativa rilevazione diretta dell'incremento), a picchi temporanei fino ad un massimo mensile del 70%, fermo restando l'impegno ad un rapido adeguamento anche per percentuali di incremento superiori.

Il Fornitore dovrà specificare la metodologia utilizzata per il dimensionamento del servizio, fermo restando l'obbligo di riportare nel formato richiesto in sede di presentazione dell'offerta il risultato di tale dimensionamento. In caso di diminuzione dei volumi di traffico previsti tale che, applicando la metodologia del Fornitore, risulti una riduzione delle risorse necessarie per l'erogazione del servizio, si procederà alla revisione del dimensionamento del servizio stesso e del relativo valore economico, secondo i criteri di cui alla clausola prevista dall'art. 13 dello Schema di contratto.

Il gruppo di front-end sarà costituito da Operatori di I Livello, con competenze di gestione della relazione e conoscenze approfondite relativamente ai contenuti della Knowledge Base, KB.

Il gruppo di back-end, invece, sarà costituito da Operatori specializzati, in grado di gestire richieste di tipo 'avanzato', che non sia stato possibile gestire in modalità one call solution, ovvero per le quali gli Operatori del I Livello non hanno a disposizione una risposta standard, all'interno della KB, da fornire all'Utente.

Il gruppo di lavoro dovrà essere composto da un *team* che preveda un rappresentante dell'Appaltatore, un referente Responsabile dell'area IT, un Team Leader e referenti operativi. Il

profilo richiesto per il personale è descritto dettagliatamente nel Capitolato Tecnico-prestazionale.

Dovrà essere previsto, inoltre, anche un Supervisore responsabile dei controlli di qualità del servizio di Contact Center, responsabile della corretta erogazione del servizio, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati nel presente Disciplinare. Il Supervisore sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative, individua eventuali criticità nel funzionamento del servizio, effettua un monitoraggio ed un reporting periodico degli esiti raggiunti, individua e propone soluzione o interventi per la rapida soluzione delle problematiche.

Si rinvia per quanto non previsto al Capitolato Tecnico-Prestazionale.

2.3. Gestione istanze pervenute via email dai contribuenti

Il servizio e-mail dovrà essere gestito sia come servizio di risposta per le richieste ed i quesiti che pervengano in tale forma, sia come supporto per la soluzione delle problematiche intervenute nell'ambito della gestione delle chiamate outbound.

Le e-mail saranno oggetto di preliminare filtro da parte degli Uffici Soris S.p.A..

Il Direttore dell'Esecuzione del contratto potrà fornire schemi di risposta tipo, faq ed altri supporti per le domande a carattere più frequente e standardizzato.

Si rimanda a quanto ulteriormente descritto nel Capitolato Tecnico-prestazionale.

2.4. Altri servizi aggiuntivi

Si rimanda a quanto descritto dettagliatamente nel Capitolato Tecnico-prestazionale.

2.5. Requisiti e obblighi del personale

Il personale dell'Appaltatore deve essere adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, nonché quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme dell'attività di front office, se previste, di back office e di call center. La sede operativa dovrà disporre di un team minimo di n. 6 operatori effettivamente operanti (carichi di lavoro complessivi : 60h/g). L'Appaltatore è tenuto a rendere disponibile presso la detta sede un organico sufficiente a garantire detta operatività, tenuto conto degli istituti contrattuali (ferie, permessi, malattia, ecc.).

L'elenco nominativo del personale addetto e delle corrispondenti mansioni /qualifiche, deve essere trasmesso all'Ente e periodicamente aggiornato.

Dovrà essere inoltre trasmesso via e-mail, con cadenza giornaliera, l'elenco del personale di servizio presso la sede operativa, nonché dell'eventuale personale di supporto, operante anche presso altre sedi.

2.6. Verifiche ispettive.

La Soris 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 dall'Appaltatore.

ART. 3.

VALORE STIMATO DEL DISCIPLINARE E BASE D'ASTA

Il valore stimato della gara è di € 2.106.000,00 oltre I.V.A. comprensivo del primo periodo triennale contrattuale e dell'eventuale opzione per un ulteriore periodo biennale.

Si precisa che il valore dell'appalto è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno futuro della Soris S.p.A. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante nei confronti degli aggiudicatari della gara medesima. Trattasi infatti di contratto, per sua natura di importo da determinarsi, il cui corrispettivo sarà fissato unicamente dalle tariffe unitarie, del servizio, come risultanti dallo sconto praticato, moltiplicato per le prestazioni effettivamente richieste ed effettuate. Le tariffe poste a base di gara sono quelle indicate nel Capitolato Tecnico-prestazionale.

Ai sensi dell'art. 23 c. 16 D.Lgs. 50/2016 s.m.i., il citato importo tiene conto del costo annuo della manodopera previsto dal C.C.N.L. *“per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione”* vigente alla data di presentazione delle offerte e delle prestazioni previste dal Disciplinare e che è stimato in complessivi € 906.174,24 per il primo triennio.

Nel prezzo del servizio si considerano interamente compensate tutte le prestazioni, le spese ed ogni altro onere espresso e non dal presente Disciplinare e dagli altri documenti di gara, inerente comunque l'esecuzione del servizio medesimo.

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:

- i) Tariffa base a chiamata/e-mail fino a n. 160.000 chiamate o e-mail/anno: € 2,70
- ii) Tariffa a chiamata/e-mail oltre la soglia di cui al punto i): € 2,22

Le tariffe sono da intendersi I.V.A. esclusa.

L'offerta economica dovrà essere formulata come sconto **unico** percentuale su tutti gli importi unitari sopra dettagliati. Non sono ammessi sconti differenziati per le due tariffe sopra indicate.

Saranno esclusi i concorrenti che offrano **prezzi unitari** eccedenti gli **importi unitari a base d'asta** sopra indicati (sconto negativo o rialzo)

Il criterio di aggiudicazione è quello del miglior rapporto qualità/prezzo, come meglio precisato all'art. 6 del presente documento.

ART. 4. DURATA DELL'APPALTO ED ULTERIORI AFFIDAMENTI.

Il servizio avrà durata di 3 (tre) anni con opzione di Soris S.p.A., già parte integrante dell'affidamento, per la prosecuzione per ulteriori 2 (due) anni e decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto o eventualmente dalla data prevista nella determinazione di consegna anticipata *ex art. 32 co. 13 D.Lgs. 50/2016 s.m.i.*, ove adottata.

Soris S.p.A. si riserva di effettuare ulteriori ripetizioni del servizio ai sensi dell'art. 63 co. 5 D.Lgs. 50/2016 s.m.i. per il medesimo importo del contratto principale affidato con la presente gara o affidare servizi complementari ai sensi dell'art. 106 co. 1, lett. b) D.Lgs. 50/2016, nei limiti di legge. Dell'importo di tali servizi si è tenuto conto nella determinazione del valore totale dell'appalto, nel rispetto di quanto previsto all'art. 35 co. 4, D.Lgs. 50/2016 s.m.i.

Resta fermo, come già precisato, che il servizio è a misura e ad ordine aperto e l'importo presunto di gara non vincola in alcun modo Soris S.p.A., restando l'importo effettivo determinato unicamente dalle chiamate/e-mail effettivamente gestite. Si avverte che i servizi complementari ai sensi dell'art. 106 co. 1 lett. b) D.Lgs. 50/2016 s.m.i. avranno un importo massimo di € 150.000,00 oltre Iva.

Soris S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore del servizio delle varianti in aumento o in diminuzione al contratto.

Si riserva inoltre di procedere all'applicazione di altri istituti di cui all'art. 106 D. Lgs. 50/2016 s.m.i. con particolare riferimento a quanto previsto al comma 11 di detto articolo.

ART. 5. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.

5.1 Invio dell'offerta

Le domande di partecipazione alla procedura e le offerte dovranno pervenire, **a pena di esclusione**, entro le ore **12.00** del giorno **14/01/2019**, presso Società Riscossioni S.p.A. – siglabile SORIS, via Vigone 80, 10139, Torino – Italia.

Il plico potrà essere inviato secondo le seguenti modalità: a) mediante servizio postale a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento; b) mediante corrieri privati o agenzie di recapito

debitamente autorizzati; c) mediante consegna a mano da un incaricato dell'offerente, con esclusione dei giorni festivi e comunque entro e non oltre il termine perentorio sopra indicato, nei seguenti orari: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì. Soltanto in tale ultimo caso verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna.

Le istanze e le offerte, redatte in lingua italiana, dovranno essere trasmesse a Soris S.p.A, unitamente alla prescritta documentazione a corredo delle stesse, **a pena di esclusione**, in plico chiuso e sigillato con ceralacca, o con nastro adesivo, o con strisce di carta preincollata, o con altro analogo dispositivo sovrapposto ai lembi, con controfirma dei lembi di chiusura o altro sistema idoneo a garantire l'ermeticità della chiusura, l'immodificabilità e la segretezza del plico. Tutti i documenti, i certificati e le dichiarazioni, se redatti in una lingua diversa dall'italiano, dovranno essere corredati, **a pena di esclusione**, da traduzione giurata in lingua italiana, certificata conforme al testo straniero, redatta dalla competente rappresentanza diplomatica o consolare italiana ovvero da un traduttore iscritto ad albo ufficiale. Si precisa che in caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

L'invio del plico contenente l'offerta è a totale ed esclusivo rischio del mittente, restando esclusa qualsivoglia responsabilità di Soris S.p.A ove per disguidi postali o di altra natura, ovvero, per qualsiasi motivo, il plico non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza all'indirizzo di destinazione. Non saranno in alcun caso presi in considerazione i plichi pervenuti oltre il suddetto termine perentorio di scadenza, anche indipendentemente dalla volontà del concorrente ed anche se spediti prima del termine medesimo; ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a nulla valendo la data di spedizione risultante dal timbro postale dell'agenzia accettante. Tali plichi non verranno aperti e verranno considerati come non consegnati.

Il plico dovrà riportare all'esterno l'intestazione del mittente, nonché la dicitura: *“Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di entrate tributarie, extratributarie locali ed entrate patrimoniali riscosse dalla Soris – non aprire”*.

L'intestazione sulla busta dovrà comprendere anche l'indirizzo completo, il numero di telefono, l'indirizzo di PEC e il numero di fax del mittente. In caso di RTI, le medesime informazioni dovranno essere indicate con riferimento a tutte le imprese partecipanti, con indicazione altresì del soggetto capofila.

Il plico dovrà contenere al suo interno 3 tre) buste separate e non trasparenti - **a pena di esclusione**, chiuse e sigillate con ceralacca, o con nastro adesivo, o con strisce di carta preincollata, con altro analogo dispositivo sovrapposto ai lembi, con controfirma dei lembi di chiusura o altro sistema idoneo a garantire l'ermeticità della chiusura, l'immodificabilità e la segretezza delle stesse, recanti ciascuna l'intestazione del mittente e rispettivamente contrassegnate dalle seguenti diciture: “Busta A - Documentazione di gara”; “Busta B - Offerta tecnica”; “Busta C - Offerta economica”.

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

Tutti i documenti relativi alla presente procedura fino all'aggiudicazione dovranno essere inviati a Soris S.p.A.

5.2. Forma di partecipazione

È ammessa la partecipazione alla presente procedura degli operatori economici di cui all'art. 3, c. 1, lett. p) D.Lgs. 50/2016 s.m.i.e di cui all'art. 45 c. 1 D.Lgs. 50/2016 s.m.i., ivi inclusi gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri dell'Unione Europea, 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 co. 2, lett. d) D. Lgs. 50/2016 s.m.i., costituiti o costituendi, con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 48 D. Lgs. 50/2016 s.m.i.;
- di Consorzi ordinari di cui di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D.Lgs. 50/2016 s.m.i., costituiti o costituendi, con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 48 del D. Lgs. 50/2016 s.m.i.;
- di consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro, di consorzi tra imprese artigiane e di consorzi stabili di cui all'art. 45 c. 2, lett. b) e c) D.Lgs. 50/2016. Per quanto riguarda i consorzi di cui all'art. 45 c. 2 lett. c), del detto D:lgs. 50/2016 s.m.i., 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 abbiano partecipato alla gara medesima in Raggruppamento o Consorzio ordinario di concorrenti.

Il concorrente che intenda partecipare in forma riunita (es. RTI/Consorzi, sia costituiti che costituendi) dovrà in sede di presentazione dell'Offerta indicare la forma di partecipazione e indicare gli operatori economici riuniti o consorziati.

La mandataria deve possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni/forniture in misura maggioritaria.

I Consorzi di cui all'articolo 45 c. 2 let. b) e c) D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i. 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 c.p.

L'offerta dei concorrenti raggruppati o dei consorziati determina la loro responsabilità solidale nei confronti di Soris S.p.A. nonché nei confronti dell'eventuale subappaltatore e dei fornitori.

Non possono partecipare alla presente gara i concorrenti che si trovino fra loro in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 cod. civ. o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

È vietata l'associazione in partecipazione sia durante la procedura di gara sia successivamente all'aggiudicazione. Salvo quanto disposto ai commi 18 e 19 dell'art. 48 D. Lgs. 50/2016 s.m.i., è vietata qualsiasi modificazione alla composizione dei raggruppamenti temporanei e dei consorzi ordinari di concorrenti rispetto a quella risultante dall'impegno presentato in sede di offerta.

5.3. Documentazione di gara

Per essere ammessi alla gara gli operatori economici dovranno attenersi a tutte le prescrizioni contenute nel presente Disciplinare e negli altri documenti di gara che si richiamano integralmente.

All'interno del plico chiuso e sigillato di cui al punto 5.1 dovranno essere inserite le seguenti 3 buste:

- Busta A. Documentazione amministrativa;
- Busta B. Offerta tecnica;
- Busta C. Offerta economica.

5.4. BUSTA A “DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA”, contenente:

1. Istanza di ammissione alla gara con allegati:

- documento di gara unico europeo (DGUE);
- documento attestante il versamento del contributo all'A.N.AC.;
- garanzia provvisoria ed impegno di un fideiussore al rilascio della garanzia definitiva;
- dimostrazione della capacità economico/finanziaria e tecnica professionale;
- codice etico delle imprese fornitrici di Soris S.p.A. debitamente sottoscritto per accettazione;

ove necessario:

- documentazione relativa all'avvalimento;
- procura;
- documenti per il caso di fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale;
- atti relativi al RTI o Consorzio.

Il tutto come meglio specificato nei successivi paragrafi.

Istanza di ammissione alla gara.

Dovrà essere redatta in bollo o in carta semplice per i soggetti esenti, indirizzata alla Soris S.p.A. sottoscritta dal legale rappresentante della ditta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore ai sensi dell'art. 38 c. 3 D.P.R. 445/2000 s.m.i. contenente le seguenti documentazioni e dichiarazioni, successivamente verificabili:

1. di essere iscritto ad una Camera di Commercio, con indicazione di natura giuridica, ragione sociale/denominazione, sede legale e oggetto dell'attività, nonché le generalità degli amministratori, dei legali rappresentanti e dei direttori tecnici risultanti dal certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A.; ovvero, se si tratta di un cittadino di altro Stato membro non residente in Italia, prova della sua iscrizione, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI del D.Lgs. 50/2016 s.m.i., mediante dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato membro nel quale è stabilito, ovvero mediante attestazione, sotto la propria responsabilità, che il certificato prodotto è stato rilasciato da uno dei registri professionali o commerciali istituiti nel Paese in cui è residente, con indicazione dei medesimi dati di cui sopra.
2. codice fiscale/partita I.V.A.;
3. di non trovarsi in alcuna delle circostanze previste dall'art. 80 D.Lgs. 50/2016 s.m.i. (possesso dei requisiti di ordine generale);
4. inesistenza delle cause ostative di cui al D. Lgs. 159/2011 s.m.i. (disposizione antimafia);
5. di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 L. n. 68/1999 s.m.i., ovvero, qualora non soggetto a tali obblighi, la dichiarazione di responsabilità attestante la condizione di non assoggettabilità alla L. 68/1999 s.m.i.;
6. l'impegno a rispettare per tutti i propri addetti, anche se in possesso della qualifica di soci, gli standard di trattamento salariale e normativo previsti dal contratto collettivo nazionale e dagli accordi territoriali stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto;
7. l'impegno, 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 da almeno sei mesi, 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 D.Lgs. 50/2016 s.m.i.;
8. di aver determinato il prezzo offerto tenendo conto anche degli oneri previsti per l'adozione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro in attuazione D.Lgs. 81/2008 s.m.i, nonché del costo del lavoro come determinato periodicamente in apposite tabelle dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, del settore merceologico oggetto delle prestazioni dell'appalto;

9. di impegnarsi al rispetto di quanto disposto dall'art. 30 c. 4 D.Lgs 50/2016 s.m.i..
10. l'eventuale intenzione di avvalersi delle condizioni previste all'art. 105 D.Lgs. 50/2016 s.m.i. ovvero la quota di appalto che il concorrente intende eventualmente subappaltare nel rispetto delle modalità previste nel Disciplinare di gara con l'indicazione della terna di subappaltatori specificando la denominazione/ragione sociale e il codice fiscale;
11. di conoscere e accettare senza riserve tutte le condizioni che regolano l'appalto previste nel presente Disciplinare di gara e negli altri documenti di gara;
12. di essere in possesso di assicurazione RCT per danni che fossero prodotti durante l'esecuzione del servizio con massimali non inferiori a quanto indicato nel presente Disciplinare ovvero di impegnarsi a stipulare la relativa polizza entro 15 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione;
13. di impegnarsi al rispetto del Codice etico delle imprese della Società Soris S.p.A. allegato al Disciplinare di gara d, allegandolo alla domanda di partecipazione debitamente sottoscritto per accettazione;
14. di essere in possesso o di impegnarsi ad acquisire e mettere a disposizione dell'esecuzione dell'appalto al momento dell'aggiudicazione una struttura con sede sul territorio della Città metropolitana di Torino, che dovrà essere operativa e funzionante entro 40 giorni dall'affidamento nei termini chiariti dall'art. 12 del presente Disciplinare e dovrà essere idonea, anche in base alle relative dotazioni di personale, a garantire l'esecuzione delle prestazioni dell'appalto in stretta integrazione logistica ed operativa con l'organizzazione di Soris S.p.A. anche ai fini di formazione ed aggiornamento;
15. se del caso, le autodichiarazioni sul possesso dei requisiti di cui all'art. 93 c. 7 D. Lgs. 50/2016 ai fini della riduzione della garanzia provvisoria;
16. in caso di RTI e Consorzi ordinari di concorrenti costituenti, l'impegno, in caso di aggiudicazione, a costituire RTI/Consorzio conformandosi alla disciplina di cui all'art. 48 c. 8, D.Lgs. n. 50/2016, conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata mandataria, la quale stipulerà il Contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
17. in caso di RTI e Consorzi ordinari, la ripartizione delle prestazioni contrattuali che ciascuna Impresa raggruppata, raggruppanda, consorziata e/o consorzianda assume;
18. in caso di Consorzi di cui all'art. 45 c. 2, lett. b) e c) del D. Lgs. 50/2016, le consorziate che fanno parte del Consorzio e quelle per le quali il Consorzio concorre;
19. Ricevuta, in originale, comprovante il versamento della garanzia provvisoria di € 42.120,00, costituita ai sensi dell'art. 93 D. Lgs. 50/2016 e con le modalità indicate al successivo art. 9;
20. impegno di un fideiussore, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'art. 103 D. Lgs. 50/2016 (detto obbligo, ai sensi dell'art. 93 c. 8 D. Lgs. 50/2016 s.m.i., non si applica alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese);

21. Ricevuta comprovante il versamento di € 140,00 a favore dell'ANAC (istruzioni contenute sul sito internet: <http://www.anticorruzione.it>);
22. Dichiarazione di ottemperanza al D. Lgs. 81/2008;
23. documento "PASSOE" rilasciato dal servizio AVCPASS comprovante la registrazione al servizio per la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale e speciale. I soggetti interessati a partecipare alla procedura devono obbligatoriamente registrarsi al sistema accedendo all'apposito link sul Portale ANAC al seguente indirizzo www.anticorruzione.it (servizi ad accesso riservato – AVCPASS) secondo le istruzioni ivi contenute;
24. non essere incorsa nella causa di divieto a contrattare con le PP.AA, di cui all' art. 53 c. 16 - *ter* D.Lgs. 165/2001 e s.m.i.
25. Per le comunicazioni da parte di Soris S.p.A. dovranno altresì essere indicati nell'istanza di ammissione:
- indirizzo di posta elettronica al quale inviare le comunicazioni di cui all'art. 76, c. 5, D. Lgs. 50/2016 s.m.i.
 - il numero telefonico ed il numero di fax;
 - indicazione della sede del servizio provinciale competente, indirizzo, n. telefonico e fax, per le funzioni di collocamento, per verificare l'ottemperanza alla disciplina del lavoro dei disabili.
26. Dimostrazione della capacità economica/finanziaria, tecnica e professionale, ai sensi del comb. disp. degli artt. 83 c. 7, 86 commi 4 e 5 e all. XVII, parte I e II D.Lgs. 50/2016 attraverso una dichiarazione di responsabilità ai sensi del D.P.R. 445/2000 s.m.i., concernente:
- 26.1 fatturato globale degli ultimi tre esercizi non inferiore ad € 4.000.000,00;
- 26.2 dichiarazione di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993, rilasciate successivamente alla data di pubblicazione del bando attestanti la correttezza e puntualità nell'adempimento degli impegni assunti dall'operatore concorrente;
- 26.3 elenco dei principali servizi e forniture prestati negli ultimi 3 (tre) anni dalla pubblicazione del Bando, e nell'ambito di questi, dei principali servizi analoghi a quelli oggetto della gara, svolti nell'ambito di utilities e/o servizi pubblici di importo complessivo non inferiore ad € 2.000.000,00 con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi stessi; se trattasi di servizi e forniture prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, essi sono provati da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi; se trattasi di servizi e forniture prestati a privati, l'effettuazione della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente;
- 26.4 iscrizione al Registro di cui alla deliberazione Agcom 666/08/cons del 26 novembre 2008 o requisito equipollente tenuto conto della legislazione del Paese di stabilimento, in caso di soggetto stabilito in altro Stato membro UE;
- 26.5 di essere in regola con le prescrizioni di cui al disposto dell'art. 24-*bis* D.L. 83/2012 convertito in L. 134/2012 s.m.i. ovvero di non essere soggetto a detta normativa ed essere in regola con la normativa del paese di stabilimento.

In caso di RTI o Consorzio, a pena di esclusione dalla procedura del RTI o Consorzio medesimo, l'istanza, sottoscritta da soggetto avente i poteri necessari per impegnare l'operatore nella presente procedura dovrà essere prodotta:

- (i) da tutte le imprese componenti il RTI o il Consorzio, in caso di RTI o consorzio ordinario di concorrenti sia costituiti che costituenti;
- (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.

5.4.1. Documento di gara unico europeo (d'ora in poi anche DGUE).

A **pena di esclusione**, il concorrente dovrà predisporre ed allegare all'istanza il Documento di gara unico europeo, in conformità alle istruzioni allegate al presente Disciplinare.

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

In caso di RTI o Consorzio, a pena di esclusione dalla procedura del RTI o Consorzio, un DGUE, sottoscritto 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 costituenti;
- ii) dal Consorzio medesimo e da tutte le imprese consorziate indicate quali concorrenti, in caso di Consorzi di cui all'art. 45 c. 2, lett. b) D. Lgs. 50/2016 s.m.i.;
- iii) dal Consorzio medesimo e da tutte le imprese consorziate indicate quali concorrenti, in caso di Consorzi di cui all'art. 45 c. 2, lett. c) D. Lgs. 50/2016 s.m.i..

Inoltre, il DGUE dovrà essere prodotto:

- a) (eventuale) in caso di avvalimento, dall'impresa ausiliaria (il DGUE dovrà essere firmato da soggetto munito di idonei poteri dell'ausiliaria);
- b) (eventuale) in caso di subappalto, dalle imprese subappaltatrici (il DGUE dovrà essere firmato da soggetto munito di idonei poteri delle subappaltatrici).

In caso di procuratore i cui poteri non siano riportati sulla CCIAA, dovrà essere prodotta la procura.

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 successive ulteriori istruzioni.

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

- a) il possesso di tutti i requisiti richiesti al punto 1 “Istanza di ammissione alla gara” di cui alla precedente art. 5.4 del presente Disciplinare;
- b) in caso di ricorso all'avvalimento, l'identità dell'Impresa ausiliaria ed i requisiti oggetto di avvalimento; dovrà essere prodotto un DGUE apposito firmato 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.

A tal fine le imprese concorrenti potranno:

- (i) scaricare il file pubblicato sul sito <http://bandi.soris.torino.it/> che dovrà essere stampato, compilato e sottoscritto dal legale rappresentante ed inserito anche in forma cartacea nella busta A);
- (ii) in alternativa, dopo aver scaricato e salvato sul proprio pc il file DGUEgara./2017.xml, collegarsi alla piattaforma <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/esp/> e seguire le istruzioni, allegate al presente Disciplinare, per compilare il DGUE, scaricarlo ed infine inserirlo anche in forma cartacea, sottoscritto dal legale rappresentante, nella busta A).
- c) In caso di subappalto dovrà essere presentato DGUE compilato e sottoscritto da ogni impresa subappaltatrice.

Le cause di esclusione di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016 non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-*sexies* D. L. n. 306/1992 convertito, con modificazioni, dalla L. 356/1992 o degli artt. 20 e 24 D. Lgs. 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 D.lgs. 50/2016 s.m.i. 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 D. Lgs. 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 c. 3 D. Lgs. 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 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 nel'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 D.Lgs. 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 D. Lgs. 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 ogni opportuna valutazione.

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

- i requisiti di partecipazione di cui al punto 5.4) del presente articolo, punti da 1 a 25, e il requisito di capacità finanziaria di cui al punto 26.2) 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;
- il requisito di capacità economico-finanziaria del fatturato di cui al punto 26.1) di cui al punto 5.4 del presente articolo e quello di capacità tecnica di cui al successivo punto 26.3):
 - (i) 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) dovranno essere posseduti dal Consorzio oppure, ove indicate, dalle imprese consorziate indicate quali esecutrici, nel caso di Consorzi di cui all'art. 45 co. 2, lett. b) e c) D. Lgs 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. 47co. 2 D. Lgs. n. 50/2016;

- i requisiti di capacità professionale, di cui ai punti 26.4 e 26.5 di cui al punto 5.4 del presente articolo dovranno essere posseduti e dichiarati:
 - (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 co, 2, lett. b) e c) D. Lgs. 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.

5.4.2. 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, L. 266/2005, recante evidenza del codice di identificazione di cui al presente Disciplinare nella misura di €140,00.

Le istruzioni operative relative al pagamento della suddetta contribuzione sono pubblicate e consultabili sul sito internet dell'A.N.A.C.

A riprova dell'avvenuto pagamento del contributo all'A.N.A.C., il partecipante dovrà allegare:

- 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 dal 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 dal 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 c. 2, lett. b) e c) D.lgs. Lgs. 50/2016, il versamento è effettuato dal Consorzio, anche nel caso di indicazione delle consorziate esecutrici.

5.4.3. Garanzia provvisoria ed impegno del fideiussore

Ai fini della partecipazione alla presente procedura il concorrente dovrà allegare all'istanza una garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 93 D. Lgs. n. 50/2016 di importo pari ad € 42.120,00;

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

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 Soris S.p.A.- Via Vigone 80, 10139 Torino TO a titolo di pegno, a favore della Soris S.p.A.;
- b) fideiussione bancaria o assicurativa oppure rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nel nuovo “**albo**” di cui all’art. 106 D. Lgs. 385/1993 secondo le vigenti leggi e regolamenti e disposizioni della Banca d’Italia.

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 co. 2 cod. civ.;
- (iii) la sua operatività entro 15 (quindici) giorni su semplice richiesta scritta di Soris S.p.A..

La garanzia provvisoria dovrà essere corredata:

- i) da una autodichiarazione, resa ai sensi degli artt. 46 e 76 D.P.R. 445/2000 s.m.i., con la quale il sottoscrittore dell’istituto di credito/assicurativo dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante. In tal caso, Soris S.p.A. 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 autocertificazione o, in alternativa, della dichiarazione notarile, si precisa che, ove la garanzia provvisoria ne fosse sprovvista, Soris 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 c. 2, lett. b) e c) D. Lgs. 50/2016 dal Consorzio medesimo.

Inoltre, ai sensi dell’art. 93 c. 8 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 dell’appalto, ove il concorrente risultasse aggiudicatario.

La garanzia provvisoria, nonché la dichiarazione di impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia definitiva qualora il concorrente risultasse aggiudicatario, dovranno essere prodotti secondo le seguenti modalità.

In caso di cauzione provvisoria costituita in contanti:

- (i) il versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente bancario 40218539 avente codice IBAN IT 37 L 02008 05364 000040218539, intestato alla Soris S.p.A. - Via Vigone 80, 10139 Torino TO;
- (ii) dovrà essere allegata all'istanza copia autentica della ricevuta di 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.

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

Lo svincolo della garanzia nei confronti delle ditte non aggiudicatarie avverrà nei termini previsti dall'art. 93 c. 9 D.lgs. 50/2016.

5.4.4. Eventuali riduzioni della garanzia

L'importo della garanzia provvisoria indicato al paragrafo 5.4.3. può essere diminuito in ragione di quanto stabilito dall'art. 93 c. 7 D. Lgs. 50/2016, sulla base di riduzioni progressive, in ragione del/i requisito/i di cui il concorrente sia in possesso.

Ai fini della riduzione della garanzia il concorrente dovrà allegare all'istanza:

- copia del/della certificazione ISO 9000/registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS)/certificazione ambientale 14001/inventario di gas ad effetto 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, ovvero le altre certificazioni e attestazioni di cui al citato art. 93, co. 7, in quanto applicabili, con dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'operatore nella presente procedura;

oppure

- (ove applicabile) dichiarazione, sottoscritta 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.

5.4.5. Codice etico delle imprese.

Dovrà essere sottoscritto, in caso di RTI o consorzio da soggetto avente i poteri necessari per impegnare l'operatore nella presente procedura e dovrà essere prodotto:

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

5.4.6. Avvalimento

Secondo le modalità e condizioni di cui all'articolo 89 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, come diverso concorrente, 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 e mandataria o tra consorziate.

Il concorrente deve, **a pena di esclusione** dalla procedura, allegare all'istanza i seguenti documenti:

- **Dichiarazione** sottoscritta a firma dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa ausiliaria attestante l'obbligo incondizionato e irrevocabile, verso il concorrente e verso Soris S.p.A., di messa a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, delle

risorse necessarie di cui è carente il concorrente e la non partecipazione alla gara in proprio o quale associata o consorziata (cioè come soggetto diverso concorrente);

- **originale** (firmato digitalmente dal concorrente e dall'ausiliaria) o **copia autentica 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. Soris S.p.A. si riserva di effettuare 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.

Si precisa che nel caso di dichiarazioni mendaci, ferma restando l'applicazione dell'art. 80 c. 12, D. Lgs. 50/2016 s.m.i. nei confronti dei sottoscrittori, la Stazione appaltante escluderà il concorrente ed escuterà la garanzia provvisoria.

5.4.7. Procura

Qualora le dichiarazioni e/o attestazioni di cui alla domanda di partecipazione 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, allegandola all'istanza copia della procura (generale o speciale), oppure del verbale di conferimento, che attesti i poteri del sottoscrittore e gli estremi dell'atto notarile, attestandone sotto la propria responsabilità la conformità all'originale.

La Soris 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.

5.4.8. Fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale

In caso di fallimento, concordato preventivo con continuità aziendale il concorrente dovrà produrre i documenti di cui all'art. 110 c. 3, 4 e 5 D. Lgs. 50/2016 s.m.i..

5.4.9. 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, allegare all'istanza, 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 L. 136/2010 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 dovrà allegare all'istanza 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 allegare all'istanza copia autentica della delibera dell'organo deliberativo di ogni consorziata indicata quale esecutrice, dalla quale si evinca la volontà di operare esclusivamente in modo congiunto per un periodo di tempo non inferiore a 5 (cinque) anni. La mancata produzione di detta documentazione non comporta l'esclusione.

5.5. Busta B “OFFERTA TECNICA”

Il concorrente dovrà fornire una dettagliata relazione del servizio offerto costituita come segue:

I) Standard prestazionali:

Dovranno essere dettagliati, come meglio indicato nel presente paragrafo, gli standard prestazionali che il concorrente si impegna a rispettare nello svolgimento del servizio.

II) Impegni organizzativi:

Dovranno essere pure dettagliati gli aspetti procedurali, organizzativi e di controllo qualità che il concorrente si impegna a mettere in opera. I procedimenti operativi dovranno essere dettagliati anche attraverso diagrammi di flusso e grafici di struttura, evidenziando l'idoneità al raggiungimento degli standard di qualità del servizio di cui al punto I) ed al controllo di qualità degli stessi.

III) Struttura dedicata:

Nella sua relazione, il concorrente dovrà dettagliare gli impegni assunti, relativi alla struttura logistica, alle attrezzature, ai servizi di supporto, alle risorse umane e strumentali che si impegna a dedicare al servizio da svolgere. Le risorse umane e strumentali e la logistica dovranno essere garantite con formule di impegno contrattuale chiare e puntuali e dovranno essere strettamente correlate e funzionali rispetto agli standard di cui al punto I). Il concorrente nella sua relazione, dovrà mettere in evidenza il rapporto di adeguatezza e funzionalità fra le risorse e gli standard, tenuto conto delle procedure di cui al punto II), anche attraverso l'evidenziazione di carichi di lavoro stimati, di meccanismi di implementazione per far fronte a situazioni di picco, di strumenti di ridondanza, ecc.

Dette relazioni di idoneità/funzionalità potranno essere provate anche attraverso il ricorso all'illustrazione della metodologia e proceduralizzazione impiegata in servizi analoghi o identici già effettivamente realizzati con strutture di pari requisiti, specificandone l'oggetto, la durata, il valore economico, gli standard per essi pattuiti, i vincoli esistenti ed i livelli prestazionali raggiunti, nonché il grado di soddisfazione dell'utente.

In merito ai sopra richiamati punti della relazione, dovranno essere specificati i seguenti elementi.

I) STANDARD PRESTAZIONALI

1. Qualità e tempistiche di risposta/attesa, informazioni standard fornite (IVR e operatore);
2. Qualità e tempistiche, percentuali di soluzione diretta e tipologie di intervento gestite (I livello- inbound);
3. Qualità, tempistiche, e percentuali di soluzione con nuovo contatto e tipologie di intervento gestite (II livello - outbound);
4. Tempistiche e qualità della segnalazione di problematiche di III livello (richiesta chiarimenti a Soris);
5. SLA garantiti e massimali di traffico gestibili;
6. Tempistiche e modalità di adeguamento/soluzione per situazioni di sovraccarico e criticità non prevedibili; tempi di preavviso per implementazioni upgrade del servizio;
7. Servizi innovativi.

1. Qualità e tempistiche di risposta/attesa informazioni standard fornite (IVR e operatore):

- 1.1. SLA minimi previsti relativamente alla qualità dell'informazione ed al tempo di risposta;
- 1.2. Servizio contatto telefonico: modalità, requisiti dell'informazione e percentuale di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla Soris S.p.A. (min. 90%);
- 1.3. Servizio contatto via e-mail: modalità, requisiti dell'informazione e percentuale di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla Soris S.p.A. (min. 100%);

2. Qualità e tempistiche e percentuali di soluzione diretta (I livello - inbound):

- 2.1. SLA massimi previsti relativamente alla qualità dell'informazione ed al tempo di soluzione:
 - 2.1.1. tempistiche di soluzione delle problematiche con esito positivo e garanzie di completezza della soluzione/informazione al cittadino; tipologia e casistiche gestibili inbound;
 - 2.1.2. Tempo massimo di risposta definitiva nel servizio contatto e-mail e garanzie di completezza della soluzione/informazione al cittadino.

3. Qualità, tempistiche e percentuali di soluzione con nuovo contatto (II livello - outbound):

- 3.1. SLA massimi previsti relativamente al tempo di soluzione e garanzie di completezza della soluzione/informazione al cittadino.

4. Tempistiche e qualità della segnalazione di problematiche di III livello (richiesta chiarimenti a Soris):

4.1. SLA massimi previsti relativamente all'inserimento della segnalazione nella piattaforma per la tracciatura e dettaglio della scheda di inserimento.

5. SLA garantiti e massimali di traffico gestibili:

5.1. Massimali di traffico e livelli qualitativi che il concorrente ritiene di potere gestire senza necessità di risorse esterne alla struttura dedicata.

6. Tempistiche e modalità di adeguamento/soluzione per situazioni di sovraccarico e criticità non prevedibili:

Efficacia 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 dei seguenti elementi distintivi:

6.1. modalità per il reperimento di operatori formati;

6.2. tempi di adeguamento e strumenti di flessibilità;

6.3. tempi di rilevamento/segnalazione per processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata;

7. Servizi innovativi (aggiuntivi):

Il concorrente dovrà dettagliare la proposta di strumenti innovativi atti a fornire forme di assistenza virtuale, on line, chatbot, E-signing ed altre funzioni in grado di assicurare la massima flessibilità, efficienza e completezza delle informazioni fornite, nonché forme di assistenza operativa nella gestione degli strumenti di conoscenza/pagamento offerti dalla Soris S.p.A. al cittadino. Gli standard di servizio dovranno essere debitamente supportati dalle dotazioni di cui alla sezione III.

II) IMPEGNI ORGANIZZATIVI

1. tipologie di strutture coinvolte e livelli di competenza;
2. procedure di coordinamento/smistamento e metodologie di gestione;
3. sistemi di rilevamento statistico, di analisi dei dati e di report;
4. codici di comportamento deontologici e le procedure di qualità totale.
5. programmi di formazione/aggiornamento e relative metodologie;
6. Misure per la riservatezza delle informazioni e la sicurezza dei dati;
7. Altri elementi migliorativi oggetto di valutazione ai sensi del successivo art. 6.

1. Tipologie di strutture coinvolte e livelli di competenza

- 1.1. Struttura organizzativa, funzioni e processi della sede operativa dedicata;
- 1.2. Strutture di supporto, funzioni e processi in cui intervengono;
- 1.3. Strutture di supervisione e controllo qualità;
- 1.4. Figure di interfacciamento con Soris;
- 1.5. Modalità/strumenti di contatto con gli Uffici di Soris per la gestione ordinaria del servizio;
- 1.6. Modalità/strumenti di contatto per segnalazione di disservizi criticità.

2. Procedure di coordinamento/smistamento e modalità di gestione.

- 2.1. metodologie di gestione (presa in carico e dispatcher);
- 2.2. procedura di tracciatura delle chiamate, delle problematiche, delle risposte e degli esiti.

3. I sistemi di rilevamento statistico, di analisi dei dati e di report.

- 3.1. procedura di tracciatura statistica delle chiamate, delle problematiche, delle risposte e degli esiti;
- 3.2. Sistemi di reportistica, periodicità, dati minimi inseriti;
- 3.3. Flessibilità della reportistica su richiesta della Soris;
- 3.4. Interfaccia tecnica/piattaforma per la reportistica e modalità di accesso.

4. Codici di comportamento deontologici e procedure di qualità totale.

- 4.1. Controlli e monitoraggio
 - 4.1.1. Possibilità di controlli Soris sulle telefonate registrate;
 - 4.1.2. Utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia;
 - 4.1.3. Utilizzo di schede di valutazione delle performance;
 - 4.1.4. Modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori, sia per la modalità Inbound che per la modalità Outbound con evidenziazione particolare di:
 - 4.1.1.1. modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti);
 - 4.1.1.2. procedure ed organizzazione operativa adottata;
 - 4.1.1.3. frequenza delle diverse attività di monitoraggio;
 - 4.1.1.4. procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utente.
- 4.2. Procedure di incentivazione e miglioramento della performance:
 - 4.2.1. Procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato, con particolare evidenziazione di:
 - 4.2.1.1. politiche di retention messe in atto
 - 4.2.1.2. sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli;
 - 4.2.1.3. descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa;
 - 4.2.2. procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti.

4.2.3. metodologie e soluzioni adottate per l'implementazione delle azioni correttive e preventive di gestione dei reclami (sia inerenti i servizi della Soris S.p.A., sia inerenti il Contact Center stesso). Saranno valutati i seguenti elementi:

- 4.2.3.1. processi per la ricezione e classificazione dei reclami;
- 4.2.3.2. criteri di rintracciabilità e percorso dei reclami;
- 4.2.3.3. modalità e strumenti per l'analisi dei reclami ricorrenti;
- 4.2.3.4. processi atti a minimizzare eventuali reclami ricorrenti identificati (se inerenti il servizio di Contact Center erogato)
- 4.2.3.5. processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata;

5. programmi di formazione/aggiornamento e relative metodologie;

5.1. Prospetto dettagliato 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:

- 5.1.1. Conoscenze e tecnologie base;
- 5.1.2. Tecniche di comunicazione;
- 5.1.3. Gestione delle richieste;
- 5.1.4. Riservatezza delle informazioni e regole della privacy;
- 5.1.5. Ambiente di lavoro.

5.2. Piano di formazione con evidenziazione dei profili migliorativi rispetto agli standard del Capitolato Tecnico Prestazionale, modalità formative proposte per il trasferimento delle nozioni tra il personale del fornitore formato dalla Soris S.p.A. 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). Dovranno essere evidenziati i seguenti elementi:

- 5.2.1. n. soggetti formati con specificazione delle h/uomo/mese;
- 5.2.2. efficacia delle modalità formative previste e degli strumenti a supporto utilizzati;
- 5.2.3. tempistiche proposte in base alla numerosità degli operatori necessari al servizio;
- 5.2.4. Piani di aggiornamento, procedure di rilevazione delle esigenze formative, periodicità, minime e classi, h/uomo e gestione attività;
- 5.2.5. percorsi formativi mirati alla crescita professionale;

5.3. processi e 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.

5.4. Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.

5.5. Previsione di una prova finale con apposite schede di valutazione che dovranno essere concordate con la Soris S.p.A.

6. Misure per la protezione dei dati e riservatezza:

dovrà essere presentata adeguata progettazione per la protezione dei dati e della riservatezza sulle procedure gestite.

7. Altri elementi migliorativi oggetto di valutazione ai sensi dell'art. 6:

Questi aspetti saranno oggetto di libera offerta del concorrente, in ordine ai punti di interesse segnalati nell'art. 6 del presente Disciplinare, o in ordine ad elementi interconnessi, migliorativi o analoghi.

Nella propria offerta tecnica la concorrente dovrà, in ogni caso:

- impegnarsi a fornire a sua cura e spese le postazioni di lavoro complete di hardware e software e rendere disponibile a Soris un accesso via web al sistema di tracciatura, con cui monitorare l'attività svolta, la gestione e lo stato del contatto/attività con il contribuente in tempo reale;
- 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 D.Lgs. 50/2016.

III. STRUTTURA DEDICATA

Con sezione distinta, ma in stretta aderenza con i requisiti prestazionali descritti e contrattualmente garantiti e con i procedimenti e l'organizzazione del servizio progettati nella prima e seconda sezione, il concorrente dovrà descrivere in una terza sezione, le dotazioni, logistiche, strumentali e di risorse umane che si impegna a rendere disponibili e dedicare alla realizzazione del servizio entro i termini previsti dal disciplinare. Nella descrizione, dovranno essere evidenziate le relazioni di idoneità/funzionalità delle dotazioni offerte, rispetto all'effettività delle prestazioni illustrate nella prima sezione ed ai livelli qualitativi, prestazionali e tecnici oggetto dell'impegno contrattuale del concorrente. Nello specifico, dovranno essere indicati almeno i seguenti elementi:

1. descrizione generale della struttura dedicata al servizio: sede operativa (ubicata sul territorio della Città Metropolitana di Torino), sedi secondarie, connessioni, processi;

2. quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per erogare i servizi Inbound che abbia un'esperienza triennale nel ruolo di operatore;
3. caratteristiche logistiche e dotazionali migliorative rispetto ai minimi di cui al Disciplinare ed allegati previste per la struttura dedicata al servizio composta dalla sede operativa costituita sul territorio dell'Area Metropolitana di Torino e da eventuali sedi di supporto (ampiezza, sistemi informativi/ di connessione, attrezzature per la gestione degli applicativi; attrezzature per il contatto/comunicazione di proprietà del concorrente; sistemi e software di gestione delle attività; organizzazione delle funzioni di coordinamento, dispatcher, etc.) Nello specifico dovranno essere dettagliati i seguenti elementi:
 - 3.1. numero di personale addetto, differenziato per qualifiche e funzioni;
 - 3.2. Attrezzature, dotazioni, collegamenti.
 - 3.3. Software di gestione delle schede di tracciatura (Funzionalità operative e sistemi di lavorazione);
 - 3.4. Collegamenti con le banche dati e gli applicativi messi a disposizione da Soris S.p.A.
4. soluzioni tecnologiche e architetture finalizzate a massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti. Dovranno in particolare essere evidenziati i seguenti elementi:
 - 4.1. presenza di soluzioni tecnologiche che consentano il facile adeguamento in seguito a variazione dei volumi;
 - 4.2. tempistiche necessarie ad implementare eventuali modifiche infrastrutturali necessarie;
 - 4.3. presenza di infrastrutture aggiuntive utilizzabili in caso di necessità
5. sistemi/funzionalità di Automatic Speech Recognition e Text To Speech;
6. Funzionalità avanzata di portale vocale con riconoscimento del linguaggio naturale;
7. Presenza di funzionalità di Call back system.
8. 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:
 - 8.1. cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi;
 - 8.2. cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.
9. Proposta di un secondo Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (back up/ridondanza), che garantisca almeno le funzionalità minime richieste;
10. Possibilità di integrazione, attraverso adapter certificati, tra il Sistema di accesso ed accoglienza proposto e Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
11. Altre dotazioni di supporto ai servizi di cui all' art. 2.3. del Capitolato Tecnico Prestazionale;
12. Funzionalità di analisi semantica relative ad almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti;

13. Caratteristiche funzionali dell'ambiente di lavoro;
14. altri elementi oggetto di valutazione ai sensi del successivo art. 6.

5.6. Busta C: OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente dovrà inserire in separato plico sigillato, autonomo rispetto a tutta la documentazione di cui ai punti precedenti, un'Offerta economica costituita da sconto unico percentuale sulle tariffe di cui all' art. 3).

L'inserimento dell'Offerta Economica **ESCLUSIVAMENTE** in autonomo e separato plico sigillato è condizione posta **a pena di esclusione** per la validità dell'offerta. **A PENA DI ESCLUSIONE**, NESSUN ELEMENTO RELATIVO ALL'OFFERTA ECONOMICA POTRA' ESSERE INSERITO O INDICATO AL DI FUORI DEL SEPARATO PLICO SIGILLATO. L'INDICAZIONE DEL VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA NELL'OFFERTA TECNICA COMPORTERA' L'**ESCLUSIONE** DEL CONCORRENTE.

NON SARA' AMMESSA OFFERTA CHE COMPORTI UNO SCONTO DIFFERENTE PER LE DUE TARIFFE PREVISTE: IN CASO DI DUPLICITA' DI SCONTO L'OFFERTA VERRA' CONSIDERATA INCONGRUA ED AUTOMATICAMENTE ESCLUSA.

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 c.10 D. Lgs. 50/2016;
- manifestare l'impegno a tenere ferma l'offerta per un periodo di tempo minimo di 180 gg. dalla data di scadenza del termine per la presentazione con facoltà della Stazione Appaltante di chiederne la proroga ai sensi dell'art. 32 c. 4 D.lgs. 50/2016;

L'Offerta Economica, dovrà essere, pena l'**esclusione** dalla presente procedura, sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore dell'impresa concorrente. Nel dettaglio, l'offerta economica dovrà essere firmata, a pena di esclusione:

- 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 co. 2 lett. b) e c) D.Lgs. 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 unitamente all'istanza apposita documentazione probatoria come previsto al precedente paragrafo 5.4.7. firmata dal legale rappresentante dell'Impresa mandataria in caso di R.T.I./Consorzio costituito che partecipa alla gara o dal legale rappresentante di tutte le Imprese raggruppande, in caso di R.T.I./Consorzio non costituito al momento della presentazione dell'offerta.

ART. 6. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

Criterio di aggiudicazione e criteri di valutazione

Punteggio Tecnico (PT)	70
Punteggio Economico (PE)	30
Punteggio Totale (Ptotale)	100

La gara 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 applicando il metodo aggregativo compensatore tramite la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno;

\sum_n = sommatoria.

Gli eventuali arrotondamenti dei coefficienti V(a)_i saranno effettuati alla quarta cifra decimale.

La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (*P_{totale}*) più alto, che sarà ottenuto sommando il punteggio relativo al criterio “**Punteggio Tecnico**” (PT) ed il punteggio relativo al criterio “**Punteggio Economico**” (PE): **P_{totale} = PT + PE**.

Criteria di valutazione e dettaglio sub criteri

Criteria	Oggetto	Max punti	Punteggio minimo
I	Livelli qualitativi del servizio garantiti	23 punti	6 punti
II	Organizzazione del Servizio	27 punti	8 punti
III	Struttura dedicata ed elementi di garanzia della qualità della prestazione	20 punti	5 punti
IV	Prezzo	30 punti	

I) Livelli qualitativi del Servizio garantiti 23 punti

- I.1. SLA in condizioni di traffico ordinario 9 punti
- I.2. Servizi innovativi 9 punti
- I.2. SLA in condizioni di picco e gestione delle criticità 5 punti

II) Organizzazione del servizio ed impegni organizzativi 27 Punti

- II.1. Processi funzionali e metodologie 5 punti
- II.2. Tracciatura, rilevazione ed elaborazione dei dati 3 punti
- II.4. Formazione 10 punti
- II.5. Sicurezza dei dati e progettazione privacy 5 punti
- II.6. Altri elementi 4 punti

III) Struttura dedicata ed elementi di garanzia della qualità della prestazione 20 punti

- III.1. Organico e logistica della sede operativa, coordinamento, n. addetti, competenze e curricula professionali 10 punti
- III.2. Software di gestione delle chiamate e dispatcher
Strutture tecnologiche, connessioni e ambienti di lavoro 8 punti
- III.3. Altri elementi migliorativi 2 punti

I coefficienti V(a) i relativi agli elementi qualitativi relativi ai criteri, I); II) e III) e relativi sub criteri saranno determinati mediante la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, per ciascun subcriterio.

L'offerta tecnica che non raggiungerà il punteggio minimo pari ai valori sopra indicati in tabella, da calcolarsi mediante sommatoria dei prodotti fra la media riparametrata dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai commissari per ciascun sub criterio di natura qualitativa componente l'offerta tecnica e il relativo peso attribuito dal presente Disciplinare, non sarà ammessa alla successiva fase di apertura e valutazione dell'offerta economica.

Riparametrazione: Una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

La Commissione di gara nella valutazione degli elementi qualitativi delle offerte si atterrà ai seguenti criteri motivazionali:

I. Livelli qualitativi del servizio garantiti:

Si terrà conto degli standard prestazionali più favorevoli tenuto conto sia dei migliori tempi di risposta che degli aspetti qualitativi di completezza e garanzia dell'informazione ed assistenza.

In quest' ambito si terrà conto anche della proposta di utilizzo di strumenti innovativi atti a fornire forme di assistenza virtuale, on line, chatbot ed altre funzioni in grado di assicurare la massima flessibilità, efficienza e completezza delle informazioni fornite, nonché forme di assistenza operativa nella gestione degli strumenti di conoscenza/pagamento offerti dalla Soris S.p.A. al cittadino. La stessa sarà valutata in ragione della capacità di fornire al cittadino un'assistenza utile, efficace e semplificativa delle incombenze procedurali e di pagamento.

II. Organizzazione del Servizio;

Verranno privilegiate in base a valutazione discrezionale motivata della commissione le procedure che garantiscano maggiormente il raggiungimento degli standard di cui al punto I) nel vincolo di massimo rispetto dei seguenti aspetti di qualità:

- Efficacia e qualità per l'utente, misurabile attraverso report del grado di soddisfazione, minimizzazione delle anomalie, rapida ed efficiente risoluzione delle problematiche, massima efficacia e trasparenza nella comunicazione;
- Tracciabilità e monitorabilità dell'intero processo gestito;
- Sicurezza, affidabilità e garanzia di rispetto dei vincoli di legge e procedurali;
- Rapidità di riscontro e segnalazione delle anomalie;
- Meccanismi di flessibilità, adeguamento ed adattamento alle situazioni impreviste o di picco

- Ogni altro aspetto desumibile dai punti della relazione di cui all' art. 5 e di adeguatezza o miglioratività rispetto agli standard di Disciplinare e dell'Capitolato Tecnico-prestazionale.

III. Struttura dedicata ed elementi di garanzia della qualità della prestazione

Verranno valutate con maggiore punteggio le offerte che presentino maggiori garanzie di efficienza ed affidabilità della struttura e delle risorse dedicate in rapporto funzionale a quanto garantito per i punti I) e II), in particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- Adeguatezza, idoneità qualitativa e rispondenza delle strutture e delle risorse offerte rispetto agli standard prestazionali assunti ed alle procedure e all'organizzazione del servizio dettagliate, anche con riferimento ad aspetti di ridondanza e back up. Si terrà conto, in modo particolare delle risorse umane dedicate, della loro qualità in termini di esperienza e competenza e della qualità dei software, delle attrezzature, dei collegamenti e della logistica della struttura dedicata;
- Qualità ed affidabilità dell'impegno contrattuale assunto, sotto i profili della chiarezza e univocità delle obbligazioni contrattuali di messa a disposizione di risorse e strutture, della assenza di eccezioni alla Committente, della precisione delle tempistiche e delle modalità;
- Elementi di comprova dell'efficacia ed affidabilità della struttura che si intende dedicare al servizio, attraverso documentazione dei risultati raggiunti con l'utilizzo di struttura di pari requisiti.

La Commissione Giudicatrice provvederà all'attribuzione dei punteggi parziali assegnando, ad ogni singola offerta per ciascun sub-criterio il coefficiente, secondo il metodo sopra indicato.

Il coefficiente così ottenuto verrà moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile al sub-criterio di riferimento e la somma dei singoli calcoli darà il punteggio totale parziale per l'**offerta tecnica**.

Il Punteggio complessivo dell'offerta tecnica (**P tecn.**) sarà dato dalla somma dei punteggi totalizzati dall'offerente per ogni criterio tecnico.

IV Punteggio economico

Il coefficiente per lo sconto percentuale verrà assegnato alla ditta che presenti lo sconto unico percentuale più alto, alle altre ditte verranno attribuiti punteggi via via minori in proporzione all'offerta di sconto maggiore.

$$V(a) r = R_{ax} / R_{max}$$

Dove:

V(a) pe = punteggio assegnato alla singola offerta presa in considerazione, per il subcriterio pe (ribasso)

Rax = sconto percentuale della singola offerta presa in considerazione, rispettivamente per le tariffe di cui all'art. 3 del presente Disciplinare.

Rmax = sconto più elevato fra quelli offerti rispettivamente per le tariffe di cui all'art. 3 del presente Disciplinare.

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

L'aggiudicazione definitiva, la cui efficacia è sospensivamente condizionata alla positiva verifica del possesso dei prescritti requisiti, è formalizzata dai competenti organi della Stazione appaltante, i quali vi provvederanno con apposito atto.

Qualora l'aggiudicatario non comprovasse quanto dichiarato o ciò non risultasse corrispondente al vero, la Stazione Appaltante annullerà con atto motivato l'aggiudicazione e procederà ad una eventuale nuova aggiudicazione, a favore del concorrente che segua in graduatoria o in altro modo dalla stessa ritenuto opportuno secondo la vigente normativa. La Stazione appaltante procederà ad escutere la cauzione provvisoria fornita, in sede d'offerta, dall'aggiudicatario escluso.

L'esito e le decisioni prese riguardo alla conclusione della gara saranno resi noti secondo le modalità di cui all'art. 29, c. 1 secondo periodo e all'art. 76, co. 5 D. Lgs. 50/2016.

La Stazione appaltante si riserva il potere discrezionale di:

- non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto ovvero realizzabile;
- aggiudicare anche in presenza di una sola offerta valida; in tal caso peraltro, si riserva anche la facoltà di non procedere ad aggiudicazione;
- annullare la gara e non procedere all'aggiudicazione per comprovati motivi di autotutela e/o al fine di tutelare il pubblico interesse;
- non stipulare il contratto d'appalto per mutate esigenze industriali, anche ad appalto aggiudicato.

In forza dell'art. 5 co. 2 D.M. 2.12.2016, emanato ai sensi dell'art. 73 co. 4 D.Lgs. 50/2016, le spese relative alla pubblicazione dell'avviso di procedura competitiva, nonché dell'avviso di avvenuta aggiudicazione, sui quotidiani saranno sostenute dall'Aggiudicatario. A titolo indicativo le spese ammontano a circa € 6.000,00 e dovranno essere rimborsate alla Stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione.

Ai sensi e per gli effetti di cui al reg. UE 679/2016., si precisa che il trattamento dei dati personali relativi all'Appaltatore, acquisiti dalla Stazione Appaltante durante la presentazione dell'offerta o nella fase degli adempimenti per la stipula del contratto, nonché per dare

esecuzione agli obblighi di legge, avverrà anche con l'ausilio di mezzi elettronici ed è improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti degli interessati e della loro riservatezza e che i dati stessi sono conservati negli archivi della Soris S.p.A. per quanto concerne il trattamento di competenza. Il Concorrente, con la partecipazione alla gara, prende implicitamente atto che il trattamento dei dati suindicati ha la finalità di consentire l'esecuzione di tutte le operazioni connesse allo svolgimento della gara, alla stipula del contratto in caso di aggiudicazione, al pagamento delle fatture, agli adempimenti previsti dalla legge e fiscali.

Si richiama l'applicazione dell'art. 110 D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 7 PROCEDURA DI GARA

Nomina Commissione e sedute

Soris S.p.A. nominerà una Commissione di gara per la valutazione delle offerte presentate. Avverranno in seduta pubblica le fasi di ammissione dei concorrenti, dell'apertura delle offerte tecniche, di comunicazione dei punteggi tecnici, di apertura delle offerte economiche e di calcolo dei relativi punteggi, nonché l'individuazione di anomalia delle offerte e la dichiarazione del relativo esito.

Si precisa che alla prima seduta pubblica (ed alle successive sedute pubbliche di apertura delle offerte tecniche ed economiche) potrà assistere ogni concorrente, mediante suo rappresentante autorizzato.

La Commissione di gara, procederà, invece, in seduta riservata, per la fase di valutazione tecnica delle offerte e relativa attribuzione dei punteggi da comunicarsi in seduta pubblica, prima dell'apertura delle offerte economiche e per l'esame delle giustificazioni delle offerte anomale.

Ai sensi dell'art. 83 co. 9 D.Lgs. 50/2016 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.

Nel caso in cui il concorrente non produca quanto richiesto nel termine assegnato, la Soris S.p.A. procederà alla sua **esclusione**.

Nei casi di irregolarità formali, ovvero di mancanza o incompletezza di dichiarazioni non essenziali, la Stazione Appaltante potrà comunque richiedere al concorrente la regolarizzazione entro un termine perentorio non superiore a 10 (dieci) giorni. Fermo restando che in caso di mancata regolarizzazione la Commissione procederà ugualmente, restando impegnato il concorrente a regolarizzare in caso di aggiudicazione.

Le date saranno preventivamente comunicate ai concorrenti ammessi.

Nel caso di anomalia, o ove ricorrano i presupposti di cui all'art. 97 co. 6 D. Lgs. 50/2016 s.m.i. per la valutazione di congruità delle offerte che appaiano sulla base di specifici elementi anormalmente basse, la Stazione appaltante procederà con la verifica dell'anomalia ai sensi dell'art. 97 D. Lgs. 50/2016. Soris S.p.A., si riserva di valutare la congruità delle offerte risultate oltre soglia di anomalia, anche contemporaneamente, assegnando ai concorrenti un termine non inferiore a gg. 15 per la relativa documentazione

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

Ulteriori regole e vincoli

Saranno esclusi dalla procedura i concorrenti che presentino:

- offerte che siano sottoposte a condizione o riserva,
- offerte incomplete e/o parziali rispetto ai contenuti essenziali del servizio,

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 co. 12 D. Lgs. 50/2016 e saranno valutate ai sensi dello stesso articolo co. 5 lett. c);
- comportano l'escussione della garanzia provvisoria.

Gli offerenti sono vincolati alle offerte presentate per un periodo di 180 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 artt. 101 e ss. TFUE e gli articoli 2 e ss. L. 287/1990 –, la Soris S.p.A. procederà alla relativa valutazione, anche ai sensi dell'articolo 80 co. 5, lett. c), D.Lgs. 50/2016 e dell'art. 68 R.D. 827/1924, al fine della **motivata esclusione** dalla partecipazione alle successive procedure di gara indette dalla Soris S.p.A. stessa ed aventi il medesimo oggetto della presente gara. Soris 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.

Soris 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.

Controllo sul possesso dei requisiti di accesso alla gara

Sul primo classificato della graduatoria provvisoria la Soris S.p.A. provvederà alla verifica del possesso dei prescritti requisiti come prescritto all'art. 32 co. 7 e 85 D. Lgs. n. 50/2016.

La Soris S.p.A. procederà anche nei confronti del soggetto che segue in graduatoria alla verifica del possesso dei prescritti requisiti di cui al punto 26.1 e 26.3, nonché del punto 26.4. dell'art. 5, par. 5.4 sub par. 1, del presente Disciplinare.

La Soris S.p.A. chiederà ai suddetti concorrenti di voler produrre:

- per il requisito di cui ai suddetti punti:
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 D.P.R. 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 D.Lgs. 82/2005; qualora non prodotta in originale, l'attestazione dovrà essere accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del D.P.R. 445/2000 del concorrente;

ovvero

- copia dei bilanci consuntivi, compresi gli allegati, relativi agli esercizi finanziari di cui al punto 26.1. dell'art. 5, par. 5.4., *sub* par. 1 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 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 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 in originale 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.

- per i requisiti di cui al punto 26.4 e 26.5, del citato par. 5.4, *sub* par. 1, dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 sottoscritta digitalmente dal concorrente.

I documenti sopra indicati dovranno essere presentati, entro il termine di quindici giorni, a **pena di esclusione**.

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 c. 12 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 e qualora la documentazione prodotta non sia in grado di chiarire quanto richiesto, il concorrente sarà escluso dalla gara.

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

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. 50/2016 all'art. 53, l'esercizio del diritto di accesso può essere esercitato ai sensi degli artt. 22 e segg. L. 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.

Rimane inteso che la Soris S.p.A. 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.

Variazioni intervenute durante lo svolgimento della procedura

Il concorrente, nonché la sua eventuale ausiliaria e gli eventuali subappaltatori, dovranno comunicare tempestivamente alla Soris S.p.A. 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.

Rimane inteso che, al fine di consentire alla Soris S.p.A. di eseguire le prescritte valutazioni ai sensi dell’art. 80 commi 7 e 8 D. Lgs. 50/2016 s.m.i., 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.

Verifiche tecniche

Soris S.p.A. si riserva la facoltà di procedere, nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria di merito formulata all’esito dei lavori della Commissione di gara ad attività di verifica tecnica sui servizi e le funzionalità richieste ed offerte nell’ambito della procedura di gara, mediante apposita Commissione di verifica tecnica all’uopo nominata. L’intenzione di procedere con la verifica tecnica sarà notificata da Soris 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 delle forme di test che il concorrente si impegna a predisporre (presso il concorrente medesimo, presso Soris 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 Soris S.p.A. della proposta del “Piano di verifica tecnica”, con le eventuali modifiche stabilite dalla stessa Soris S.p.A., tutte le attività ivi previste dovranno avviarsi e concludersi entro i termini comunicati dalla Soris 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, Soris 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 del 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**.

ART. 8 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

Con la comunicazione di cui all'art. 76 c. 5, lett. a) D. Lgs. 50/2016 viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire a Soris 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. 136/2010.

nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione, dovrà essere prodotta 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 Soris S.p.A., a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel successivo art. 9 del presente Disciplinare di gara; si precisa che, per fruire delle riduzioni di cui all'art. 93 comma 7 D.Lgs. 50/2016 della suddetta garanzia, l'aggiudicatario dovrà produrre, nei modi e nelle forme stabilite art. 5 (cfr. art. 5.4.4.) del presente Disciplinare di gara la documentazione di cui al predetto paragrafo, ove non precedentemente prodotta;
- b) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 10 del presente Disciplinare di gara;

la documentazione di cui ai precedenti punti a) e b) 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 D.Lgs. n. 50/2016;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45 co. 2 lett. b) e c) D. Lgs50/2016 s.m.i. dal Consorzio stesso.
- in caso di altro 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 L.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, Soris S.p.A. verificherà se la documentazione prodotta sia completa, nonché formalmente e sostanzialmente regolare.

ART. 9 CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, l'operatore economico aggiudicatario dovrà costituire una garanzia fidejussoria definitiva pari al 10% dell'importo di aggiudicazione al netto dell'IVA, con le modalità di cui all'art. 103 D.Lgs. 50/2016.

In caso di ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fidejussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20% l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

Il versamento della garanzia potrà essere effettuato, a mezzo di fideiussione bancaria o polizza fidejussoria, rilasciata da società di assicurazione in possesso dei requisiti richiesti dalla L. 349/1982 o dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 D.Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 D.Lgs. 58/1998 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

La fideiussione bancaria o polizza assicurativa di cui sopra deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 c. 2 cod. civ;
- nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia fidejussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dalla ditta aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali; la stazione appaltante, avrà diritto a rivalersi direttamente sulla garanzia fidejussoria per l'applicazione delle stesse nonché per tutti gli importi dovuti ai sensi del comma 2 dell'art. 103 D.Lgs. 50/2016 s.m.i.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, la stazione appaltante potrà richiedere il reintegro della stessa per una somma di pari importo. Ai sensi dell'art. 103, co. 1 D.lgs. 50/2016 s.m.i., in caso di

inottemperanza, la reintegrazione si effettuerà a valere sui corrispettivi da corrispondere all'esecutore.

Ai sensi dell'art. 103, c. 2 D.lgs. 50/2016 s.m.i., la Stazione appaltante ha diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione dell'appalto nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e per provvedere al 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 comunque presenti nei luoghi dove viene prestato il servizio. La Stazione appaltante potrà incamerare la garanzia anche per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal soggetto aggiudicatario 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 addetti all'esecuzione dell'appalto.

La mancata costituzione della garanzia, ai sensi del comma 3 dell'art. 103 D.lgs. 50/2016 s.m.i., determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui al precedente art. 6 da parte della stazione appaltante, che potrà aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria

La garanzia definitiva verrà svincolata secondo le modalità di cui all'art. 103, c. 5 D.lgs. 50/2016 s.m.i., a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, verificata e certificata dal responsabile unico del procedimento, su richiesta del direttore dell'esecuzione, accertata la completa e regolare esecuzione dell'appalto ed acquisiti, ove necessari, i certificati di correttezza contributiva, nonché ultimata e liquidata ogni ragione contabile. Detto svincolo avverrà in ogni caso nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di conformità finale, previe le verifiche finali di cui sopra.

In caso di raggruppamenti temporanei, ai sensi dell'art. 103, c. 10 del d.l.vo n. 50/2016, le garanzie fidejussorie sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti con responsabilità solidale nel caso di raggruppamenti orizzontali. Nel caso di raggruppamenti verticali, la mandataria dovrà presentare, unitamente al mandato irrevocabile degli operatori economici raggruppati in verticale, le garanzie assicurative dagli stessi prestate per le rispettive responsabilità "pro quota".

ART. 10

POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del Contratto, a presentare, idonea copertura assicurativa contro i danni che possano derivare a Soris S.p.A., per fatti o comportamenti messi in atto nel contesto dello svolgimento di tutte le attività oggetto del contratto.

Il massimale non potrà essere inferiore ad euro 2.000.000,00.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. La copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori. Si rammenta che, come

previsto al successivo art. 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 della Soris S.p.A. delle prestazioni subappaltate.

ART. 11 SUBAPPALTO

E' ammesso il ricorso al subappalto nei modi e termini di cui all'art. 105 D.Lgs. 50/2016 s.m.i. Senza l'autorizzazione di Soris S.p.A. è vietato all'Appaltatore di cedere in subappalto l'esecuzione del servizio oggetto del presente Disciplinare.

Il subappalto senza il consenso o qualsiasi atto diretto a nascondere, fa sorgere alla Stazione Appaltante il diritto di risolvere il contratto, senza il ricorso ad atti giudiziari, con incameramento della cauzione e risarcimento dei danni.

Il subappalto potrà essere autorizzato, nei limiti sopra indicati, previa richiesta alla Soris S.p.A., a condizione che:

- a) all'atto dell'offerta l'aggiudicatario abbia indicato i servizi o parti di servizi che intende subappaltare o concedere in cottimo, indicando altresì, ai sensi dell'art. 105 D.lgs. 50/2016 s.m.i., la terna di subappaltatori;
- b) Il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 D.lgs. 50/2016 s.m.i..

In caso di subappalto, ai sensi dell'art. 105, comma 7, D.lgs. 50/2016, è fatto obbligo agli affidatari di trasmettere, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni, il contratto di subappalto. Al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario dovrà trasmettere altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D.lgs. 50/2016 in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo a se medesimo dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 D.lgs. 50/2016. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa ed eventualmente grafica/logistica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, dovrà indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto, sia in termini prestazionali che economici.

L'affidatario, sarà inoltre obbligato a trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei loro confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore o cottimista, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora gli affidatari non trasmettano le fatture quietanzate del subappaltatore o del cottimista entro il predetto termine, la stazione appaltante sospenderà il successivo pagamento a favore degli affidatari.

Non saranno autorizzati i subappalti richiesti dall'aggiudicatario in favore di imprese che abbiano partecipato come concorrenti alla stessa gara. Al contratto di subappalto si applicano inoltre le disposizioni di cui all' art. 30 c. 5 e 6 D.P.R. 50/2016.

ART. 12

Fase preliminare all'avvio del servizio

Si avverte che, salva la facoltà di verifica tecnica di cui all'art. 7, la stipulazione del contratto è subordinata alla verifica dei seguenti adempimenti:

- Disponibilità di sede operativa nella Città Metropolitana di Torino adeguata al servizio;
- Personale rispondente ai requisiti di gara e formato a termini del Capitolato Tecnico Prestazionale.

Nello specifico, sono previsti i seguenti procedimenti di verifica:

- 1) Verifica della sede operativa: Soris S.p.A. con la comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, assegnerà un termine di 30 gg., per la predisposizione della struttura dedicata e procederà a sopralluogo presso la sede operativa indicata dall'affidatario, al fine di riscontrare la piena rispondenza a quanto prescritto nei documenti di gara ed agli elementi migliorativi eventualmente indicati in offerta. Tale sede operativa, dovrà tenuto conto di quanto sopra, dovrà essere operativa e funzionante comunque entro un termine massimo di 40 giorni dall'affidamento. Oltre alle verifiche delle situazioni di fatto, si procederà alla verifica documentale di tutti gli elementi qualitativi e funzionali previsti per lo svolgimento del servizio (compresi gli elementi informatici e di connettività). Soris S.p.A. si riserva anche la facoltà di richiedere l'esibizione dei documenti di cui all'art. 26 D.lgs. 81/2008 e s.m.i., ferma restando la piena responsabilità dell'Appaltatore per il rispetto integrale della normativa di cui al citato decreto.
- 2) Verifiche sul personale: entro il termine di cui sopra, l'affidatario dovrà trasmettere elenco completo del personale dedicato alla struttura operativa, comprensivo di curricula professionali dettagliati, mansionario e livello aziendale, nonché delle indicazioni della tipologia e degli estremi del rapporto di lavoro.
- 3) Verifiche sulle capacità professionali: entro il termine di 30 gg. dalla comunicazione di cui al punto precedente, dovrà essere realizzato un corso di formazione di ingresso del personale addetto, secondo le specifiche richieste dal Capitolato prestazionale e dagli altri documenti di gara, a cui dovrà essere avviato tutto il personale di cui al punto 2. Fermi restando, gli obblighi di affiancamento di cui all'art. 4 del capitolato tecnico prestazionale, Soris S.p.A., si rende inoltre disponibile a partecipare alla realizzazione del corso attraverso propri docenti e/o personale tecnico per gli aspetti di istruzione specifica a carattere tecnico/giuridico/organizzativo. Al termine del corso, personale di Soris provvederà ad esaminare il personale dell'affidatario al fine di riscontrare le capacità tecnico professionali e l'idoneità allo svolgimento del servizio.
- 4) Oltre alle verifiche presso la sede operativa di cui al punto 1), si procederà alla verifica di conformità delle funzionalità di connessione (sia attiva che passiva) delle strutture della ditta e degli strumenti di comunicazione ed informazione a favore di Soris S.p.A. o del cittadino, compresi i servizi aggiuntivi, secondo quanto previsto dal capitolato tecnico prestazionale e dagli altri documenti di gara. L'affidatario dovrà garantire, in ogni caso, a proprio esclusivo onere,

ogni dotazione o disponibilità presupposta o prodromica, necessaria ad assicurare gli impegni assunti, anche indipendentemente dalla richiesta in sede di verifica.

- 5) L'affidatario dovrà fornire documentazione di riscontro organizzativa, procedurale e tecnico delle misure di protezione e sicurezza dei dati personali ai sensi dell'art. 3 dello Schema di Contratto

In caso di mancanza o carenza dei requisiti di cui sopra, o di riscontro di qualsivoglia altra irregolarità o difformità da quanto previsto o offerto dall'affidatario, il Direttore dell'Esecuzione fisserà un termine non superiore a gg. 20 per la completa regolarizzazione o integrazione.

In caso di persistente carenza dei requisiti, verificati a termini del Capitolato Tecnico-Prestazionale e di quanto sopra, l'aggiudicazione sarà revocata e la Stazione Appaltante non procederà alla stipulazione del contratto, restando a carico dell'aggiudicatario revocato tutti i costi eventualmente sostenuti e rinunciando sin da ora lo stesso aggiudicatario revocato ad ogni pretesa.

Della verifica effettuata, verrà redatto apposito verbale a cura del Direttore dell'esecuzione e del Responsabile del Procedimento.

ART. 13

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 i dati personali, forniti e raccolti in occasione della presente gara, saranno trattati esclusivamente in funzione e per i fini della gara medesima e saranno conservati presso le sedi competenti dell'Amministrazione. Il conferimento dei dati previsti dal bando e dal presente Disciplinare, è obbligatorio ai fini della partecipazione. Il trattamento dei dati personali viene eseguito sia in modalità automatizzata che cartacea. In relazione ai suddetti dati, l'interessato può esercitare i diritti di cui al Regolamento UE 2016/679 e all'art. 53 D. Lgs. 50/2016.

Nell'espletamento della fornitura delle prestazioni, gli operatori addetti devono astenersi dal prendere conoscenza di pratiche, documenti e corrispondenza e di qualsivoglia dato personale soggetto a tutela. L'impresa aggiudicataria si obbliga ad informare i propri dipendenti, circa i doveri di riservatezza nell'espletamento del servizio.

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE