



**AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI**

**All. 1**

**PROCEDURA APERTA IN AMBITO COMUNITARIO PER  
L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *CONTACT CENTER* MULTICANALE  
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**(CIG 9401738F9F)**

**DISCIPLINARE DI GARA**

## PREMESSA E INFORMAZIONI GENERALI

Il presente Disciplinare contiene le norme integrative al Bando di gara, di cui ne costituisce parte integrante, concernenti le modalità di partecipazione alla gara, di compilazione e presentazione dell'offerta, i documenti da presentare a corredo della stessa e la procedura di aggiudicazione dell'appalto, nonché le altre ulteriori informazioni relative all'appalto. Il Disciplinare è redatto conformemente al Bando Tipo ANAC n. 1, recante "*Procedura aperta telematica per l'affidamento di contratti pubblici di servizi e forniture nei settori ordinari sopra soglia comunitaria con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo*", aggiornato al Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento delle pari opportunità, del 7 dicembre 2021 e al decreto legge 27 gennaio 2022, n. 4, convertito con legge n. 25 del 28 marzo 2022.

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento triennale del servizio di *Contact Center* multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, anche CC), che costituisce il *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Autorità (URP) e svolge le attività di accoglienza, ascolto, gestione delle richieste di informazioni, assistenza e orientamento dell'utenza di riferimento costituita da cittadini, utenti/consumatori, imprese, operatori dei settori regolati, enti pubblici ed associazioni.

La procedura di gara è stata autorizzata con delibera n. 203/22/CONS, del 15 giugno 2022, e indetta con determina n. 158/22/SAGC, del 12 settembre 2022. Nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (di seguito, Codice), l'affidamento è espletato mediante una procedura di gara aperta, in ambito comunitario (articolo 60), da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (articolo 95, comma 2).

Il Bando di gara è stato:

- trasmesso in via telematica all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione Europea il 13 settembre 2022 e pubblicato sulla GU/S del 16 settembre 2022;
- pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 5<sup>a</sup> Serie speciale Contratti Pubblici, del 16 settembre 2022, n. 108;
- pubblicato sul sito internet, profilo di committente, dell'Autorità (<http://www.agcom.it>);
- pubblicato sul sito del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (<https://www.serviziocontrattipubblici.it>).

Il medesimo Bando di gara è stato, altresì, pubblicato per estratto su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale, ai sensi del decreto del 2 dicembre 2016, emanato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, recante "*Definizione degli indirizzi generali di pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara, di cui agli articoli 70, 71 e 98 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50*".



Ai sensi dell'articolo 31 del Codice, l'Unità Organizzativa responsabile del procedimento è il Servizio Affari generali e contratti dell'Autorità. Il Responsabile unico del procedimento è l'Ing. Arturo Ragozini, Direttore del Servizio Affari generali e contratti.

L'AGCOM ha acquisito presso l'Autorità nazionale anticorruzione (di seguito, ANAC) il numero di gara **8720078** e il seguente Codice identificativo (CIG): **9401738F9F**.

Ai sensi dell'articolo 58 del Codice, la presente procedura aperta è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (Piattaforma "Portale Appalti", di seguito Piattaforma) accessibile all'indirizzo <http://www.agcom.it/banca-dati-bandi-di-gara-e-contratti> e conforme alle prescrizioni dell'articolo 44 del Codice e del decreto della Presidenza del Consiglio dei ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

## **1. PIATTAFORMA TELEMATICA**

### **1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE**

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

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

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

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

La Stazione appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di *file* e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella

presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nei documenti tecnici allegati (allegati 7 e 8).

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito istituzionale alla seguente pagina [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ove sono accessibili i documenti di gara nonché attraverso ogni altro strumento ritenuto idoneo.

La stazione appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.

La Piattaforma garantisce l'integrità dei dati, la riservatezza delle offerte e delle domande di partecipazione. La Piattaforma è realizzata con modalità e soluzioni tecniche che impediscono di operare variazioni sui documenti definitivi, sulle registrazioni di sistema e sulle altre rappresentazioni informatiche e telematiche degli atti e delle operazioni compiute nell'ambito delle procedure, sulla base della tecnologia esistente e disponibile.

Le attività e le operazioni effettuate nell'ambito della Piattaforma sono registrate e attribuite all'operatore economico e si intendono compiute nell'ora e nel giorno risultanti dalle registrazioni di sistema.

Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.

L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato nell'allegato 7 *“Modalità tecniche per l'utilizzo della Piattaforma telematica e accesso all'Area riservata del Portale Appalti”* e nell'allegato 8 *“Regole utilizzo piattaforma telematica”*, che costituiscono parte integrante del presente disciplinare.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware, del software, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato

qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete Internet, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

## **1.2 DOTAZIONI TECNICHE**

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare, nonché nell'allegato 7 "*Modalità tecniche per l'utilizzo della Piattaforma telematica e accesso all'Area riservata del Portale Appalti*" e nell'allegato 8 "*Regole utilizzo piattaforma telematica*", che disciplinano il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso è indispensabile:

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

b) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PEC) o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;

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

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

- un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;

- un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:

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

ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al Regolamento n. 910/14;

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

## **1.3 IDENTIFICAZIONE ED ACCESSO ALLA PIATTAFORMA**

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, interamente in modalità telematica attraverso la Piattaforma, il cui accesso è consentito dall'apposito *link*

<http://www.agcom.it/banca-dati-bandi-di-gara-e-contratti->, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione dell'offerta, in conformità alle prescrizioni del Codice e nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 82/2005. In particolare, attraverso la Piattaforma verranno gestite le seguenti fasi:

- a) la pubblicazione del Bando, del Disciplinare e della Documentazione di gara
- b) la presentazione dell'“Offerta” e l'analisi e valutazione delle stesse
- c) le comunicazioni e gli scambi di informazioni

Anche ai sensi dell'articolo 52 del Codice, l'operatore economico, con la presentazione dell'Offerta, elegge domicilio nell'apposita area “comunicazioni” ad esso riservata per la ricezione di ogni comunicazione inerente alla procedura di gara oggetto del presente Disciplinare, nonché presso l'indirizzo di posta elettronica certificata ivi indicata. Nel caso di indisponibilità della Piattaforma, la stazione appaltante invierà le comunicazioni inerenti alla procedura di gara a mezzo PEC. L'“Offerta” deve essere presentata esclusivamente attraverso la Piattaforma e, quindi, per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale.

La Piattaforma utilizzata dalla stazione appaltante garantisce il rispetto della massima segretezza e riservatezza dei documenti prodotti dall'operatore economico nonché la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dei documenti medesimi, conformemente alle disposizioni di cui al Codice e al decreto legislativo 82/2005.

La presentazione da parte del concorrente di tutta la documentazione necessaria ai fini della partecipazione e, in particolare, dei documenti che compongono l'“Offerta”, è a totale ed esclusivo rischio del concorrente stesso, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione della documentazione dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della stazione appaltante ove per ritardo o guasti tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'Offerta non pervenga entro i termini perentori previsti.

L'ora e la data esatta di ricezione dell'“Offerta” sono stabilite in base al tempo del sistema che è sincronizzato sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591. Il tempo del Sistema è aggiornato con un collegamento diretto al servizio NTP secondo le metodologie descritte sul sito dell'INRiM.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'operatore economico esonera la stazione appaltante da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti, mancati funzionamenti o interruzioni di funzionamento della Piattaforma di qualsiasi natura essi siano. La stazione appaltante, per quanto attiene la partecipazione alla presente procedura di gara si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento della Piattaforma.

Oltre a quanto previsto nel presente Disciplinare, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti sulla Piattaforma, nelle pagine internet relative alla presente procedura.

Ai fini della presentazione dell'“*Offerta*” gli operatori economici dovranno:

- Registrarsi alla Piattaforma. A tal fine, gli operatori economici in possesso dei requisiti richiesti dal presente Disciplinare dovranno collegarsi al sito il cui *link* è presente sulla documentazione di gara, attivando la funzione “**Registrati**” seguendo le istruzioni fornite all'interno del documento “*Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'Area Riservata del Portale Appalti*” presente nella sezione “*Accesso area riservata*”. Qualora si fosse già in possesso di credenziali di accesso valide, ottenute per precedenti partecipazioni, non sarà necessario ripetere il processo di registrazione.
- Accedere all'Area riservata della Piattaforma (con le credenziali ottenute con le modalità sopra indicate) e individuare la procedura di affidamento di interesse all'interno della sezione “*Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura – gare e procedure in corso*”, scorrere la pagina fino ad individuare la procedura di interesse, quindi cliccare su “**Visualizza scheda**” e seguire le indicazioni della Piattaforma e infine, selezionare il pulsante “**Presenta Offerta**”.
- Prendere visione delle istruzioni per partecipare alla gara telematica fornite nella “*Guida alla presentazione di un'offerta telematica*”, parte integrante e sostanziale al presente disciplinare di gara, (presente sulla Piattaforma, sezione “**Istruzioni e manuali**”).
- Gli operatori economici devono essere in possesso e in grado di utilizzare una firma digitale di cui all'articolo 1, comma 1, lett. s), del d.lgs. n. 82/2005, in corso di validità nonché di una casella di posta elettronica certificata.

Al fine di poter operare con la Piattaforma telematica, l'operatore economico deve essere dotato della necessaria strumentazione. L'accesso alla Piattaforma telematica è possibile utilizzando un sistema dotato di tutti gli strumenti necessari al corretto funzionamento di una normale postazione (es. tastiera, mouse, monitor, stampante, unità disco di backup, ecc.) ed in particolare dotata dei seguenti requisiti minimi:

- Memoria RAM 2 GB (o quanta richiesta per il corretto e reattivo funzionamento del sistema operativo)
- Monitor con risoluzione 1024x768 pixel o superiore
- Accesso alla rete Internet con una velocità di almeno 1 Mbs in download e 256Kbs in upload
- Dispositivo per la firma digitale (lettore di smart card, token, ecc.)

Sulla postazione, dovrà essere disponibile un *browser web* per la navigazione su Internet fra i seguenti:

- Mozilla Firefox
- Google Chrome

- Microsoft Internet Explorer / Microsoft Edge

Il *browser* deve essere aggiornato per garantire compatibilità, prestazioni e il miglior livello di sicurezza possibile (deve supportare il certificato SSL con livello di codifica a 128bit). Non è garantito il corretto funzionamento della piattaforma telematica con versioni di *browser* superate/rilasciate da oltre tre anni (ad esempio Internet Explorer 8).

Non è garantita l'effettiva compatibilità con la Piattaforma utilizzando *browser* diversi da quelli elencati.

La registrazione alla Piattaforma deve essere richiesta unicamente dal legale rappresentante dell'operatore economico da altro soggetto delegato.

L'*account* è strettamente personale e riservato ed è utilizzato quale strumento di identificazione informatica e di firma elettronica ai sensi del decreto legislativo 82/2005.

Il titolare dell'*account* è tenuto a operare nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, in modo da non arrecare pregiudizio alla Piattaforma, ai soggetti ivi operanti e, in generale, a terzi.

L'*account* creato in sede di Registrazione è necessario per ogni successivo accesso alle fasi telematiche della procedura.

L'operatore economico, con la Registrazione e con la successiva presentazione dell'"*Offerta*", dà per rato e valido e riconosce senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno della Piattaforma dall'*account* riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente all'*account* all'interno della Piattaforma si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'operatore economico registrato.

L'accesso, l'utilizzo della Piattaforma e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nel presente Disciplinare, nei relativi allegati e nella "*Guida alla presentazione di un'offerta telematica*" presenti nel Sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sito o le comunicazioni attraverso la Piattaforma.

Si precisa che qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma tale da impedire la corretta presentazione delle offerte, la stazione appaltante provvederà ad adottare i necessari provvedimenti al fine di assicurare la regolarità della procedura nel rispetto dei principi di cui all'articolo 30 del Codice, anche disponendo la sospensione del termine per la ricezione delle offerte per il periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento dei mezzi e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla gravità del mancato funzionamento. Nei casi di sospensione e proroga, la Piattaforma assicura che, fino alla scadenza del termine prorogato, venga mantenuta la segretezza delle offerte inviate. È consentito agli operatori economici che hanno già inviato l'offerta di ritirarla ed eventualmente sostituirla.

La procedura di invio dell'offerta può essere eseguita in momenti temporali differenti, attraverso il salvataggio dei dati e dell'attività già eseguite, fermo restando che il rinvio dell'offerta deve

necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

La predisposizione e il salvataggio dell'offerta da parte del concorrente nella propria area riservata non implica l'effettivo invio dell'offerta ai fini della partecipazione; si specifica infatti che l'invio della medesima ai fini della procedura di gara avviene solamente all'ultimo step "**Conferma ed invio dell'offerta**" del percorso guidato "**Presenta offerta**" cliccando sulla funzione "**Conferma Invia Offerta**" a conclusione del percorso di sottomissione. Solamente con tale ultimo step l'offerta è inviata e, conseguentemente, validamente presentata; diversamente i documenti caricati permangono nello spazio dedicato del concorrente e non concretizzano offerta.

L'invio deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta. Oltre la data e ora di scadenza il pulsante "*Conferma e Invia Offerta*" non sarà più disponibile per la selezione; se il termine di presentazione scade durante l'operazione di conferma, verrà notificato un messaggio dalla piattaforma che non è stato possibile inviare l'offerta in quanto i termini di gara sono scaduti.

Come riscontro dell'avvenuta presentazione dell'offerta, l'operatore economico riceverà una PEC di conferma, con l'indicazione della relativa ora e data di presentazione.

## **2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI**

**2.1** La documentazione di gara comprende, in allegato al Bando di gara:

- 1) Disciplinare di gara (**All. 1**)
- 2) Capitolato speciale d'oneri (**All. 2**)
- 3) Capitolato tecnico (**All. 3**)
- 4) Schema di domanda di partecipazione (**All. 4**)
- 5) Documento di gara unico europeo – DGUE (**All. 5**)
- 6) Patto di integrità (**All. 6**)
- 7) Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'Area riservata del Portale Appalti (**All. 7**)
- 8) Regole utilizzo piattaforma telematica (**All. 8**)
- 9) Dichiarazione avvalimento (**All. 9**)
- 10) *Facsimile* familiare convivente (**All. 10**)
- 11) DUVRI (**All. 11**)

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, per via elettronica, sul sito internet della stazione appaltante <http://www.agcom.it> - Amministrazione Trasparente - Bandi di gara e contratti, nonché sulla Piattaforma.



In merito alla presente procedura, gli operatori concorrenti possono formulare, esclusivamente in lingua italiana, richieste di chiarimenti mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno **dieci giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte**. Non saranno fornite risposte ai quesiti pervenuti successivamente al termine indicato.

Ai sensi dell'articolo 74, comma 4, del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite, almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione in forma anonima all'indirizzo internet <https://www.agcom.it> accedendo alla scheda di dettaglio della procedura, oltre che sulla Piattaforma.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

Le richieste dovranno essere trasmesse esclusivamente a mezzo della Piattaforma, **previa registrazione alla stessa**, utilizzando l'apposita funzione presente nella scheda di dettaglio della procedura di affidamento. Non sarà fornita risposta alle richieste presentate con modalità differenti, salvo le ipotesi di indisponibilità della Piattaforma telematica, per cui le richieste potranno essere inviate all'indirizzo PEC [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it).

Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite la Piattaforma. È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione. Ai sensi dell'articolo 76, comma 6 del Codice, in ogni caso, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri dell'Unione europea, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 76, comma 5, del Codice. Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante. Contrariamente, l'Amministrazione declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati. In caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate. In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

### **3. OGGETTO DELL'APPALTO, SUDDIVISIONE IN LOTTI E BASE D'ASTA**

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento del servizio di *Contact Center* multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che costituisce il *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Autorità (URP) e svolge le attività di accoglienza, ascolto, gestione delle richieste di informazioni, assistenza e orientamento dell'utenza di riferimento costituita da cittadini, utenti/consumatori, imprese, operatori dei settori regolati, enti pubblici ed associazioni. L'attività del CC, in particolare, consiste nell'accogliere e nel gestire le richieste di servizio (*Service Request*, SR) trasmesse dai cittadini attraverso diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*), fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili e smistando

le richieste non gestibili al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito *back office* costituito da personale dell'Autorità.

In ragione della natura tecnica del servizio e delle modalità di espletamento dello stesso, l'appalto costituisce prestazione unitaria e, dunque, non è suscettibile di suddivisione in lotti. L'offerta, pertanto, deve essere relativa all'intero oggetto e non riferirsi ad una sola parte di esso.

L'importo a base d'asta per l'intera durata contrattuale (**tre anni**) sul quale applicare il "ribasso percentuale offerto" è **pari ad 713.807,04 (settecentotredicimilaottocentosette/04), al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.**

**L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenza è pari a euro 190,00 IVA e/o altre imposte e contributi di legge esclusi e non è soggetto a ribasso.**

L'importo a base di gara trova copertura sul competente capitolo di bilancio dell'Autorità, n. 1.03.1029.1 "*Spese per assistenza all'utenza e call center*".

L'importo posto a base di gara, oltre agli importi per le dotazioni informatiche, le licenze, la formazione e la manutenzione, comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato in euro **576.707,04 (cinquecentosettantaseimilasettecentosette/04)**, calcolati a partire dalle retribuzioni annue lorde corrisposte in favore degli addetti in base al contratto in esecuzione, considerando altresì le sostituzioni (20%) e il costo del lavoro diverso dalle retribuzioni (40%). Ai sensi dell'articolo 1, comma 243, par. 10, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, "*l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2018, n. 50*".

#### **4. DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI**

La durata dell'appalto, escluse le eventuali opzioni di rinnovo e proroga, è pari a **tre anni**, a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto, salvo diversa indicazione concordata tra le parti e specificata nel contratto.

L'Autorità si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, ai medesimi prezzi, patti e condizioni, per una durata massima di **due anni**, per un importo soggetto al ribasso percentuale offerto, pari a **euro 475.871,36 (quattrocentosettantacinquemilaottocentottantuno/36), al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.** La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno trenta giorni prima della scadenza del contratto originario.

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

Ai fini dell'articolo 35, comma 4, del Codice, il valore massimo stimato della gara, comprensivo dell'eventuale opzione di rinnovo, è pari ad euro 1.189.678,40 (unmilionecentoottantanovemilaseicentosestantotto/40), al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, determinato come da seguente tabella:

Tabella 1

<b>IMPORTO COMPLESSIVO A BASE DI GARA (TRE ANNI)</b>	<b>RINNOVO (DUE ANNI)</b>	<b>VALORE GLOBALE A BASE DI GARA (CINQUE ANNI)</b>
<b>euro 713.807,04</b> di cui: - euro 576.707,04 (costi della manodopera) - euro 190,00 (oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, non soggetti a ribasso)	<b>euro 475.871,36</b>	<b>euro 1.189.678,4</b>

**Revisione dei prezzi:** Per il primo anno di durata contrattuale non è ammessa la revisione dei prezzi per i servizi prestati. Dal secondo anno dalla stipula previa istanza motivata, inoltrata a mezzo PEC, e previa approvazione dell'Agcom, è consentito l'adeguamento dei prezzi per i servizi prestati nella misura del 75% dell'ultima variazione dell'indice IPCA pubblicata dall'ISTAT su base annua.

## **5. SOGGETTI AMMESSI ALLA PROCEDURA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

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

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

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

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

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione **sono esclusi** dalla gara sia il consorzio sia il consorziato. In caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del Codice penale.

In alternativa i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lett. c) del Codice possono eseguire le prestazioni con la propria struttura.

**È vietato**, ai consorziati designati dal consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, di indicare a loro volta, a cascata, un altro soggetto per l'esecuzione. Qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45 comma 2, lett. b) è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del Codice penale.

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

- a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- b) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete - contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo può essere assunto anche da un consorzio di cui all'articolo 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di retisti. A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandatario della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandatario della sub-

associazione è conferito dai retisti partecipanti alla gara, mediante mandato, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

L'impresa in concordato preventivo può concorrere anche riunita in raggruppamento temporaneo di imprese purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al raggruppamento temporaneo di imprese non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

## **6. REQUISITI GENERALI**

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

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

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83 bis del decreto legislativo n. 159/2011.

## **7. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA**

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti previsti nei commi seguenti. I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCPass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016.

### **7.1 Requisiti di idoneità**

Costituiscono requisiti di idoneità:

**a) iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane** per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

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

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

## 7.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria

I requisiti di capacità economica e finanziaria sono rappresentati da:

**b) fatturato globale minimo annuo** riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili (2019, 2020, 2021) pari a **euro 360.000,00 (trecentosessantamila/00)**. Tale requisito è richiesto al fine di selezionare operatori qualificati e dotati di adeguata capacità economica in ragione del valore del contratto e della rilevanza del servizio da affidare, rappresentando il *front office* dell'Autorità.

La comprova del requisito è fornita mediante uno dei seguenti documenti:

- per le società di capitali mediante bilanci, o estratti di essi, approvati alla data di scadenza del termine
- per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante copia del Modello Unico o la Dichiarazione IVA;
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato dichiarato in sede di partecipazione.

Ove le informazioni sui fatturati non siano disponibili, per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività.

L'operatore economico, che per fondati motivi non è in grado di presentare le referenze richieste, può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante idonee referenze bancarie o idonea copertura assicurativa contro i rischi professionali.

**c) fatturato specifico minimo annuo** nel settore di attività oggetto dell'appalto riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili (2019-2020-2021) non inferiore a **euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00)**.

Il settore di attività è quello del servizio di *contact center*, come declinato con il **codice Ateco 822000**.

La comprova del requisito è fornita mediante uno o più dei seguenti documenti:

- per le società di capitali mediante i bilanci, o estratti di essi, approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa dai quali si evinca il fatturato specifico dichiarato;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante il Modello Unico o la Dichiarazione IVA dai quali si evinca il fatturato specifico dichiarato;
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della

Repubblica n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione;

- copia delle fatture relative alla specifica attività da cui si ricava il fatturato specifico realizzato. Qualora la fattura non menzioni la specifica attività o la causale riportata non sia chiara il requisito può essere dimostrato presentando anche copia dei contratti a cui le fatture si riferiscono;
- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente pubblico contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione o attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione in originale o in copia.

Ove le informazioni sui fatturati non siano disponibili, per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività.

L'operatore economico che, per fondati motivi, non è in grado di presentare la documentazione richiesta, può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante idonee referenze bancarie o idonea copertura assicurativa contro i rischi professionali.

### **7.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale**

**d)** Esecuzione, negli ultimi tre anni (2019,2020,2021), di servizi analoghi di importo complessivo minimo, IVA esclusa, pari **a euro 720.000,00 (settecentoventimila/00)**.

La comprova del requisito è fornita mediante:

- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.

**7.4** Possesso di una certificazione di qualità conforme alle norme europee UNI EN ISO 9000, rilasciato da un organismo di certificazione accreditato. La comprova è fornita allegando la certificazione posseduta ovvero copia semplice con dichiarazione di conformità.

### **7.5 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE**

*N.B. Nei raggruppamenti temporanei, la mandataria deve, in ogni caso, possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria ai sensi dell'articolo 83, comma 8, del Codice.*

*La mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese di tipo verticale, ai sensi dell'articolo 48, comma 2, del Codice, esegue le prestazioni indicate come principali, anche in termini economici, le mandanti quelle indicate come secondarie.*

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

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile.

Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

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

**Il requisito relativo all'iscrizione di cui al punto 7.1** deve essere posseduto:

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

**Il requisito di capacità tecnica professionale di cui al punto 7.3** deve essere posseduto dal raggruppamento temporaneo, dal consorzio, GEIE o dalle imprese aderenti al contratto di rete nel complesso. Nel caso di raggruppamento, detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.

**Il requisito relativo al fatturato globale di cui al punto 7.2 b)** deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.

**Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 c)** deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria.

Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale il fatturato specifico richiesto nella prestazione principale dovrà essere dimostrato esclusivamente dalla mandataria.

Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principale e secondaria) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo.

## **7.6 Indicazioni per i consorzi stabili**

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

**Il requisito relativo all'iscrizione di cui al punto 7.1** deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

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

- a. per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lett. b) del Codice, direttamente dal consorzio medesimo;
- b. per i consorzi di cui agli articoli 45, comma 2, lett. c) e 46, comma 1, lett. f), le prestazioni sono eseguite o con la propria struttura o tramite i consorziati indicati in sede di gara senza che ciò costituisca subappalto, ferma la responsabilità solidale degli stessi nei confronti della stazione appaltante.

La sussistenza in capo ai consorzi stabili dei requisiti richiesti nel presente disciplinare è appurata a seguito della verifica della effettiva esistenza dei predetti requisiti in capo ai singoli consorziati. In caso di scioglimento del consorzio stabile si applica quanto previsto all'articolo 47, comma 2bis, del disciplinare.

## **8. AVVALIMENTO**

Il concorrente può soddisfare la richiesta dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico professionale di cui ai punti 7.2 e 7.3 anche mediante ricorso all'avvalimento.

L'avvalimento è obbligatorio per gli operatori economici che hanno depositato la domanda di concordato, qualora non sia stato ancora depositato il decreto previsto dall'articolo 163 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267.

Non è consentito l'avvalimento dei requisiti generali e dei requisiti di idoneità professionale di cui al punto 7.1.

Il ricorso all'avvalimento per la certificazione UNI EN ISO 9000 comporta che l'ausiliaria metta a disposizione dell'ausiliata per l'esecuzione dell'appalto le proprie risorse e il proprio apparato organizzativo in tutte le parti che giustificano l'attribuzione del requisito di qualità.

L'ausiliaria deve:

- a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 6 nonché i requisiti tecnici e le risorse oggetto di avvalimento e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- b) rilasciare la dichiarazione di avvalimento contenente l'obbligo verso il concorrente e verso la stazione appaltante, di mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente.

Il concorrente deve allegare il contratto di avvalimento nel quale sono specificati i requisiti economico-finanziari e tecnico-organizzativi messi a disposizione e le correlate risorse strumentali e umane.

Il concorrente può avvalersi di più imprese ausiliarie.

A pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino alla medesima gara sia l'ausiliaria che il concorrente che si avvale dei requisiti.

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

Qualora per l'ausiliaria sussistano motivi di esclusione o laddove essa non soddisfi i criteri di selezione, il concorrente sostituisce l'impresa ausiliaria entro sette giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

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

## 9. SUBAPPALTO

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto. La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato. L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

## 10. GARANZIA PROVVISORIA

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

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

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente:

a) fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma 1 del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, in assegni circolari, con bonifico, con versamento da effettuare con le seguenti modalità: *deposito mediante bonifico bancario* - codice IBAN dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la Banca Popolare di Bari Soc. Coop. per azioni,

Filiale di Roma – Po, VIA PO, 48-48/A, IBAN: IT59S0542404297000000000582, Beneficiario: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con la causale “*Procedura aperta in ambito comunitario per l’affidamento del servizio di contact center multicanale dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

b) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell’amministrazione; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;

c) da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che: risponde ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell’albo di cui all’articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385; svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie; è sottoposta a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell’albo previsto dall’articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; ha i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa rispondano ai requisiti di cui all’articolo 93, comma 3 del Codice. Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell’autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

[http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari\\_non\\_abilitati.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf)<http://www.ivass.it/ivass/impreses.jsp/HomePage.jsp>

La garanzia fideiussoria deve:

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

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

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

d) avere validità per centottanta giorni dalla data di presentazione dell’offerta;

e) prevedere espressamente:

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

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

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

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

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

a) originale informatico, ai sensi dell'articolo 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, sottoscritto con firma digitale, o altro tipo di firma elettronica qualificata dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;

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

c) in duplicato informatico dell'originale informatico conforme alle disposizioni dell'articolo 23-bis del D.lgs. n.82/2005.

In caso di bonifico il concorrente deve inserire sulla Piattaforma il documento che attesti l'avvenuto versamento in una delle forme sopra indicate. Il documento deve indicare il nominativo dell'operatore economico che ha operato il versamento stesso.

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

Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso dei relativi requisiti.

In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

a) per i soggetti di cui all'articolo 45, comma 2, lettere d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;

b) per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, sole se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che

l'erogazione della prestazione da parte della consorzata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

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

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti nella loro integrità prima della presentazione dell'offerta.

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

#### **11. PAGAMENTO CONTRIBUTO A.N.A.C.**

I concorrenti effettuano, a pena di esclusione, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a euro 140,00 (centoquaranta), ai sensi della delibera del 21 dicembre 2021, n. 830, recante "*Attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2022*".

L'Autorità accerta il pagamento del contributo mediante consultazione del sistema AVCPass.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema AVCPass, la stazione appaltante richiede, ai sensi dell'articolo 83, comma 9 del Codice, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento.

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

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma "Appalti & Contratti – eProcurement" individuata dall'Autorità per lo svolgimento delle procedure di affidamento in modalità telematica, accreditandosi al seguente link <https://www.agcom.it/banca-dati-bandi-di-gara-e-contratti->. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare.

L'offerta e la relativa documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 19, 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.

La documentazione presentata in copia è accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del decreto legislativo n. 82/05.

L'offerta deve pervenire **entro le ore 18:00 del giorno 1° novembre 2022**.

Della data e dell'ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dalla Piattaforma.

Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo

anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto all'articolo 1.

### **12.1 Regole per la presentazione delle offerte**

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate all'articolo 1 e negli allegati 7 e 8, di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta nella Piattaforma.

L'offerta è composta da:

- A) "DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA";
- B) "OFFERTA TECNICA";
- C) "OFFERTA ECONOMICA".

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

Si precisa inoltre che:

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

La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (es. raggruppamento temporaneo di imprese/Consorti, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana. I documenti a comprova dei requisiti di partecipazione possono essere presentati senza bisogno di traduzione se redatti in inglese; in tutti gli altri casi i documenti devono essere corredati da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica l'articolo 83, comma 9 del Codice.

La mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nei plichi relativi alla "*Documentazione amministrativa e Offerta tecnica*", è **causa di esclusione**.

**Saranno escluse** le offerte plurime, condizionate, tardive, alternative o espresse in aumento rispetto all'importo a base di gara.

L'offerta vincola il concorrente per centottanta giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine fissato da quest'ultima è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

#### **Accesso alla piattaforma telematica e modalità operative**

È possibile accedere all'area pubblica della Piattaforma dal sito internet: [www.agcom.it](http://www.agcom.it): <https://www.agcom.it/banca-dati-bandi-di-gara-e-contratti->.

Una volta entrati in suddetta area pubblica, le modalità per registrarsi e ottenere le credenziali di accesso alla Piattaforma sono illustrate nel documento "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'Area Riservata del Portale Appalti", parte integrante e sostanziale al presente disciplinare di gara, disponibile nella sezione "Informazioni" della piattaforma, cliccando sulla voce "Accesso area riservata".

Le modalità operative per la presentazione, a mezzo Piattaforma, delle offerte e per il caricamento di tutta la documentazione meglio specificata ai successivi paragrafi 14 (contenuto nel plico – "documentazione amministrativa"), 15 (contenuto nel plico – "offerta tecnica"), 16 (contenuto nel plico – "offerta economica") sono illustrate nel documento denominato "Guida per la presentazione di un'offerta telematica", parte integrante e sostanziale al presente disciplinare di gara, disponibile nell'area pubblica della piattaforma nella sezione "**Informazioni**", alla voce "Istruzioni e manuali".

#### **Modalità operative di presentazione dell'offerta**

La gara in oggetto verrà espletata in modalità completamente telematica attraverso la piattaforma accessibile dal sito internet indicato al precedente par. 2.2.

#### **Non saranno ammesse offerte presentate in modalità cartacea o via PEC, a pena di esclusione.**

I concorrenti, per presentare le offerte, dovranno:

- registrarsi sulla piattaforma secondo le modalità specificate nel documento denominato "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'Area riservata del Portale Appalti, scaricabile direttamente sulla piattaforma disponibile al percorso descritto al precedente par. 2.1 ottenendo così le credenziali di accesso;
- scaricare la documentazione di gara disponibile ovvero, laddove richiesto, generarla a sistema;

- predisporre, compilare, acquisire, **firmare digitalmente** tutta la documentazione secondo quanto prescritto nei successivi paragrafi del presente disciplinare di gara, avendo cura di controllare di aver acquisito tutto quanto richiesto o che si intende produrre in sede di gara, distinguendo in modo inequivocabile tra ciò che va caricato nei tre plichi digitali meglio specificati di seguito (Documentazione amministrativa, Offerta tecnica e Offerta economica);
- avviare la compilazione dell'offerta telematica, confermando o modificando i propri dati anagrafici; si evidenzia che qualora l'operatore economico sia già registrato e necessiti di aggiornare i propri dati anagrafici, nel caso la modifica riguardi ragione sociale, la forma giuridica, il codice fiscale o la partita iva, tale variazione dovrà essere richiesta utilizzando l'apposita procedura "Richiedi variazione dati identificativi" disponibile nell'Area personale raggiungibile accedendo alla piattaforma con le credenziali rilasciate in fase di registrazione; per tali variazioni è richiesta la verifica e l'accettazione da parte della Stazione Appaltante, pertanto il processo di aggiornamento è differito; in caso di urgenza è possibile contattare la Stazione Appaltante;
- scegliere la forma di partecipazione, inserendo tutti gli altri eventuali operatori economici; nel caso di raggruppamento sarà pertanto l'impresa mandataria/capogruppo ad effettuare le operazioni di caricamento e gestione dei dati per la procedura di gara anche per conto delle mandanti, fermi restando gli obblighi di firma digitale dei documenti presentati di pertinenza di ciascun operatore economico;
- predisporre le buste telematiche secondo le modalità previste nelle linee guida nel documento denominato "Guida alla presentazione delle offerte telematiche", disponibile direttamente nella home page (accesso pubblico) del portale, nella sezione "Informazioni", "Istruzioni e manuali", avendo cura di verificare che tutti i documenti siano stati compilati correttamente, nel formato richiesto (es.: PDF) e firmati digitalmente (es. in formato P7M) da tutti i soggetti abilitati ad impegnare giuridicamente l'operatore economico e/o gli operatori economici e che tutti i file siano stati caricati correttamente nelle rispettive buste telematiche;
- modificare o confermare l'offerta;
- inviare l'offerta telematica.

Si precisa che:

- prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta che non siano già originariamente in formato PDF, dovranno preferibilmente essere convertiti in formato PDF; comunque, nel caso in cui non si sia operata la conversione indicata come preferenziale dalla stazione appaltante, saranno considerati ammissibili i formati compatibili con i software normalmente utilizzati per l'editing e la lettura dei documenti purché non corrotti o illeggibili. In ogni caso si invitano i concorrenti a verificare la corretta apertura e leggibilità dei file prima del caricamento in piattaforma, rimando il rischio di presentazione di file corrotti o illeggibili a carico del medesimo

- la predisposizione e il salvataggio dell'offerta da parte del concorrente nella propria area dedicata non implica l'effettivo invio dell'offerta ai fini della partecipazione, ma è necessario completare il percorso cliccando sulla funzione “**conferma e invia offerta**”;
- oltre il termine di scadenza della presentazione delle offerte, la piattaforma non ne permette l'invio;
- la piattaforma permette **l'upload di file di dimensioni massime di 15 MB per un limite complessivo di 50 MB per ciascuna busta digitale**
- La piattaforma consente di far pervenire eventuali sostituzioni al plico già presentato, purché entro il termine indicato per la presentazione delle offerte, secondo le modalità indicate nel documento denominato “Guida alla presentazione delle offerte telematiche”.
- Il plico telematico per la partecipazione alla gara in oggetto, contenente tutta la documentazione prevista ai successivi paragrafi del presente disciplinare di gara, dovrà pervenire mediante utilizzo della piattaforma, a pena di esclusione, entro le **ore 18:00 del 1° novembre 2022**.
- La piattaforma telematica prevede il caricamento e l'invio dell'offerta contenente i seguenti plichi digitali:
  - “PLICO - Documentazione amministrativa”
  - “PLICO - Offerta tecnica”
  - “PLICO - Offerta economica”

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

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

### 13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti al contenuto sostanziale dell'offerta economica e dell'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 83, comma 9 del Codice. L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;

- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con elementi di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (per esempio garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione alla gara (per esempio mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con elementi di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, del DGUE, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitate alla documentazione presentata in fase di soccorso istruttorio, fissando un termine a pena di esclusione.

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

#### **14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E “DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA”, SOPRALLUOGO**

L'operatore economico inserisce sulla Piattaforma la seguente documentazione:

- 1) domanda di partecipazione ed eventuale procura;
- 2) documento di gara unico europeo - DGUE;
- 3) dichiarazioni integrative e la documentazione a corredo;
- 4) garanzia provvisoria e dichiarazione di impegno di un fideiussore;
- 5) copia informatica della ricevuta di avvenuto pagamento del contributo all'ANAC;
- 6) PASSoe;
- 7) documentazione in caso di avvalimento;
- 8) documentazione per i soggetti associati;

9) patto di integrità sottoscritto.

#### 14.1 La domanda di partecipazione

La domanda di partecipazione è redatta preferibilmente secondo il modello di cui all'Allegato 4 e, in ogni caso, deve contenere tutte le informazioni di seguito specificate.

Nella domanda di partecipazione, il concorrente indica i propri dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede), la forma singola o associata con la quale partecipa alla gara e il CCNL applicato con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16-*quater* del decreto-legge n. 76/20.

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

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) del Codice, esso deve indicare il consorziato o i consorziati per il quale o per i quali concorre, in assenza di tale dichiarazione si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- di non partecipare alla medesima gara in altra forma singola o associata, né come ausiliaria per altro concorrente;
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di impegnarsi al rispetto della clausola sociale indicata nel bando di gara;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice etico adottato dalla stazione appaltante con delibera [n. 552/18/CONS](#) e reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il patto di integrità di all'Allegato 6. La mancata accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83-bis, del decreto legislativo 159/2011;

- nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale, il codice fiscale, la partita IVA, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 76, comma 5 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui all'articolo 29.
- remunerativa l'offerta economica presentata, formulata tenendo conto delle condizioni contrattuali e degli oneri in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura, nonché di tutte le circostanze generali, particolari e locali che possano avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta;
- di accettare, ai sensi dell'articolo 100, comma 2 del Codice, i requisiti particolari per l'esecuzione del contratto nell'ipotesi in cui risulti aggiudicatario. Il Fornitore, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina vigente, nazionale e comunitaria da parte dell'Amministrazione. In tal caso, si impegna a presentare all'Amministrazione le garanzie e adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee e adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali.

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

La domanda e le relative dichiarazioni sono sottoscritte ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005:

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

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

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

c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.

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

La domanda e le relative dichiarazioni sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura oppure, qualora dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di euro 16,00 (sedici/00) viene effettuato o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento. A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico rilasciata dal sistema @e.bollo ovvero del bonifico bancario. In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

N.B. Le stazioni appaltanti considerano le esenzioni dal pagamento dell'imposta di bollo di cui al Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72, allegato B e al Decreto legislativo n. 117/17, articolo 82.

## **14.2 Documento di gara unica europea - DGUE**

Il concorrente compila il Documento di gara unico europeo di cui all'Allegato 5.

Presenta, inoltre, il Documento di gara unico europeo per ciascuna ausiliaria, dal quale risulti il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 e compilato per le parti relative ai requisiti oggetto di avvalimento.

Il Documento di gara unico europeo deve essere presentato:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;
- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre.

#### **14.3 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'articolo 186-bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267**

Il concorrente dichiara, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre -imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'articolo 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 67, terzo comma, lettera d), del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

#### **14.4 Garanzia provvisoria e dichiarazione di impegno di un fideiussore**

Il concorrente deve allegare il documento, in originale o copia autentica, attestante **la garanzia provvisoria con allegata dichiarazione** concernente **l'impegno di un fideiussore** di cui all'articolo 93, comma 8 del Codice. Per gli operatori economici che, ai sensi dell'articolo 93, comma 7, del Codice, presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, copia conforme delle certificazioni che giustificano la riduzione dell'importo.

#### **14.5 PASSOE**

Nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'articolo 89 del Codice, deve produrre anche il PASSOE relativo all'impresa ausiliaria. Nel caso di mancato rilascio del PASSOE in tempo utile per consentire la partecipazione alla presente procedura, il concorrente deve inserire nella documentazione amministrativa la dichiarazione di impegno a presentare il PASSOE non appena rilasciato dall'ANAC e, comunque, entro il termine congruo assegnato dalla appaltante. La mancata registrazione presso il servizio *AVCPass*, nonché l'eventuale mancata trasmissione del PASSOE non comportano, di per sé, l'esclusione dalla presente procedura.

#### **14.6 Documentazione in caso di avvalimento**

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

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

#### **14.7 Documentazione ulteriore per i soggetti associati**

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti:

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti:

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

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

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

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

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;

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

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

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

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

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:

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

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:

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

#### **14.8 Sopralluogo obbligatorio**

Il sopralluogo presso la **sede di Napoli dell'Autorità (sede esclusiva di esecuzione del contratto)** e, in particolare, presso il CED è **obbligatorio**. Il sopralluogo si rende necessario per verificare la perfetta integrazione tra la soluzione tecnica prospettata dall'operatore nella propria offerta con gli apparati esistenti e l'infrastruttura telefonica dell'Autorità.

**La mancata effettuazione del sopralluogo è causa di esclusione dalla procedura di gara.**

Il sopralluogo è effettuato accedendo di persona nelle aree oggetto di sopralluogo e viene effettuato nella data e nell'ora concordata con il concorrente.

La richiesta di sopralluogo deve essere presentata entro le **ore 18:00** del giorno **14 ottobre 2022**, tramite la Piattaforma (nella sezione dedicata alle richieste alla stazione appaltante) e deve riportare il nominativo e la qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

Data, ora e luogo del sopralluogo sono comunicati ai concorrenti con almeno tre giorni di anticipo. Viene rilasciata attestazione di avvenuto svolgimento del sopralluogo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto diverso rappresentante dell'operatore economico purché in possesso di apposita delega, del proprio documento di identità e di copia di quello del delegante.

Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti. In tal caso la stazione appaltante non rilascia la relativa attestazione ad alcuno dei soggetti deleganti.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di retisti, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati, purché munito della delega del mandatario/capofila.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario, aggregazione di retisti non ancora costituiti, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante di uno degli operatori economici che costituiranno il raggruppamento o l'aggregazione in rete o il consorzio, purché munito della delega di almeno uno di detti operatori.

In caso di consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore.

## **15. OFFERTA TECNICA**

L'operatore economico, a pena di esclusione, inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma secondo le modalità descritte nel presente disciplinare e nei documenti di cui agli allegati 8 e 9. L'offerta, sottoscritta con le medesime modalità indicate per la domanda di partecipazione, deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) la relazione tecnica dei servizi offerti
- b) *curriculum vitae* delle figure professionali preposte

La relazione contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1, i seguenti elementi:

- le certificazioni di qualità possedute dal concorrente, ulteriori a quella allegata alla domanda ai fini della partecipazione alla presente procedura, anche specifiche degli apparati tecnici e delle soluzioni informatiche. Per certificazioni di qualità debbono intendersi i soli certificati rilasciati da enti terzi riconosciuti, volti ad attestare la qualità nella realizzazione di un prodotto o nell'erogazione di un servizio pertinente all'oggetto dell'appalto;

- la struttura e il modello organizzativo proposto, con particolare riguardo alle figure professionali preposte all'appalto e al team preposto al servizio di conduzione, anche da un punto di vista curriculare;
- le soluzioni tecniche elaborate per la gestione del servizio;
- gli aspetti attinenti alla qualità e il controllo del servizio.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato tecnico, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'articolo 68 del Codice.

L'operatore economico allega una dichiarazione firmata contenente i dettagli dell'offerta coperti da riservatezza, argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare. Il concorrente a tal fine allega anche una copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali. Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Ai fini del rispetto della clausola sociale di cui al punto 25, il concorrente allega all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

Non è ammessa la presentazione di offerte plurime. Nell'ipotesi in cui la medesima cartella contenga contemporaneamente due o più offerte, nessuna di esse verrà presa in considerazione e l'Impresa sarà esclusa dalla gara. L'offerta tecnica, a pena di esclusione deve essere priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.

## 16. OFFERTA ECONOMICA

L'operatore economico, a pena di esclusione, inserisce la documentazione relativa all'offerta economica nella Piattaforma secondo le modalità descritte nel presente disciplinare e nei documenti di cui agli allegati 7 e 8. L'offerta, sottoscritta con le medesime modalità indicate per la domanda di partecipazione, deve contenere, a pena di esclusione:

- il ribasso globale percentuale applicato ed il **prezzo complessivo offerto per l'appalto triennale**, in cifre e lettere, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenza. Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali. Qualora vi sia discordanza tra il ribasso percentuale e il prezzo complessivo offerto, si terrà conto del ribasso percentuale risultante dal documento di offerta economica generato dalla Piattaforma. Il medesimo ribasso percentuale sarà, altresì, applicato ai valori massimi stimati in caso di esercizio delle opzioni specificate all'articolo 4 del presente Disciplinare;
- la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la stima dei costi della manodopera, non soggetti a ribasso rispetto a quelli indicati dall'Amministrazione nel presente disciplinare;

- anche al fine di consentire eventuali estensioni contrattuali (cfr. **Al. 3**), l'offerta economica dovrà recare i prezzi analitici giornalieri per singola postazione di lavoro e per profilo professionale (team leader o operatore) ed il calcolo che riconduce all'offerta economica totale.

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

## 17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

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

	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
<b>OFFERTA TECNICA</b>	<b>80</b>
<b>OFFERTA ECONOMICA</b>	<b>20</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

### 17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica (**80 punti**) è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "punteggi discrezionali", ovvero quelli il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla Commissione giudicatrice. A tal fine la Commissione deve considerare il livello di rispetto degli obiettivi qualitativi dei servizi.

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

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "punteggi quantitativi", ossia i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Ai sensi dell'articolo 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a **55/80 punti**. È escluso dalla procedura di gara il concorrente che consegua un punteggio tecnico complessivo inferiore alla predetta soglia.



Profili di valutazione	Criteri di valutazione	Sub-criteri di valutazione	Max punti D	Max punti T	Max punti Q	Totale
<b>1. Struttura e modello organizzativo</b>	Organizzazione proposta per la messa in esercizio del nuovo CRM e dei servizi applicativi correlati con descrizione della consistenza e della qualificazione delle risorse umane che la società concorrente intende applicare sulla commessa	Valutazione dei CV delle figure professionali che il fornitore intende utilizzare per le attività di pianificazione, integrazione dei sistemi, configurazione e installazione (tecnici, specialisti, sistemisti, responsabili, project manager). Sarà valutata positivamente la presenza di una struttura stabile e formata, costituita da risorse ordinariamente inserite nella struttura aziendale	<u>5</u>	-	-	<u>20</u>
		Certificazione ulteriore	-	<u>2</u> <i>(1 punto per certificazione)</i>	-	
	Organizzazione proposta per il servizio di conduzione con operatori con descrizione delle iniziative che la società concorrente intende adottare per il rispetto della clausola sociale e descrizione della qualificazione	Organizzazione del team di lavoro e descrizione dei processi di conduzione e monitoraggio del servizio.	<u>6</u>	-	-	
		Valutazione dei CV degli operatori da adibire al servizio di conduzione.	-	<u>7</u> <i>(0,5 per ciascun operatore in possesso)</i>	-	



	degli operatori che svolgono il servizio in via stabile e continuativa, come pure delle risorse sostitutive e di quelle aggiuntive di cui al punto 1,2,2 del Capitolato tecnico			<i>o di titolo di studio superiore al diploma di scuola media superiore o di certificazione di conoscenza della lingua inglese almeno di livello B secondo il Quadro Comune di Riferimento Europeo per la conoscenza (QCER))</i>	
<b>2. Presa in carico del servizio</b>	Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposte per la presa in carico del servizio	Valutazione della soluzione tecnico / progettuale proposta per l'integrazione del nuovo CRM nell'infrastruttura di calcolo esistente ovvero valutazione degli adeguamenti proposti all'infrastruttura esistente e definizione delle relative modalità organizzative e di processo.	<b><u>7</u></b>		<b><u>10</u></b>



		Valutazione del piano di migrazione (CRM) per la presa in carico, senza soluzione di continuità, del servizio con relative tempistiche e ripartizione delle attività di competenza e delle responsabilità.	<u>3</u>			
<b>3. Qualità e controllo del servizio</b>	Soluzione CRM	Valutazione delle caratteristiche tecnico funzionali del CRM	<u>10</u>			<u>35</u>
	Formazione	Qualità e consistenza del piano di formazione.	<u>3</u>			
		Formazione continua rivolta a tutti gli operatori: impegno ad adottare misure formative per almeno 4 sessioni pomeridiane per anno in orario successivo alla prestazione del servizio di risposta.	-	<u>2</u>		
	<i>Customer satisfaction</i>	Valutazione della soluzione proposta in termini di metodologia ed organizzazione della rilevazione per valutare la soddisfazione degli utenti.	<u>5</u>			
	Affidabilità	Soluzioni operative proposte per fronteggiare la gestione di picchi di attività o di situazioni eccezionali, quali assenze improvvise del	<u>5</u>			



		personale, problemi di carattere logistico, o indisponibilità di alcune componenti dell'infrastruttura di sistema del CC (a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere descritti i back up della piattaforma telefonica, o l'erogazione del servizio degli operatori in assenza di connettività con il sistema di CRM).				
	Assistenza e manutenzione	Qualità, accuratezza e consistenza del piano di assistenza e manutenzione, dei sottostanti processi organizzativi e delle soluzioni per l'attivazione dei servizi e relativi livelli di servizio.	5			
	Reportistica	Valutazione delle modalità di accesso, consultazione, aggregazione e rappresentazione dei dati forniti dal CRM, dalla CTI e dagli altri applicativi.	5			
4. Varianti migliorative	Ampliamento del servizio di risposta	Una postazione operatore aggiuntiva in via permanente dalle ore 8:00 alle ore 14:00 oppure estensione della	-	7		<u>15</u>

		finestra di erogazione del servizio di conduzione in via permanente dalle ore 8:00 alle ore 15:00			
	Service Level Agreement	Valori di soglia migliorativi per gli indicatori SLA	-	-	<b><u>6 punti sulla base della formula <math>(6/8) * \sum \frac{\Delta N}{\Delta N_{max}^1}</math></u></b>
	Altro	Altre varianti migliorative	-	<b><u>2 (0,4 per miglioria)</u></b>	

### 17.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

Per gli elementi a cui è assegnato un punteggio tabellare (colonna "T" della *tabella 12*), il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto.

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale (colonna "D" della *tabella 12*), è attribuito un coefficiente sulla base del metodo del "**confronto a coppie**" richiamato nelle linee guide ANAC n. 2, approvate con delibera 10005, del 21 settembre 2016, nei termini di seguito specificati.

In merito si precisa che, attraverso una tabella triangolare saranno rappresentate le offerte di ogni concorrente e la tabella conterrà tante caselle quante le possibili combinazioni tra tutte le offerte prese a due a due.

<sup>1</sup> La formula è  $(6/8) * \sum \Delta N / \Delta N_{max}$  dove:

-  $\Delta N$  è la variante proposta nell'offerta corrente per l' $N$  indicatore di cui all'Allegato 2 "Livelli di Servizio e penali" del Capitolato tecnico;

-  $\Delta N_{max}$  è il valore della migliore variante proposta per il medesimo indicatore;

Il numero di indicatori di cui all'Allegato 2 "Livelli di Servizio e penali" del Capitolato tecnico è pari a 8 e pertanto riceverà 6 punti il concorrente che avrà proposto la miglioria massima su tutti e 8 gli indicatori.

Ogni componente della Commissione valuterà quale delle due offerte, che formano ciascuna coppia, sia da preferire e tenendo conto che la preferenza tra una e l'altra può essere più o meno forte, attribuirà un punteggio variabile da 1 (parità), a 2 (preferenza minima), a 3 (preferenza piccola), a 4 (preferenza media), a 5 (preferenza grande), a 6 (preferenza massima). In caso di incertezza di valutazione saranno attribuiti punteggi intermedi (3/4).

In ciascuna cella della tabella triangolare, verranno riportati da ciascun componente della commissione l'indicazione dell'offerta preferita ed il punteggio relativo.

Una volta terminati i "confronti a coppie", si sommeranno i valori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari ottenendo, per ciascuna offerta, una somma provvisoria.

Tali somme provvisorie verranno trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme provvisorie prima calcolate; detta ultima operazione sarà effettuata con la formula che segue.

$$C_i(j) = S_{pa}(j)/S_{max}(j)$$

dove:

*i* è l'indice dell'offerta *i*-esima

*j* è l'indice del criterio corrente

***C<sub>i</sub>(j)*** = *coefficiente definitivo relativo all'offerta i-ma per il criterio j*

***S<sub>pa</sub>(j)*** = *somma provvisoria ottenuta dal singolo concorrente i-esimo per il criterio j*

***S<sub>max</sub>(j)*** = *somma massima ottenuta tra tutti i concorrenti per il criterio j*

Il coefficiente così attribuito verrà poi moltiplicato per il punteggio massimo relativo al criterio corrente ottenendo il relativo punteggio con la seguente formula:

$$P_i(j) = C_i(j)*P_{max}(j)$$

dove:

***P<sub>i</sub>(j)*** = *punteggio attribuito all'offerta in rapporto al criterio di valutazione j-simo*

***C<sub>i</sub>(j)*** = *coefficiente definitivo relativo all'offerta i-ma per il criterio j*

***P<sub>max</sub>(j)*** = *punteggio massimo attribuibile per il criterio di valutazione j*

Nel solo caso in cui le offerte validamente pervenute e da valutare siano inferiori a tre, i punteggi per i criteri di valutazione di natura qualitativa sopra identificati saranno, invece, determinati dalla media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Si evidenzia che saranno ritenute più adeguate le offerte la cui documentazione consentirà di stimare per più aspetti il livello di specifica professionalità dal punto di vista organizzativo, gestionale e tecnico, rispondendo agli obiettivi dell'Autorità in un'ottica di ottimizzazione della metodologia impiegata nell'espletamento di tutte le fasi dell'attività di monitoraggio. Si accorderà, altresì, preferenza al progetto maggiormente coerente con gli obiettivi dettagliati per ciascun lotto nel relativo allegato tecnico.

Tanto premesso, le valutazioni discrezionali dei singoli commissari saranno espresse secondo quanto di seguito specificato:

<b>GIUDIZIO</b>	<b>COEFFICIENTE DI VALUTAZIONE</b>
Insufficiente	0,0
Sufficiente	0,30
Buono	0,60
Ottimo	1,0

In cui:

- **Ottimo** nel caso in cui vi sia ottima rispondenza delle proposte alle esigenze dell'Autorità; piena fattibilità delle proposte e delle soluzioni prospettate; piena chiarezza nell'esposizione del progetto; notevole concretezza e elevata innovatività delle soluzioni; ottimo grado di personalizzazione del servizio; ottimizzazione del rapporto costi/benefici, ottimo livello della struttura organizzativa proposta in termini di esperienza e composizione del team proposto. In conclusione, molto superiore agli standard richiesti.

- **Buono** nel caso in cui vi sia buona rispondenza delle proposte alle esigenze dell'Autorità; buona fattibilità delle proposte e delle soluzioni prospettate; buona chiarezza nell'esposizione del progetto; buon grado di concretezza delle soluzioni; buon grado di personalizzazione del servizio; buon rapporto costi/benefici, buon livello della struttura organizzativa proposta in termini di esperienza e composizione del team proposto. In conclusione, più che in linea con gli standard richiesti.

- **Sufficiente** nel caso in cui vi sia sufficiente rispondenza delle proposte alle esigenze dell'Autorità; sufficiente fattibilità delle proposte e delle soluzioni prospettate; sufficiente

chiarezza nell'esposizione del progetto; sufficiente concretezza delle soluzioni; sufficiente grado di personalizzazione del servizio; rapporto costi/benefici sufficientemente adeguato, sufficiente livello della struttura organizzativa proposta in termini di esperienza e composizione del team proposto. In conclusione, in linea con gli standard richiesti.

- **Insufficiente** nel caso in cui non vi sia adeguata rispondenza delle proposte alle esigenze dell'Autorità; mancanza di fattibilità delle proposte e delle soluzioni prospettate; insufficiente chiarezza nell'esposizione del progetto; mancanza di concretezza delle soluzioni; inadeguato rapporto costo/benefici, insufficiente grado di personalizzazione del servizio; insufficiente livello della struttura organizzativa proposta in termini di esperienza e composizione del team proposto. In conclusione, inferiore agli standard richiesti.

Si procederà, pertanto, con il seguente metodo:

- preliminarmente, ciascun commissario attribuirà discrezionalmente a ciascuna offerta un coefficiente variabile tra 0 e 1 in relazione al criterio di valutazione;
- si procederà a calcolare la media dei punti attribuiti a ciascuna offerta con la modalità sopra indicata;
- si provvederà quindi 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; detta ultima operazione sarà effettuata con la seguente formula:

$$C_i(j) = M_{ai}(j)/M_{max}(j)$$

dove:

**C<sub>i</sub>(j)** = *coefficiente definitivo attribuito all'offerta i-esima per il criterio j*

**M<sub>ai</sub>(j)** = *media delle valutazioni ottenuta dal concorrente i-esimo per il criterio j*

**M<sub>max</sub>(j)** = *media più alta ottenuta tra tutti i concorrenti relativa al criterio j*

Il coefficiente della singola offerta così attribuito verrà poi moltiplicato per il punteggio massimo relativo al criterio ottenendo il relativo punteggio con la seguente formula.

$$P_i(j) = C_i(j)*P_{max}(j)$$

dove:

**P<sub>i</sub>(j)** = *punteggio attribuito all'offerta i-esima in rapporto al criterio di valutazione j*

**C<sub>i</sub>(j)** = *coefficiente definitivo attribuito all'offerta i-esima in rapporto al criterio di valutazione j*

**Pmax(j)** = *punteggio massimo attribuibile per il criterio di valutazione j*

**Riparametrazione:** Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri di valutazione dell'offerta tecnica, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto per il criterio in esame il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente<sup>2</sup>. Il punteggio del criterio j-simo sarà pertanto calcolato come:

$$P_i(j) = p_i(j)/p_{max}(j) * P_{max}(j)$$

dove:

**p<sub>i</sub>(j)** = *punteggio attribuito all'offerta in rapporto al criterio di valutazione j secondo le precedenti modalità*

**p<sub>max</sub>(j)** = *punteggio massimo attribuito secondo le precedenti modalità per il criterio j*

**Pmax(j)** = *punteggio massimo attribuibile per il criterio di valutazione j*

**P<sub>i</sub>(j)** = *punteggio effettivamente attribuito all'offerta in rapporto al criterio di valutazione j*

### 17.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula (interpolazione lineare):

$$C_i = R_a(i)/R_{max}$$

dove:

**C<sub>i</sub>** = *coefficiente attribuito al concorrente i-esimo*

**R<sub>a</sub>(i)** = *ribasso percentuale dell'offerta del concorrente i-esimo*

**R<sub>max</sub>** = *ribasso percentuale dell'offerta più conveniente*

Anche in questo caso, il punteggio per offerta economica è dato dal prodotto del coefficiente di cui sopra per il punteggio massimo attribuibile per l'offerta economica:

<sup>2</sup> La riparametrazione si effettua dopo aver calcolato i punteggi tecnici necessari all'applicazione delle soglie di sbarramento (cfr. paragrafo 1.7.4). Una volta escluse le offerte che non superano la soglia di sbarramento, si applica la riparametrazione ai punteggi dei singoli criteri e si ricalcolano i punteggi tecnici totali.

$$Pec(i) = C_i * P_{maxeco}$$

dove

**Pec(i)** = *punteggio offerta economica del concorrente i-esimo*

**Pmaxeco** = *punteggio massimo per offerta economica.*

#### 17.4 Metodo per il calcolo dei punteggi

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

$$Pci = \sum Pi(j)$$

dove:

**Pci** = *punteggio concorrente i-esimo*

**Pi(j)** = *punteggio per il criterio di valutazione j dell'offerta del concorrente i*

Al risultato della suddetta operazione verranno sommati i punteggi tabellari, già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta di ogni singolo concorrente per determinare il punteggio finale che concorrerà, con gli analoghi punteggi conseguiti da tutti i concorrenti, alla formazione della graduatoria finale.

**Sbarramento:** L'applicazione della soglia minima di sbarramento prevista ai sensi dell'articolo 95, comma 8, del Codice, pari a **55/80 punti** è effettuata sul punteggio tecnico totale **prima dell'applicazione della riparametrazione**. Il calcolo della riparametrazione è effettuato sulle sole offerte non escluse dalla procedura per punteggio tecnico complessivo inferiore alla soglia.

Il punteggio totale è risultante dalla somma del punteggio dell'offerta tecnica complessiva e del punteggio dell'offerta economica.

#### 18. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a tre membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla

nomina ai sensi dell'articolo 77, commi 4, 5 e 6, del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul profilo del committente nella sezione "Amministrazione trasparente".

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e di regola, lavora a distanza con procedure telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni.

Il RUP può avvalersi dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte.

## **19. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA**

La prima seduta pubblica avrà luogo il giorno **8 novembre 2022 alle ore 10:00** presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Via Isonzo, 21/b – 00198 Roma e, ove non possibile, in modalità telematica attraverso la Piattaforma. Vi potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega. In assenza di tali titoli, la partecipazione è ammessa come semplice uditor.

Le successive sedute pubbliche avranno luogo *presso la medesima sede* in data e orari che saranno comunicati ai concorrenti a mezzo *pubblicazione sul sito informatico/PEC* almeno sette giorni prima della data fissata.

La Piattaforma consente la pubblicità delle sedute di gara preordinate all'apertura:

- della documentazione amministrativa;
- delle offerte tecniche;
- delle offerte economiche;

e la riservatezza delle sedute che non sono pubbliche. La pubblicità delle sedute è garantita mediante collegamento dei concorrenti da remoto per consentire a ciascun soggetto interessato di visualizzare le operazioni della seduta.

## **20. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

Nella prima seduta, il RUP, con il supporto del seggio di gara istituito *ad hoc*, accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

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

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

- a) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13;

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

È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

La prosecuzione della procedura è limitata ai soli concorrenti ammessi.

## 21. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La data e l'ora della seduta pubblica in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite la Piattaforma ai concorrenti ammessi ai sensi dell'articolo 20.

La commissione giudicatrice procede all'apertura, esame e valutazione delle offerte presentate dai predetti concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dalla Piattaforma.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato all'articolo 17.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 19.

a) i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;

b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

Al termine delle operazioni di cui sopra la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.

La commissione giudicatrice all'apertura delle offerte economiche e, quindi, alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte all'articolo 17 e successivamente all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che **ha ottenuto il miglior punteggio per l'offerta tecnica**. Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro cinque giorni. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste all'articolo 2. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'*ex aequo* la commissione procede mediante al sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio secondo le modalità previste all'articolo 2.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 19 i prezzi offerti.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, redige la graduatoria e comunica la proposta di aggiudicazione al RUP.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'articolo 97, comma 3 del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa,

la commissione, chiude la seduta dando comunicazione al RUP, che procede alla verifica dell'anomalia.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la commissione provvede a comunicare, tempestivamente al RUP i casi di esclusione da disporre per:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
- presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara;
- mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

## **22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE**

Al ricorrere dei presupposti di cui all'articolo 97, comma 3, del Codice, e, ai sensi dell'articolo 97, comma 6, in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte. A tal fine, il RUP, ove lo ritenga necessario, ha facoltà di avvalersi del supporto della Commissione di gara.

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

Il concorrente allega, in sede di presentazione dell'offerta economica, le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo. La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.

Il RUP richiede al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale. A tal fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il RUP, esaminate le spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro.

Il RUP esclude le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

## **23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO**

La commissione invia al RUP la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale, la proposta di aggiudicazione è formulata dal RUP al termine del relativo procedimento.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, non si procede all'aggiudicazione.

Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi di cui all'articolo 30, comma 3, del Codice in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X del Codice.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare, a pena di esclusione, che il costo del personale non sia inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle tabelle redatte annualmente dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

La proposta di aggiudicazione è approvata entro trenta giorni dal suo ricevimento.

Il termine è interrotto dalla richiesta di chiarimenti o documenti e inizia nuovamente a decorrere da quando i chiarimenti o documenti pervengono all'organo richiedente. Decorso tale termine la proposta di aggiudicazione si intende approvata.

L'aggiudicazione diventa efficace all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare.

In caso di esito negativo delle verifiche, si procede alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. L'appalto viene aggiudicato, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

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

La stipula del contratto avviene, di norma, entro sessanta giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.

A seguito di richiesta motivata proveniente dall'aggiudicatario la data di stipula del contratto può essere differita purché ritenuta compatibile con la sollecita esecuzione del contratto stesso.

La garanzia provvisoria è svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, è svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

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

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

Il contratto è stipulato in modalità elettronica, in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante.

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento **sono a carico dell'aggiudicatario** e devono essere rimborsate entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. L'Autorità si riserva di rendere noto all'aggiudicatario - mediante apposita comunicazione - l'esatto ammontare dell'importo, dovuto a titolo di rimborso spese, che potrà variare anche in caso di eventuali avvisi relativi a proroghe e/o rettifiche al bando. L'importo definitivo dovrà essere rimborsato mediante bonifico bancario avente come beneficiario l'AGCOM, da versare sul conto corrente bancario che verrà indicato dall'Autorità nella medesima comunicazione.

La stazione appaltante, su richiesta dell'aggiudicatario, acconsente il rimborso rateizzato delle spese di pubblicazione.

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

#### **24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

#### **25. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario



del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nel Capitolato tecnico (cfr., All. 3, tabella 1).

## **26. CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante. In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante al [link](#).

## **27. ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso agli atti della procedura è consentito nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 53 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo le modalità previste dalla [delibera n. 383/17/CONS](#).

## **28. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio.

## **29. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

Le informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili al seguente [indirizzo](#).