

**GARA COMUNITARIA A PROCEDURA APERTA PER LA SELEZIONE DI UN
ORGANISMO SPECIALIZZATO PER L' ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DEL
PROPRIO CONTACT CENTER PER TRE ANNI**

CIG 69802257E3

Codice Alice G00712

DISCIPLINARE DI GARA

Sommario

Articolo 1. OGGETTO, DURATA E AMMONTARE DELL'APPALTO	3
Articolo 2. SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA E PRESCRIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE.....	4
Articolo 3. PUBBLICAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI GARA.....	5
Articolo 4. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI.....	5
Articolo 5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	6
Articolo 6. COMUNICAZIONI.....	6
Articolo 7. PAGAMENTO IN FAVORE DELL'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE	7
Articolo 8. REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA	7
Articolo 9. MOTIVI DI ESCLUSIONE.....	7
Articolo 10. CRITERI DI SELEZIONE	9
Articolo 11. COMPROVA DELL'ASSENZA DI MOTIVI DI ESCLUSIONE E DEL RISPETTO DEI CRITERI DI SELEZIONE	11
Articolo 12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA	12
Articolo 13. CONTENUTO DELLA BUSTA "A" - DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	13
Articolo 14. CONTENUTO DELLA BUSTA "B" – OFFERTA TECNICA.....	19
Articolo 15. CONTENUTO DELLA BUSTA "C" – OFFERTA ECONOMICA	20
Articolo 16. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE	20
Articolo 17. ATTIVITÀ DEL RUP, NOMINA DELLA COMMISSIONE E OPERAZIONI DI GARA...	22
Articolo 18. VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICO/ECONOMICA	24
Articolo 19. OFFERTE ANORMALMENTE BASSE.....	26
Articolo 20. ADEMPIMENTI NECESSARI ALL'AGGIUDICAZIONE E ALLA STIPULA DEL CONTRATTO	26
Articolo 21. MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA	28
Articolo 22. VALIDITÀ DELLA GRADUATORIA.....	28
Articolo 23. TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI DI GARA.....	28

PREMESSE

L'Autorità, ha necessita di attivare e gestire l'erogazione dei servizi di risposta con operatore, assistenza e manutenzione del proprio *Contact center* dedicato ad accogliere le segnalazioni e le richieste di informazioni dei cittadini, gestire le medesime fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e dare indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e smistare le richieste non assolvibili al primo livello per il successivo inoltro all'apposito back office costituito da personale Agcom.

A tal fine, l'Autorità ha disposto l'indizione di un'apposita procedura di gara aperta, regolamentata dal decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" (di seguito, "Codice").

L'Autorità, a seguito dell'adozione della delibera n. 607/16/CONS del 6 dicembre 2016, ha pertanto indetto, ha indetto con determina n. 2/17/SAG, l'avvio di una procedura di gara aperta per selezionare un operatore economico cui affidare il relativo servizio. Ai sensi degli articoli 59 e 60 del Codice, la scelta del contraente, nel rispetto degli articoli 94 e 95 del medesimo Codice, avviene mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base al miglior rapporto qualità/prezzo.

Il presente Disciplinare, allegato al bando di gara di cui costituisce parte integrale e sostanziale, contiene le norme integrative al bando relative alle modalità di partecipazione alla procedura, alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e alla procedura di aggiudicazione, nonché le altre ulteriori informazioni relative all'appalto per l'affidamento del servizio di *call center* per la durata di tre anni.

Il bando di gara è stato trasmesso all'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea il 20/02/2017, ed in data 17/02/2017 alla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, serie speciale relativa ai contratti pubblici e sul profilo della stazione appaltante <http://www.agcom.it/> in data 24/02/2017.

La procedura di gara è identificata con il codice CIG 69802257E3

La documentazione di gara comprende:

- a) Estratto del bando di gara e bando di gara comunitario e nazionale.
- b) Disciplinare di gara.
- c) Capitolato speciale d'oneri.
- d) Allegato tecnico al Capitolato speciale d'oneri.
- e) Patto di integrità.
- f) DUVRI.

Il Responsabile unico del procedimento (di seguito, RUP), ai sensi dell'articolo 31 del Codice, è l'Ing. Arturo Ragozini, Direttore del Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi. Il RUP, nella fase di esecuzione del contratto, si avvale, ai sensi degli articoli 101, comma 1, e 102, comma 6, del Codice, del Direttore dell'esecuzione.

Articolo 1. OGGETTO, DURATA E AMMONTARE DELL'APPALTO

1. L'appalto ha ad oggetto l'insieme delle attività necessarie alla attivazione e gestione del *Contact center* dell'Autorità dedicato ad accogliere le segnalazioni e le richieste di informazioni dei

cittadini, gestire le medesime, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e smistare le richieste non assolvibili al primo livello al Responsabile dell'Autorità del servizio per il successivo l'inoltro all'apposito back office costituito da personale Agcom.

2. L'appalto sopra indicato costituisce prestazione unitaria da espletarsi da parte del soggetto che risulterà aggiudicatario della gara. L'appalto non è suscettibile di suddivisione in lotti e, conseguentemente, l'offerta deve essere relativa all'intero oggetto e non riferirsi ad una sola parte di esso.

3. La durata dei suddetti servizi sarà pari a 36 mesi a decorrere dalla data di inizio attività del servizio, indicata in un apposito verbale firmato dalle parti.

4. Il prezzo della prestazione complessiva offerto dal concorrente, inerente all'intera durata contrattuale, ivi compresa la preliminare organizzazione, deve essere espresso e, in ogni caso, si intende comprensivo di tutte quelle attività, servizi e forniture, che, anche se non espressamente indicate, sono necessarie alla completa e buona esecuzione della prestazione.

5. Il valore stimato delle attività sopra indicate, posto a base d'asta - in relazione al quale pertanto dovrà essere presentata l'offerta - è pari ad euro 614.754,10 (seicento quattordicimilasettecentocinquantaquattro/10) I.V.A. esclusa. Nel caso di affidamento fino ad un massimo di 24 mesi di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi come previsto dal successivo comma 7, l'importo è maggiorato in quota proporzionale alla durata della effettiva ripetizione fino ad ulteriori euro 409.836,07 (quattrocentonovemilaottocentotrentasei/07) I.V.A. esclusa.

6. Ai sensi del decreto 81/2008 i costi della sicurezza derivanti da rischi di natura interferenziale sono indicati nel DUVRI allegato ai documenti di gara.

7. Per quanto concerne i costi per la sicurezza propri di ciascuna impresa, ai sensi del combinato disposto degli articoli 95, comma 10 e 97, comma 6, del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare gli oneri economici per adempiere esattamente agli obblighi di sicurezza, (che non siano da interferenza), la cui misura può variare in relazione al contenuto dell'offerta economica, trattandosi di costi il cui ammontare è determinato da ciascun concorrente in relazione alle altre voci di costo dell'offerta e che l'azienda sosterrà in conseguenza dell'eventuale aggiudicazione della gara.

8. Ai sensi dell'articolo 63, comma 5, del Codice, l'Autorità si riserva di affidare nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'operatore economico aggiudicatario della presente procedura, per ulteriori 24 mesi. In questo caso, all'importo di cui al precedente comma 5 verranno sommati ulteriori due terzi dell'importo di aggiudicazione, alle stesse condizioni applicate all'aggiudicatario in esecuzione dell'appalto oggetto della presente procedura.

9. Il pagamento del corrispettivo della prestazione oggetto dell'appalto è effettuato nel rispetto dei termini previsti dal d.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 e s.m.i.. Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3, della legge 13 agosto 2010, n. 136.

Articolo 2. SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA E PRESCRIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE

1. Sono ammessi a partecipare alla presente procedura di gara tutti gli operatori economici di cui all'articolo 3, comma 1, lett. p) del Codice, nonché gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi. Rientrano nella definizione di operatori economici i soggetti di cui all'articolo 45, comma 2, del Codice, a cui si applicano le disposizioni normative contenute nei successivi articoli 47 e 48.

2. Non è ammessa la partecipazione alla gara di concorrenti per i quali sussistano uno dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice.
3. Non è ammessa, altresì, la partecipazione alla gara di operatori economici che siano incorsi, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrarre con la pubblica amministrazione.
4. Ai sensi dell'articolo 48, comma 7, del Codice, è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti. In caso di violazioni, sono esclusi dalla gara tutti i concorrenti riuniti in raggruppamenti.
5. I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice, sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre. A questi ultimi è **fatto divieto** di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato.
6. Ai sensi dell'articolo 37 del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle *black list* di cui al Decreto del Ministro delle finanze del 4 maggio 1999 e al Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 21 novembre 2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del Decreto ministeriale 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze.
7. La mancata osservanza delle prescrizioni sopra riportate determina l'esclusione dalla presente procedura di gara.

Articolo 3. PUBBLICAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI GARA

1. La documentazione di gara indicata in premessa è disponibile sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it, nella sezione "Autorità Trasparente", "Bandi di gara e contratti". L'Autorità consente l'accesso libero ed incondizionato a tutti i documenti di gara a partire dal giorno successivo la data di pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Articolo 4. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI

1. Tutti gli operatori economici interessati potranno richiedere eventuali chiarimenti inerenti alla presente procedura di gara, fino a dieci giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, ai seguenti indirizzi mail:
 - a) per chiarimenti giuridico - amministrativi: sag@agcom.it;
 - b) per chiarimenti di natura tecnica: a.inverso@agcom.it;
2. In entrambi i casi la mail dovrà essere inviata all'indirizzo PEC agcom@cert.agcom.it e, per conoscenza, al Responsabile del procedimento (a.ragozini@agcom.it).
3. Le richieste di chiarimenti dovranno essere formulate in lingua italiana. Le risposte a tutte le richieste presentate verranno fornite almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte. L'Autorità contestualmente fornisce riscontro al richiedente e pubblica sul proprio sito internet, in forma anonima, le risposte alle richieste di chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni sostanziali in merito alla presente procedura.

Articolo 5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

1. Tutte le dichiarazioni sostitutive richieste ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara:

- devono essere rilasciate ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., in carta semplice, con la sottoscrizione del dichiarante (rappresentante legale del candidato o altro soggetto dotato del potere di impegnare contrattualmente il candidato stesso). A tal fine le stesse devono essere corredate dalla copia fotostatica di un documento di riconoscimento del dichiarante, in corso di validità. Per ciascun dichiarante è sufficiente una sola copia del documento di riconoscimento, anche in presenza di più dichiarazioni su più fogli distinti;

- devono essere rese e sottoscritte dai concorrenti, in qualsiasi forma di partecipazione, singoli, raggruppati, consorziati, aggregati in rete di imprese, ancorché appartenenti alle eventuali imprese ausiliare, ognuno per quanto di propria competenza. La documentazione da produrre, ove non richiesta espressamente in originale, può essere prodotta in copia autenticata o in copia conforme ai sensi degli articoli 18 e 19 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i..

2. In alternativa alla previsione di cui al comma 1 del presente articolo, il concorrente può avvalersi del documento di gara unico europeo di cui all'articolo 85 del Codice.

3. In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

4. Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana, prevarrà la versione in lingua italiana, tenuto conto che è posto a carico del concorrente l'onere di assicurare la fedeltà della traduzione.

Articolo 6. COMUNICAZIONI

1. Salvo quanto disposto al precedente articolo 4 e al successivo articolo 12, comma 1, del presente Disciplinare, tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra l'Autorità e gli operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate se effettuati all'indirizzo di posta elettronica certificata agcom@cert.agcom.it. Ai sensi dell'articolo 40, comma 2, del Codice e del richiamato articolo 5-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, in casi di indicazione di indirizzo PEC, le comunicazioni vengono effettuate in detta modalità. Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC o del numero di fax o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, devono essere tempestivamente segnalate all'indirizzo sag@agcom.it. Diversamente, l'amministrazione declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

2. In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, le comunicazioni recapitate al mandatario si intendono validamente rese a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

3. In caso di avvalimento, le comunicazioni recapitate all'offerente si intendono validamente rese a tutti gli operatori economici ausiliari.

Articolo 7. PAGAMENTO IN FAVORE DELL'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

1. I concorrenti, ai fini dell'ammissibilità della domanda, sono tenuti ad effettuare il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, per un importo pari ad euro 140,00 (centoquaranta/00), scegliendo tra le modalità di cui alla deliberazione ANAC del 9 dicembre 2014.

Articolo 8. REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA

1. Ai sensi dell'articolo 80 del Codice, la partecipazione alla presente procedura di gara è riservata, a pena di esclusione, agli operatori economici che non incorrano in una delle situazioni di cui al successivo articolo 9 del presente Disciplinare.
2. Ai sensi dell'articolo 83 del Codice, la partecipazione è riservata, altresì, a pena di esclusione, agli operatori economici in possesso dei requisiti di idoneità professionale, della capacità economica e finanziaria, nonché delle capacità tecniche e professionali di cui al successivo articolo 10 del presente Disciplinare.
3. Trovano applicazione, ai fini del rilascio delle dichiarazioni concernenti il possesso dei suindicati requisiti, le disposizioni di cui al D.P.R. 445/2000 e all'articolo 85 del Codice.

Articolo 9. MOTIVI DI ESCLUSIONE

1. I concorrenti, ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara, non devono incorrere in alcuna delle seguenti situazioni:

a) Condanna con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per uno dei seguenti reati (articolo 80, comma 1):

- delitti, consumati o tentati, di cui agli articoli 416, 416-bis del codice penale ovvero delitti commessi avvalendosi delle condizioni previste dal predetto articolo 416-bis ovvero al fine di agevolare l'attività delle associazioni previste dal medesimo articolo, nonché per i delitti, consumati o tentati, previsti dall'articolo 74 del D.P.R. 9 ottobre 1990, n. 309, dall'articolo 291-quater del D.P.R. 23 gennaio 1973, n. 43 e dall'articolo 260 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, in quanto riconducibili alla partecipazione a un'organizzazione criminale, quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio dell'Unione europea (lett. a);
- delitti, consumati o tentati, di cui agli articoli 317, 318, 319, 319-ter, 319-quater, 320, 321, 322, 322-bis, 346-bis, 353, 353-bis, 354, 355 e 356 del codice penale, nonché all'articolo 2635 del codice civile (lett. b);
- frode ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (lett. c);
- delitti, consumati o tentati, commessi con finalità di terrorismo, anche internazionale, e di eversione dell'ordine costituzionale, reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche (lett. d);
- delitti di cui agli articoli 648-bis, 648-ter del codice penale, riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo, quali definiti dall'articolo 1 del decreto legislativo 22 giugno 2007, n. 109 e successive modificazioni (lett. e);

- sfruttamento del lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani definite con il decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 24 (lett. f);
- ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità a contrarre con la pubblica amministrazione (lett. g).

La sentenza o il decreto comportano l'esclusione dalla procedura se sono stati emessi nei confronti di uno dei soggetti di cui all'articolo 80, comma 3, del Codice, compresi quelli cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando inerente alla presente gara, sempreché l'impresa non dimostri che vi sia stata completa ed effettiva dissociazione della condotta sanzionata penalmente.

L'esclusione di cui al presente comma 1, lett. a) non opera se il reato sia stato depenalizzato, sia intervenuta la riabilitazione, il reato sia stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima.

b) Sussistenza di cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto. Restano ferme le disposizioni di cui agli articoli 88, comma 4-bis, e 92, comma 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni e alle informazioni antimafia (articolo 80, comma 2).

c) Violazioni gravi, definitivamente accertate con sentenze o atti amministrativi non più suscettibili di impugnazione, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte o dei contributi previdenziali, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui gli operatori economici sono stabiliti (articolo 80, comma 4).

Ai fini della presente previsione, costituiscono gravi violazioni quelle che comportano un omesso pagamento di imposte e tasse superiore all'importo di cui all'articolo 48-bis, comma 1 e 2-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602. Costituiscono, altresì, gravi violazioni in materia contributiva e previdenziale quelle ostantive al rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC);

d) Costituisce motivo di esclusione, altresì, la sussistenza di una delle seguenti situazioni (articolo 80, comma 5):

- gravi infrazioni debitamente accertate, dimostrabili dalla stazione appaltante con qualsiasi mezzo adeguato, alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro, nonché agli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali di cui all'allegato X del Codice (lett. a);
- stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo, salvo il caso di concordato con continuità aziendale, o sussistenza di un procedimento per la dichiarazione di una delle predette situazioni. Restano ferme, in ogni caso, le ulteriori disposizioni di cui all'articolo 110 del Codice (lett. b);
- gravi illeciti professionali, dimostrabili dalla stazione appaltante con mezzi adeguati, tali da rendere dubbia l'integrità o affidabilità dell'operatore economico (lett. c);
- sussistenza di una situazione di conflitto d'interesse ai sensi dell'articolo 42, comma 2, del Codice, non diversamente risolvibile, derivante dalla partecipazione dell'operatore economico alla presente procedura di gara (lett. d);

- distorsione della concorrenza derivante dal precedente coinvolgimento dell'operatore economico nella preparazione della procedura che non possa essere risolta con misure meno intrusive (lett. e);
- soggezione alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lett. c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (lett. f);
- iscrizione nel casellario informativo detenuto dall'Osservatorio presso l'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (lett. g);
- violazione del divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 (lett. h);
- mancata presentazione della certificazione ovvero dell'autocertificazione da parte del legale rappresentante dell'operatore economico che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi dell'articolo 17, della legge 12 marzo 1999, n. 68 (lett. i);
- omessa denuncia all'autorità giudiziaria da parte dell'operatore economico vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale, aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203 (lett. l);
- controllo ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale (lett. m).

2. La stazione appaltante, in qualsiasi momento della presente gara, può procedere all'esclusione dell'operatore economico, qualora lo stesso, a causa di atti compiuti o omessi prima o nel corso della procedura, risulti trovarsi in una delle situazioni di cui al precedente comma 1, lett. a), b), c) e d), fatto salvo quanto previsto dall'articolo 80, commi 7 e 8 del Codice. Le cause di esclusione di cui al precedente comma 1 non trovano applicazione nei confronti delle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-sexies del decreto legge 8 giugno 1992, n. 306, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 1992, n. 356, o degli articoli 20 e 24 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ed affidate ad un custode o amministratore giudiziario o finanziario, limitatamente a quelle riferite al periodo precedente al presente affidamento.

3. Se la sentenza di condanna definitiva non fissa la durata della pena accessoria della incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione, ovvero non sia intervenuta la riabilitazione, tale durata è pari a cinque anni, salvo che la pena principale non sia di durata inferiore; in tal caso è pari alla durata della pena principale.

4. In caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, la stazione appaltante procede ai sensi dell'articolo 80, comma 12, del Codice.

Articolo 10. CRITERI DI SELEZIONE

1 Ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara, i concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti di idoneità professionale, della capacità economica e

finanziaria, nonché delle capacità tecniche e professionali, come specificati ai successivi commi 2, 3 e 4 del presente articolo.

2. Ai fini della sussistenza dei requisiti di idoneità professionale, l'operatore economico è tenuto a dichiarare l'iscrizione nel registro della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, o presso i competenti ordini professionali. All'operatore di altro Stato membro non residente in Italia è richiesta la prova dell'iscrizione, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI del Codice, mediante dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato membro nel quale è stabilito ovvero mediante attestazione, sotto la propria responsabilità, che il certificato prodotto è stato rilasciato da uno dei registri professionali o commerciali istituiti nel Paese in cui è residente.

3. Ai fini della sussistenza della **capacità economica e finanziaria**, l'operatore economico è tenuto a dichiarare e poter comprovare

a) fatturato globale d'impresa (intendendosi per questo l'importo risultante esclusivamente dalle fatture emesse) realizzato nel corso degli esercizi finanziari 2013-2014-2015, non inferiore ad euro 1.000.000,00 (unmilione/00), IVA esclusa, da intendersi quale cifra complessiva del periodo. Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività secondo la seguente formula: $(\text{fatturato richiesto}/3) \times \text{anni di attività}$;

b) fatturato specifico realizzato, nel corso degli esercizi finanziari 2013-2014-2015, per servizi analoghi a quello oggetto del presente appalto, non inferiore all'importo posto a base d'asta su tre anni. Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività secondo la seguente formula: $(\text{fatturato richiesto}/3) \times \text{anni di attività}$.

In relazione ai requisiti di cui alle lettere a) e b), si intendono regolarmente eseguiti nel periodo prescritto anche i servizi il cui titolo giuridico originante le prestazioni in questione non coincide pienamente sotto il profilo temporale con il predetto triennio, sempre che la dichiarazione degli importi sia univocamente riferibile a detto periodo. L'elencazione dei suindicati servizi, pertanto, deve contenere l'indicazione dettagliata degli importi al netto di IVA, le date di inizio e ultimazione, i destinatari e la descrizione di ciascun servizio realizzato.

4. Ai fini della sussistenza delle **capacità tecniche e professionali**, l'operatore economico è tenuto a dichiarare il possesso delle necessarie risorse umane e tecniche, nonché dell'esperienza per eseguire la prestazione della seguente gara con un adeguato standard di qualità, eventualmente documentato dal possesso di certificazioni di sistema di qualità conformi alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000, rilasciato da organismi conformi ai prescritti requisiti delle norme europee UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000. È, altresì, richiesta la realizzazione di almeno **tre forniture** relative all'oggetto della gara prestate negli esercizi finanziari 2013-2014-2015 con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, delle forniture stesse. Ove si tratti di forniture prestate a favore di amministrazioni o enti pubblici, esse sono provate da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi; se trattasi di forniture prestate a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente.

In caso di raggruppamenti tale requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso.

Articolo 11. COMPROVA DELL'ASSENZA DI MOTIVI DI ESCLUSIONE E DEL RISPETTO DEI CRITERI DI SELEZIONE

1. Ai fini della comprova dell'insussistenza di uno dei motivi di esclusione di cui all'articolo 9 del presente Disciplinare, la stazione appaltante ritiene sufficiente:

- per le ipotesi di cui all'articolo 9, comma 1, lett. a) e b), il certificato del casellario giudiziario o, in mancanza, un documento equivalente rilasciato dalla competente autorità giudiziaria o amministrativa dello Stato membro d'origine o di provenienza, da cui risulti che l'operatore economico soddisfi i suindicati requisiti;
- per le ipotesi di cui all'articolo 9, comma 1, lett. c), apposita certificazione rilasciata dall'amministrazione fiscale competente e, con riferimento ai contributi previdenziali e assistenziali, tramite il Documento Unico della Regolarità Contributiva rilasciato dagli istituti previdenziali ai sensi della normativa vigente, ovvero tramite analoga certificazione rilasciata dalle autorità competenti di altri Stati membri.

2. Ai fini della comprova della **capacità economica e finanziaria** di cui all'articolo 10, comma 3, del presente Disciplinare, l'operatore economico è tenuto a fornire una delle seguenti referenze:

- presentazione di bilanci o estratti di bilancio, purché siano desumibili i dati di fatturato richiesti;
- dichiarazione concernente il fatturato globale ed il fatturato per servizi di *Call Center*, per gli ultimi tre esercizi disponibili, in base alla data di costituzione o all'avvio delle attività dell'operatore economico, nella misura in cui le informazioni su tali fatture siano disponibili;
- idonee dichiarazioni bancarie.

Al concorrente che non sia in grado, per fondati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di tre anni, si applicano le previsioni di cui all'articolo 86, comma 4, secondo periodo del Codice.

3. Ai fini della comprova delle **capacità tecniche** di cui all'articolo 10, comma 4, del presente Disciplinare, l'operatore è tenuto a fornire:

- un elenco delle principali forniture o dei principali servizi effettuati nel triennio 2013-2015, con indicazione dei rispettivi importi, date e destinatari, pubblici o privati;
- una dichiarazione indicante l'organico medio annuo e il numero dei dirigenti durante gli ultimi tre anni;
- una dichiarazione indicante l'attrezzatura, il materiale e l'equipaggiamento tecnico di cui disporrà per eseguire l'appalto.

4. Ai sensi dell'articolo 81, commi 1 e 2, e dell'articolo 216, comma 13, del Codice, la documentazione comprovante il possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico professionale ed economico e finanziario per la partecipazione alla presente procedura è acquisita utilizzando la banca dati AVCPass istituita presso l'ANAC.

5. Ai sensi dell'articolo 85, commi 5 e 6, del Codice, la stazione appaltante, qualora si renda necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura, può, in qualsiasi momento della gara, richiedere ai partecipanti di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi.

6. La stazione appaltante, ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione, dispone la verifica del possesso dei requisiti di cui agli articoli 9 e 10 del presente disciplinare nei confronti delle prime due imprese in graduatoria. Resta salva la possibilità per il RUP ovvero, in alternativa, per il seggio di gara istituito ad hoc, a sua volta coordinato dal Responsabile unico del procedimento, di anticipare dette attività in considerazione del numero limitato di partecipanti. In tale ultima ipotesi, il RUP ovvero il seggio di gara istituito ad hoc, provvede a darne comunicazione alle imprese interessate nel corso

della prima seduta pubblica utile. È nelle facoltà della stazione appaltante, in ogni caso, richiedere in qualsiasi momento agli operatori economici l'integrazione dei certificati indicati nei commi 1, 2 e 3 del presente articolo, sempreché non siano già presenti nella banca dati AVCPass o nella disponibilità della stazione appaltante.

Articolo 12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

1. Ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara gli operatori economici interessati devono far pervenire, a pena di esclusione, tutta la documentazione richiesta redatta in lingua italiana (in caso contrario deve essere allegata una traduzione asseverata nella lingua italiana) e predisposta con le modalità di seguito indicate, entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 14 aprile 2017 presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni – Torre Francesco Isola B5 Centro Direzionale, 80143 Napoli, a mezzo raccomandata del servizio postale o altro vettore ovvero consegna a mano. Ai sensi dell'articolo 79, comma 3, del Codice, la stazione appaltante può disporre una proroga dei termini per la presentazione delle offerte se, per qualunque motivo, le informazioni supplementari significative ai fini della preparazione di offerte adeguate, seppur richieste in tempo utile dall'operatore economico, non sono fornite al più tardi di sei giorni prima del termine stabilito per la ricezione delle offerte, ovvero se sono effettuate modifiche significative ai documenti di gara. Resta salva la facoltà dell'amministrazione di non disporre alcuna proroga ai sensi dell'articolo 79, comma 5, del Codice.

2. Ai fini dell'accertamento del rispetto del termine di presentazione della domanda di partecipazione fa fede, a pena di esclusione, unicamente il timbro dell'Ufficio Protocollo dell'Autorità, con l'attestazione del giorno e dell'ora di arrivo o di ricezione del plico.

3. Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti. Resta esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Autorità ove, per disguidi postali o di altra natura ovvero per qualsiasi altro motivo, il plico non pervenga all'indirizzo di destinazione entro il termine perentorio sopra indicato.

4. Non saranno in alcun caso presi in considerazione i plichi pervenuti oltre il suddetto termine di scadenza, anche per ragioni indipendenti dalla volontà del concorrente o se spediti prima del termine indicato. Ciò vale, altresì, per i plichi inviati a mezzo di raccomandata A/R o altro vettore, a nulla valendo la data di spedizione risultante dal timbro postale. Tali plichi non verranno aperti e saranno considerati come non consegnati. Gli stessi saranno conservati per un periodo massimo di tre mesi. Nel corso del medesimo termine, il concorrente può far pervenire una richiesta scritta per la riconsegna del plico.

5. L'offerta, **a pena di esclusione**, deve essere contenuta in unico plico contenente, a sua volta, le altre buste. Il plico, sempre **a pena di esclusione**, deve essere chiuso e sigillato mediante l'apposizione di timbro, ceralacca o firma sui lembi di chiusura o altro sistema tale da garantirne la chiusura ermetica, e deve riportare all'esterno le seguenti indicazioni:

- a) ragione sociale, indirizzo del mittente, indirizzo PEC (nel caso di Raggruppamenti sul plico deve essere indicato il nominativo di tutti i soggetti facenti capo al Raggruppamento);
- b) data ed orario di scadenza della procedura di gara in questione;
- c) la scritta "NON APRIRE - contiene offerta relativa alla procedura di gara "CIG 69802257E3 - Gara comunitaria a procedura aperta per la selezione di un organismo

specializzato indipendente per il servizio di *Call Center* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni"

6. Il plico di cui al precedente comma 5 deve contenere le buste di seguito indicate, ciascuna delle quali a sua volta, **a pena di esclusione**, deve essere chiusa e sigillata mediante l'apposizione di un'impronta (timbro o ceralacca o firma sui lembi di chiusura o altro sistema) che confermi l'autenticità della chiusura originaria. In particolare:

a) la Busta "A", con l'indicazione esterna del mittente e della dicitura "Documenti amministrativi", deve contenere, a pena di esclusione dalla procedura di gara, i documenti prescritti per la partecipazione e per l'ammissione alla gara, di cui al successivo Articolo 13;

b) la Busta "B", con l'indicazione esterna del mittente e della dicitura "Offerta tecnica", deve contenere, a pena di esclusione dalla procedura di gara, i documenti di cui al successivo Articolo 14;

c) la Busta "C", con l'indicazione esterna del mittente e della dicitura "Offerta economica", deve contenere, a pena di esclusione dalla procedura di gara, i documenti di cui al successivo Articolo 15.

La mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti non contenuti nella busta dedicata all'offerta economica, costituisce causa di esclusione.

Articolo 13. CONTENUTO DELLA BUSTA "A" - DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

1. Nella **Busta A**, contenente la documentazione amministrativa, il concorrente è tenuto a fornire, **a pena di esclusione**, i seguenti documenti e dichiarazioni:

1.1) Domanda di partecipazione alla gara debitamente datata e sottoscritta, con firma leggibile e per esteso, dal legale rappresentante della ditta concorrente o comunque da soggetto munito dei necessari poteri di firma e rappresentanza, corredata da fotocopia non autenticata del proprio documento di riconoscimento in corso di validità, contenente i dati anagrafici del firmatario e la sua qualifica, denominazione o ragione sociale della ditta rappresentata, sede legale, codice fiscale/partita IVA, indicazione se la partecipazione alla gara avviene come impresa singola o mandatario/mandante di Raggruppamento temporaneo d'impresе (RTI), Consorzio o GEIE, costituiti o costituendi (indicare per ciascuna impresa la denominazione sociale, forma giuridica, sede legale, nonché nominativo e sede legale dell'impresa capogruppo).

In caso di Raggruppamenti costituendi, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta congiuntamente dai legali rappresentanti di tutti i soggetti componenti con allegata dichiarazione d'intenti da cui risulti l'indicazione delle parti del servizio con le relative percentuali che saranno eseguite da ciascuno dei soggetti componenti e l'impegno che – in caso di aggiudicazione della gara – i soggetti componenti conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi indicato in sede di offerta e qualificato come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti, conformandosi alla disciplina di cui all'articolo 37, comma 8, del Codice.

In caso di Raggruppamenti costituiti, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto capogruppo e mandatario in nome e

per conto di tutti i soggetti componenti e deve essere corredata dal mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, qualificato capogruppo e mandatario.

La domanda di partecipazione, ai sensi dell'articolo 85 del Codice, può anche essere redatta conformemente al modello di formulario di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2016/7 della Commissione europea del 5 gennaio 2016 (c.d. Documento di gara unico europeo, DGUE). Il DGUE deve essere datato e sottoscritto, con firma leggibile e per esteso, da parte del legale rappresentante dell'impresa concorrente o, comunque, dal soggetto munito di necessari poteri di firma e di rappresentanza, corredata da fotocopia non autenticata del proprio documento di riconoscimento in corso di validità. Il DGUE deve essere compilato in ogni sua parte, nei limiti delle informazioni espressamente richieste dal presente Disciplinare. In particolare, unitamente alle informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice, il DGUE deve essere compilato nelle parti inerenti alle informazioni sull'operatore economico, ai criteri di esclusione, ai criteri di selezione, nonché alle dichiarazioni finali. Qualora l'operatore economico, ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara, faccia affidamento sulle capacità di uno o più altri soggetti, è tenuto a fornire, unitamente al proprio DGUE, un documento di gara unico europeo distinto che riporti le informazioni pertinenti per ciascuno dei soggetti interessati.

Qualora più operatori economici partecipino alla presente procedura sotto forma di raggruppamento, comprese le associazioni temporanee, ciascuno di essi è tenuto a presentare un DGUE distinto contenente tutte le informazioni richieste alle singole imprese dal presente Disciplinare.

L'operatore economico, nell'indicare nel DGUE i riferimenti che consentono alla stazione appaltante di reperire le informazioni dallo stesso fornite, accetta che l'amministrazione ne acquisisca la documentazione d'interesse, fatte salve le altre disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

1.2) Dichiarazione sostitutiva resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 oppure, per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza, con la quale il concorrente attesti, indicandole specificamente, di non incorrere in nessuno dei motivi di esclusione di cui all'articolo 9 del presente Disciplinare.

Le dichiarazioni di cui all'articolo 9, comma 1, lett. a) devono essere rese personalmente da ciascuno dei soggetti di cui all'articolo 80, comma 3, del Codice. Nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete e GEIE, le dichiarazioni devono essere rese da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta. Le dichiarazioni devono riguardare anche i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente Disciplinare.

La dichiarazione di cui al presente punto non deve essere resa qualora l'impresa concorrente, ai fini della partecipazione, si avvale del DGUE.

1.3) Dichiarazione sostitutiva, sottoscritta dal legale rappresentante o procuratore, resa ai sensi del D.P.R. 445/2000, con la quale il concorrente attesti il possesso dei requisiti di idoneità professionale, della capacità economica e finanziaria e delle capacità tecniche di cui all'articolo 10 del presente Disciplinare.

La dichiarazione di cui al presente punto non deve essere resa qualora l'impresa concorrente, ai fini della partecipazione, si avvale del DGUE.

1.4) Dichiarazione sostitutiva resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 oppure, per i concorrenti non residenti in Italia, documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza, con la quale il concorrente attesti, indicandole specificamente:

- di non partecipare alla gara individualmente e contemporaneamente in un raggruppamento temporaneo di concorrenti o consorzio o gruppo europeo di interesse economico ovvero di non partecipare alla gara in più di un raggruppamento o consorzio o gruppo europeo di interesse economico;
- di impegnarsi a non subappaltare servizi di alcun tipo ad altre imprese partecipanti alla gara - in forma singola o associata - e di essere consapevole che, in caso contrario, tali subappalti non saranno autorizzati;
- di impegnarsi in caso di aggiudicazione:
 - i)* a segnalare alla stazione appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
 - ii)* a collaborare con le forze di polizia, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale (richieste di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti a determinate imprese, danneggiamenti/furti di beni personali o in cantiere, etc.);
- di essere consapevole che le dichiarazioni e gli obblighi sopra indicati costituiscono condizioni rilevanti per la partecipazione alla gara e che, pertanto, qualora la stazione appaltante accerti, nel corso del procedimento di gara, una situazione di collegamento sostanziale, attraverso indizi gravi, precisi e concordanti, l'impresa verrà esclusa;
- di avere preso visione degli atti di gara e di accettare incondizionatamente e senza riserva alcuna i termini, le clausole e le prescrizioni contenute nel bando di gara, nel Disciplinare di gara, nel Capitolato speciale d'oneri, nell'Allegato tecnico al Capitolato speciale d'oneri, nonché quelle vigenti in materia di appalti;
- di avere preso esatta cognizione della natura dell'appalto e di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla sua esecuzione;
- di avere esaminato le caratteristiche tecniche contenute nel Capitolato speciale d'oneri e nell'Allegato tecnico al Capitolato speciale d'oneri e di ritenerle adeguate e realizzabili per il prezzo corrispondente all'offerta presentata, da ritenersi, pertanto, congrua e remunerativa;
- di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori sia interni che aziendali;
- di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, di tutte le condizioni contrattuali e di tutte le specifiche tecniche contenute nel Disciplinare, nel Capitolato speciale d'oneri e nell'Allegato tecnico al Capitolato speciale d'oneri, degli oneri per l'ottenimento di eventuali autorizzazioni per lo svolgimento della fornitura, del costo di eventuali noli e trasporti, degli obblighi e degli oneri relativi

alle disposizioni in materia di sicurezza, assicurazione, costo del lavoro, previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere eseguite le forniture ed i servizi, il tutto senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante;

- di impegnarsi ad effettuare la fornitura alle condizioni del presente appalto e a mantenere invariati i prezzi offerti per tutta la durata della gara;
- di essere pienamente a conoscenza delle disposizioni normative locali che possano, in qualsiasi modo, avere riflessi sull'esecuzione dell'appalto e di averle prese in considerazione ai fini della presentazione dell'offerta;
- di aver tenuto conto, nel formulare la propria offerta, di eventuali maggiorazioni per lievitazioni dei prezzi che dovessero intervenire durante l'esecuzione del servizio, rinunciando fin d'ora a qualsiasi azione o eccezione in merito;
- di impegnarsi a fornire i documenti necessari ai fini degli accertamenti che la stazione appaltante è tenuta a compiere ai sensi della vigente normativa in materia di "antimafia" e a comunicare i dati e le informazioni/documentazioni che saranno richiesti per la verifica delle dichiarazioni rese in sede di offerta;
- di obbligarsi, nel rispetto delle disposizioni normative previste dal combinato disposto dall'articolo 3 della legge n. 136/2010, ad indicare un numero di conto corrente bancario dedicato, anche se in via non esclusiva, a tutte le operazioni relative al presente appalto, nonché i nominativi dei soggetti che avranno accesso a tale conto.
- di essere informato, ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la dichiarazione viene resa.

1.5) di autorizzare ovvero di non autorizzare l'accesso ai documenti forniti nell'ambito dell'offerta o a giustificazione della medesima che costituiscano segreti tecnici o commerciali. In detta seconda ipotesi, l'offerente è tenuto a motivare e comprovare le ragioni del diniego. L'Autorità si riserva di valutare la compatibilità dell'istanza di riservatezza con il diritto di accesso dei soggetti interessati, fermo restando le ipotesi di differimento di cui all'articolo 53, comma 2, lett. c) e d) del Codice.

1.6) PASSOE di cui all'articolo 2, comma 3.2, delibera n. 111 del 20 dicembre 2012 dell'ex AVCP relativo all'impresa concorrente. In aggiunta, nel caso di avalimento ai sensi dell'articolo 89 del Codice, anche il PASSOE relativo all'impresa ausiliaria.

1.7) Documento attestante in originale, o in copia autenticata ai sensi dell'articolo 18 del D.P.R. 445/2000, con espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito, la garanzia provvisoria come definita dall'articolo 93 del Codice, di valore pari al 2% dell'importo a base d'asta sui tre anni, prestata mediante cauzione o fideiussione, a scelta dell'offerente. La garanzia fideiussoria può essere rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti all'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

La garanzia deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile;
- l'operatività della garanzia entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta da parte della stazione appaltante.

La garanzia ha validità fino a centottanta giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta ed è corredata dall'impegno del garante a rinnovarla per ulteriori centottanta giorni, previa richiesta da parte della stazione appaltante, qualora alla data della scadenza della stessa non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

L'offerta è, altresì, corredata dell'impegno di un fideiussore, anche diverso da quello che ha reso la garanzia provvisoria, a rilasciare, ai sensi dell'articolo 103 del Codice, la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto qualora il concorrente risultasse affidatario. La garanzia copre la mancata sottoscrizione del contratto a seguito dell'aggiudicazione per fatto dell'affidatario, riconducibile ad una condotta connotata da dolo o colpa grave. La stessa è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto.

In sede di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione ai non aggiudicatari, la stazione appaltante provvede nei loro confronti, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dall'aggiudicazione, allo svincolo della garanzia provvisoria, anche se non ancora decorso il termine di efficacia della stessa.

L'importo della garanzia (provvisoria e definitiva) e del suo eventuale rinnovo è ridotto del cinquanta per cento per i concorrenti ai quali sia stata rilasciata, da organismi accreditati la certificazione del sistema di qualità conforme alle competenti norme europee. Per fruire di tale beneficio, il concorrente deve produrre, nel plico contenente la documentazione amministrativa, alternativamente la seguente documentazione:

- certificazione di qualità conforme alle norme europee UNI CEI ISO 9000 (ovvero copia semplice, con dichiarazione di conformità);
- dichiarazione, di cui all'articolo 93, comma 7, del Codice, resa ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 445/2000.

Ove ne sussistano i presupposti, l'operatore, in sede di offerta, può segnalare e documentare il possesso dei requisiti necessari per fruire delle ulteriori riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7, del Codice.

1.8) Attestazione del pagamento del contributo in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione pari all'importo dovuto euro 140,00 (centoquaranta/00), scegliendo tra le modalità di cui alla deliberazione dell'ANAC del 9 dicembre 2014, ai sensi dell'articolo 7 del presente Disciplinare.

1.9) Copia sottoscritta del Patto di Integrità allegato alla documentazione di gara.

2. L'operatore economico, singolo o in raggruppamento, può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'articolo 10, del presente Disciplinare, avvalendosi delle capacità di altri soggetti. **Resta esclusa la possibilità di avvalersi dei requisiti di cui al precedente articolo 9.** L'impresa concorrente che si avvale delle capacità di altri soggetti è tenuta ad allegare alla domanda di partecipazione anche la dichiarazione (o in alternativa il DGUE) datata e sottoscritta, con firma leggibile e per esteso, resa da parte del legale rappresentante dell'impresa ausiliaria o, comunque, dal soggetto munito di necessari poteri di firma e di rappresentanza, corredata da

fotocopia non autenticata del proprio documento di riconoscimento in corso di validità, con il quale quest'ultima attesti il possesso dei requisiti di cui all'articolo 9, del presente Disciplinare, nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento. La stazione appaltante verifica se l'impresa ausiliaria soddisfi i pertinenti criteri di selezione o se sussistono motivi di esclusione ai sensi dell'articolo 9, del presente Disciplinare. L'impresa concorrente, **pena l'esclusione**, è tenuta a sostituire i soggetti che non soddisfino un pertinente criterio di selezione o per i quali sussistano motivi obbligatori di esclusione.

L'operatore economico che si avvale delle capacità di altro soggetto, unitamente alla propria domanda di partecipazione o, in alternativa, al proprio DGUE e quello dell'impresa ausiliaria, è tenuto a presentare, altresì:

- l'originale o copia autenticata del contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto.
- una dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con la quale quest'ultima:
 - i)* si obbliga verso il concorrente e la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente con specifiche e puntuali indicazioni delle stesse;
 - ii)* attesta di non avvalersi, a sua volta, di altro soggetto;
 - iii)* attesta che della stessa non si avvale più di un concorrente e che non partecipa alla procedura di gara anche in proprio.

Dal contratto e dalla suddetta dichiarazione discende una responsabilità in solido del concorrente e dell'impresa ausiliaria nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto, nonché l'estensione degli obblighi derivanti dalla normativa antimafia anche a carico dell'impresa ausiliaria.

In caso di dichiarazioni mendaci, la stazione appaltante dispone l'esclusione della concorrente ed escute la garanzia, dandone segnalazione all'Autorità nazionale anticorruzione, ai sensi dell'articolo 80, comma 12, del Codice.

3. La mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi, della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni o del documento di gara unico europeo, **con esclusione di quelle afferenti all'offerta tecnica ed economica**, può essere sanata ai sensi dell'articolo 83, comma 9, del Codice, dietro pagamento in favore della stazione appaltante della sanzione pecuniaria stabilita, nel rispetto dei limiti edittali di cui alla medesima disposizione, in euro 2.500,00 (duemila cinquecento/00).

Ai fini della sanatoria, è assegnato al concorrente un termine non superiore a dieci giorni per consentire l'integrazione o la regolarizzazione delle dichiarazioni necessarie. Contestualmente all'integrazione o alla regolarizzazione, il concorrente è tenuto a produrre la documentazione comprovante il pagamento della sanzione. La sanzione è dovuta esclusivamente nelle ipotesi di integrazione o di regolarizzazione. In caso di inutile decorso del termine o di omessa comprova dell'avvenuto pagamento della sanzione, si procede all'esclusione del concorrente dalla gara.

La sanzione di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice non trova applicazione qualora la stazione appaltante richieda al concorrente di sanare irregolarità formali, ovvero la mancanza o l'incompletezza di dichiarazioni non essenziali. L'inutile decorso del termine comporta, in ogni caso, l'esclusione dalla procedura.

Le irregolarità essenziali non sanabili, ai fini di quanto previsto dal citato articolo 83, comma 9, sono tali nella misura in cui non consentono l'individuazione del contenuto dell'offerta o del soggetto responsabile della stessa.

Articolo 14. CONTENUTO DELLA BUSTA “B” – OFFERTA TECNICA

1. La busta “B” dovrà contenere al suo interno un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, la seguente documentazione:

- a) RELAZIONE TECNICA, dalla quale si evincano in modo completo e dettagliato le modalità con cui vengono svolte le prestazioni oggetto dell'affidamento, conformemente alla descrizione dei servizi resa nell'Allegato tecnico al Capitolato speciale d'oneri, nonché da quanto dettagliato all'articolo 18 del presente Disciplinare;
- b) CURRICULA VITAE DELLE FIGURE PROFESSIONALI PROPOSTE.

La Relazione Tecnica, firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell'ultima pagina, deve necessariamente contenere tutti gli elementi da cui desumere la valutazione dell'offerta, ovvero:

- la struttura organizzativa;
- le risorse strumentali;
- le misure adottate per garantire la qualità del servizio;
- l'entità delle risorse umane (qualifica ed esperienza del personale effettivamente utilizzato nell'appalto).

La Relazione Tecnica deve essere sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore dell'impresa concorrente in forma singola o consorziata ovvero dal legale rappresentante/procuratore dell'impresa capogruppo in caso di RTI o consorzio già costituito, ovvero ancora nel caso di RTI o consorzio da costituire, da tutti i legali rappresentanti/procuratori delle imprese costituenti il futuro raggruppamento temporaneo o consorzio.

La suddetta Relazione Tecnica deve:

- essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine;
- essere contenuta entro le 40 pagine, escluse le pagine relative ai curricula;
- essere redatta in carattere Times New Roman di dimensione 12 (dodici) pt e interlinea singola;

Qualora le imprese concorrenti ritengano di utilizzare solo parzialmente le proprie risorse umane e strumentali ai fini dell'appalto in oggetto, sono tenute ad indicare nella Relazione Tecnica sia quelle totali a disposizione sia quelle che intendono dedicare allo svolgimento delle prestazioni come indicate nel Capitolato. In mancanza, si dovrà intendere che ciascun concorrente dispone direttamente delle risorse indicate e le metterà interamente a disposizione per lo svolgimento della prestazione.

I curricula devono essere in formato standard europeo (“Europass”) e riportare, tra l'altro, le esperienze pregresse, evidenziandone il contesto, il ruolo, la dimensione economica e la durata, per permettere all'amministrazione la valutazione della congruità dell'offerta e l'attribuzione dei punteggi come previsto dai successivi articoli 18 e 19.

Articolo 15. CONTENUTO DELLA BUSTA "C" – OFFERTA ECONOMICA

1. Nella **Busta C**, contenente l'offerta economica, il concorrente è tenuto a fornire, **a pena di esclusione**, la seguente documentazione e informazioni:

- il prezzo complessivo offerto per l'appalto, in cifra e lettere, IVA esclusa; si chiede, altresì, di dettagliare i prezzi **a misura** e **a corpo** per le seguenti componenti dell'offerta:
 - a) Fornitura HW/SW, installazione e configurazione della piattaforma tecnologica;
 - b) Configurazione e sviluppo SW sulla piattaforma fornita;
 - c) Servizio di conduzione con operatore;
 - d) Formazione;
 - e) Manutenzione;
- con riferimento al punto c) al fine di consentire una valutazione dell'offerta conforme al dettato di cui all'art.152 della legge, n. 232/16 la quantificazione del prezzo dovrà essere determinata ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.
- il ribasso globale percentuale da applicare all'importo posto a base d'asta, in cifre e lettere, IVA esclusa, con indicazione separata dei costi per rischi da interferenza come indicati dal DUVRI;
- l'impegno a mantenere invariato il prezzo, in caso di aggiudicazione, sino alla scadenza naturale del contratto;
- l'impegno a mantenere ferma la propria offerta per un periodo di 180 giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione.

In caso di discordanza tra prezzo complessivo e ribasso percentuale globale, ovvero tra il prezzo indicato in cifre e quello in lettere, viene ritenuto valido quello più vantaggioso per l'amministrazione.

L'offerta economica deve essere redatta in lingua italiana, deve essere datata e sottoscritta in ogni sua pagina dal legale rappresentante dell'impresa (o persona munita di comprovati poteri di firma) o, nel caso di RTI/consorzio già costituito dal soggetto capogruppo (legale rappresentante dell'RTI/consorzio) o in caso di RTI/consorzio da costituirsi, da tutti i soggetti che la comporranno, contenente un chiaro riferimento alla presente gara.

Ai sensi degli articoli 95, comma 10, e 97, comma 6, del Codice, il concorrente è tenuto ad indicare i costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. I costi aziendali della sicurezza, anche se pari a zero, devono essere espressamente indicati a **pena di esclusione**.

2. Saranno ammesse le sole offerte economiche che non superino l'importo a base d'asta.

Articolo 16. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

1. La gara, ai sensi degli articoli 59 e 60 del Codice, è aggiudicata mediante procedura aperta, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli articoli 94 e 95 del medesimo Codice, in base al miglior rapporto qualità/prezzo.

2. La valutazione dell'offerta è effettuata secondo i criteri analiticamente indicati all'articolo 18 del presente Disciplinare. Il punteggio complessivo è dato dalla somma tra il punteggio conseguito per l'offerta tecnica ed il punteggio conseguito per l'offerta economica.
3. I concorrenti, **pena l'esclusione** dalla procedura di gara, non possono presentare più di una offerta, ovvero offerte nelle quali vengano sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura rispetto alle condizioni specificate nel Capitolato, ovvero che siano sottoposte a condizione e/o che sostituiscano, modifichino e/o integrino le condizioni dell'appalto, nonché offerte che risultino essere incomplete e/o parziali.
4. Le modalità di partecipazione alla seduta pubblica sono indicate all'articolo 17 del presente Disciplinare.
5. L'Autorità si riserva il diritto di non aggiudicare la gara qualora le offerte vengano considerate non conformi al principio di congruità, non confacenti alle proprie esigenze di bilancio e/o per sopravvenute ragioni di carattere pubblico, ovvero, in presenza di una sola offerta valida pervenuta.
6. La stazione appaltante e l'aggiudicatario faranno riferimento ai prezzi unitari riportati anche ai fini dell'eventuale affidamento di attività non previste o per l'estensione, nei limiti di legge, di ulteriori elementi.
7. L'amministrazione si riserva la facoltà di estendere l'oggetto e la durata dell'appalto nei limiti di quanto stabilito all'articolo 21 del presente Disciplinare. Il concorrente, pertanto, è tenuto a garantire, nei modi e nei tempi specificati, la fornitura del servizio.
8. In presenza di presunte offerte anomale, trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 97 del Codice, nonché l'articolo 19 del presente Disciplinare.
9. In caso di parità di punteggio delle offerte risultate economicamente più vantaggiose, è privilegiata la percentuale più alta di ribasso dell'offerta economica (prezzo). In caso di ulteriore parità, si procede in seduta pubblica, mediante sorteggio.
10. L'aggiudicazione definitiva dell'appalto e la conseguente stipula del contratto avverranno successivamente alle necessarie verifiche nonché agli altri adempimenti cui è tenuta l'Autorità, nel rispetto dei termini indicati all'articolo 32 del Codice. L'Autorità si riserva, in ogni caso, la facoltà di anticipare la verifica del possesso dei requisiti nonché, ove ne sussistano i presupposti, l'esecuzione del contratto.
11. Le offerte inviate non si ritengono vincolanti per l'Autorità né ai fini dell'aggiudicazione né della stipula del contratto. I concorrenti, invece, restano vincolati, dal momento della presentazione dell'offerta, per un periodo pari a centottanta giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione.
12. L'aggiudicataria si impegna a svolgere il servizio con le modalità contrattualmente previste, anche nelle more della formale stipula del contratto.
13. La partecipazione alla procedura aperta di cui al presente Disciplinare comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le condizioni e le clausole contenute nella documentazione di gara.
14. Ai sensi degli articoli 29, comma 1, e 76, comma 3, del Codice, della stazione appaltante tutte le informazioni riguardanti la presente procedura di gara sono pubblicate sul profilo della stazione appaltante (sito *web* dell'Autorità, sezione "Autorità Trasparente"), unitamente alla composizione della Commissione e ai *curricula* di ciascun componente.

Articolo 17. ATTIVITÀ DEL RUP, NOMINA DELLA COMMISSIONE E OPERAZIONI DI GARA

1. Le varie fasi della procedura di gara vengono effettuate, in base alle rispettive competenze specificate dal Codice, dal RUP e da un'apposita Commissione nominata ai sensi degli articoli 77 e 216, comma 12, del Codice. La Commissione, in particolare, nel rispetto delle disposizioni contenute nel bando, negli atti allegati e nel Codice, è tenuta alla valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico, ai sensi del già citato articolo 77 del Codice.

2. Alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, il RUP, ovvero in alternativa il **seggio di gara costituito ad hoc** a sua volta coordinato dal RUP, competente ad adottare le decisioni conseguenti alle valutazioni effettuate:

a) verifica la tempestività dell'arrivo dei plichi pervenuti, della loro integrità e, una volta aperti, controlla la completezza e la correttezza formale delle buste presenti al loro interno (buste "A", "B", "C");

b) provvede all'apertura della sola busta "A" per la verifica della documentazione in essa contenuta sia per i singoli operatori economici che per i raggruppamenti e i consorzi, accertando, in particolare, la regolarità degli elementi e del documento di gara unico europeo e il possesso dei requisiti di partecipazione;

c) in caso di mancanza, incompletezza ed ogni altra irregolarità essenziale degli elementi, della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni o del documento di gara unico europeo, richiede all'offerente l'integrazione e la regolarizzazione ai sensi dell'articolo 13, comma 3, del presente Disciplinare, unitamente al pagamento della sanzione pecuniaria di cui alla medesima disposizione;

d) provvede all'esclusione dalla gara dei concorrenti che non soddisfino le condizioni di partecipazione stabilite dal Codice, dal Disciplinare e dalle altre disposizioni vigenti, dandone comunicazione agli interessati entro due giorni dalla data di adozione dei relativi atti. Entro il medesimo termine provvede a comunicare agli interessati i provvedimenti di ammissioni adottati all'esito delle valutazioni dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali. Tutti gli atti, siano essi di ammissione o di esclusione, sono pubblicati ai sensi dell'articolo 16, comma 14, del presente Disciplinare.

e) trasmette alla Commissione gli atti di gara, unitamente alle offerte ammesse a seguito delle preliminari attività di valutazione della documentazione amministrativa.

f) provvede a verificare, anche tramite il sistema AVCPass, i requisiti dichiarati dalle imprese ai sensi degli artt. 80 e 83 del Codice in sede di presentazione della domanda di partecipazione.

3. La prima seduta pubblica ha luogo presso la sede dell'Autorità sita in Napoli Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco, il giorno 24 aprile 2017 alle ore 12:00. È ammessa la partecipazione ai legali rappresentanti delle imprese concorrenti ovvero ai loro delegati, il cui nominativo deve essere comunicato mediante e-mail alla casella sag@agcom.it nonché, per conoscenza, ad agcom@cert.agcom.it, almeno il giorno lavorativo antecedente la data della seduta, con allegata fotocopia di un documento di identificazione con fotografia, nonché con l'indicazione dei relativi poteri o degli estremi della procura speciale.

4. Le successive sedute pubbliche hanno luogo presso la medesima sede, all'orario e al giorno indicato sul sito *web* dell'Autorità, fino al giorno antecedente la data fissata. L'accesso e la permanenza dei rappresentanti del concorrente nei locali ove si procede alle operazioni di

gara sono subordinati all'assoluto rispetto delle procedure di accesso e di sicurezza in vigore presso l'Autorità ed all'esibizione dell'originale del documento di identificazione. Al fine di consentire al personale dell'Autorità di procedere all'identificazione, l'incaricato del concorrente è tenuto a presentarsi all'ingresso visitatori almeno quindici minuti prima degli orari fissati per ciascuna delle sedute aperte al pubblico.

5. Non prima della scadenza del termine per la presentazione delle offerte, la stazione appaltante, con propria determinazione, provvede alla nomina della Commissione di gara. La Commissione si compone di tre membri, oltre al componente verbalizzante, scelti in base alle professionalità dei singoli rispetto alle conoscenze richieste per la valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico. Si terrà conto, ai fini della nomina dei commissari, con particolare riguardo alla figura del Presidente, della competenza, dei curricula, degli anni di esperienza maturati nel settore cui afferisce l'oggetto dell'appalto, nonché dei requisiti di moralità e di compatibilità. La stazione appaltante, qualora ravvisi più soggetti interni all'amministrazione dotati delle idonee e pertinenti competenze, può procedere alla scelta dei componenti mediante sorteggio pubblico, rendendo noto sul proprio sito la data e le modalità di sorteggio. La stazione appaltante pubblica tempestivamente, e comunque prima dell'insediamento della Commissione, nella sezione "Autorità Trasparente" la composizione della Commissione e i curricula dei singoli componenti. La Commissione è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche, oltre a quanto specificato al successivo articolo 19, comma 1. Nell'ambito della valutazione delle offerte, la Commissione opera in piena autonomia rispetto alla stazione appaltante e al RUP e valuta il contenuto delle offerte esclusivamente alla luce dei criteri motivazionali indicati nel presente Disciplinare. Il RUP, in ogni caso, può supportare i componenti della Commissione per risolvere questioni di tipo amministrativo, purché non determini interferenze nel processo di valutazione delle offerte. Ai fini della prevenzione della corruzione, la Commissione e i singoli componenti segnalano all'Autorità competente o alla Procura della Repubblica, qualora ravvisino ipotesi di reato, qualsiasi tentativo di condizionamento della propria attività da parte dei concorrenti, della stazione appaltante e, in generale, di qualsiasi altro soggetto in grado di influenzare l'andamento della gara. Al momento dell'accettazione dell'incarico i commissari sono tenuti a dichiarare l'inesistenza delle cause di incompatibilità, di astensione e di esclusione previste dall'articolo 77 del Codice.

6. La Commissione, acquisiti gli atti relativi alle offerte dei concorrenti ammessi alle successive fasi di gara, procede in seduta pubblica, conformemente alle disposizioni di cui al presente Disciplinare, all'apertura della busta "B – Offerta tecnica" ed alla verifica, **pena l'esclusione** del concorrente dalla procedura di gara, della conformità della documentazione presentata con quanto previsto nel presente Disciplinare. In caso di esclusioni, la Commissione comunica alla stazione appaltante quanto avvenuto per consentire le ulteriori attività di competenza.

7. La Commissione prosegue in seduta riservata alla valutazione delle offerte tecniche e all'attribuzione, secondo quanto previsto nel successivo articolo 18, dei punteggi ivi indicati, nonché alla stesura della graduatoria parziale.

8. Al termine dell'esame delle offerte tecniche, è fissata una seduta pubblica nel corso della quale la Commissione:

- a) dà lettura dei punteggi attribuiti alle offerte tecniche;
- b) procede all'apertura delle buste "C – Offerta economica" e verifica, **pena l'esclusione** del concorrente dalla procedura di gara, la conformità della documentazione presentata con quanto previsto nel presente Disciplinare. In caso di esclusioni, la Commissione

comunica alla stazione appaltante quanto avvenuto per consentire le ulteriori attività di competenza;

c) dà lettura dei prezzi offerti e dei relativi ribassi percentuali.

9. Nel corso della medesima o in seduta pubblica successiva procede, quindi, all'esame delle offerte economiche presentate, all'attribuzione del punteggio secondo quanto previsto nel successivo articolo 18, nonché alla individuazione delle offerte che superano la soglia dell'anomalia di cui all'articolo 97, comma 3, del Codice ovvero all'indicazione al RUP delle offerte che, secondo quanto previsto dal successivo comma 6 del medesimo articolo, appaiono, sulla base di elementi specifici, potenzialmente anomale.

10. La Commissione, in seduta pubblica, dà lettura dei punteggi attribuiti alle offerte economiche e procede, conseguentemente, alla determinazione del punteggio totale, dato dalla somma dei punteggi conseguiti da ciascun concorrente per l'offerta tecnica e per quella economica.

11. Qualora la Commissione di gara accerti, sulla base di elementi univoci, che vi siano offerte imputabili ad un unico centro decisionale, procede ad escludere i concorrenti.

12. Qualora la Commissione riscontri delle anomalie ai sensi dell'articolo 97 del Codice, sospende la seduta pubblica procedendo ai sensi dell'articolo 19 del presente Disciplinare. In caso contrario redige e dà lettura della graduatoria finale.

Articolo 18. VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICO/ECONOMICA

1. La valutazione dell'offerta è effettuata in base ai criteri qui di seguito esposti.

- caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche della attività;
- prezzo dell'offerta.

L'appalto verrà aggiudicato al soggetto che avrà ottenuto il punteggio totale più alto, dato dalla somma dei punteggi parziali, come segue:

$$Pt = P1 + P2$$

dove:

- Pt rappresenta il punteggio totale il cui valore massimo assegnabile è pari a punti 100, e risulta dalla somma dei seguenti punteggi parziali:
- P1 rappresenta il punteggio relativo alle caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche della attività, il cui valore massimo assegnabile è pari a **punti 60**;
- P2 rappresenta il punteggio relativo al prezzo totale offerto, il cui valore massimo assegnabile è pari a **punti 40**.

I punteggi parziali saranno calcolati ciascuno come di seguito specificato:

Caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche della attività

Il punteggio (P1), relativo alle caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche dell'attività oggetto dell'offerta, per un punteggio massimo attribuibile pari a 60 (sessanta) punti, sarà dato dalla somma dei valori dei due elementi di base di seguito elencati:

a) Caratteristiche del fornitore	fino a 5 punti
<i>A tal fine sarà valutato in particolare il portafoglio prodotti /servizi/committenza</i>	

b) Qualità e consistenza dell'infrastruttura hardware e software	fino a 15 punti
<i>A tal fine saranno valutate in particolare le caratteristiche delle componenti hardware e software fornite, con particolare riferimento alle funzionalità CTI ed alla relativa reportistica disponibile, le funzionalità ACD e IVR e le funzionalità del sistema di registrazione chiamate.</i>	
c) Qualità e consistenza del piano di formazione (durata/articolazione/temi)	fino a 3 punti
<i>A tal fine saranno valutati in particolare durata, articolazione e temi proposti per la formazione.</i>	
d) Qualità e consistenza del piano di erogazione del servizio di risposta	fino a 15 punti
<i>A tal fine saranno valutati in particolare i processi organizzativi proposti, con particolare attenzione alle soluzioni proposte per garantire l'erogazione del servizio senza soluzione di continuità nelle previste ore/giorni di prestazione, le specifiche di erogazione del servizio con i canali inbound e outbound, le statistiche di funzionamento, la presenza di procedure per il monitoraggio degli SLA, l'accuratezza e la consistenza del cronoprogramma.</i>	
d) Qualità e consistenza del piano di assistenza e manutenzione	fino a 8 punti
<i>A tal fine saranno valutati l'accuratezza e la consistenza dei piani di assistenza e manutenzione, nonché i processi organizzativi proposti e le soluzioni proposte per l'attivazione dei servizi ed i relativi SL.</i>	
f) Qualità e consistenza del gruppo di lavoro	fino a 10 punti
<i>A tal fine saranno valutati i curriculum vitae del gruppo di lavoro destinato al servizio di risposta, del team di sviluppatori e di sistemisti che saranno impiegati nell'ambito del progetto, e del personale dedicato alle attività di assistenza, formazione e manutenzione.</i>	
g) Varianti migliorative	fino a 4 punti
<i>A titolo di esempio si citano, l'utilizzo di risorse già formate su temi di competenza dell'Autorità, proposta di soluzione alternativa relativa ad un nuovo CRM, etc</i>	

Prezzo dell'offerta

Il punteggio (P2), relativo al prezzo dell'offerta* per un punteggio massimo attribuibile pari a 40 (quaranta) punti, sarà calcolato sulla base della seguente equazione:

$$P2 = 40 \times p_{\min} / p_x$$

dove:

- p_{\min} = prezzo complessivo minimo tra le varie offerte pervenute
- p_x = prezzo complessivo dell'offerta.

*Ai sensi dell'art.152 della legge n. 232/2016 il prezzo che concorre alla individuazione della componente "P2" è determinato al netto delle spese relative al costo del personale, definito ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative (confronta art. 15, comma 1, lett. c) del presente disciplinare).

Articolo 19. OFFERTE ANORMALMENTE BASSE

1. La valutazione della congruità dell'offerta è effettuata dal RUP con il supporto della Commissione di gara nominata ai sensi dell'articolo 77 del Codice.
2. La valutazione della congruità dell'offerta, ai sensi dell'articolo 97, comma 3, del Codice, è effettuata per quelle offerte in cui sia i punti relativi al prezzo sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione siano entrambi pari o superiori ai 4/5 dei corrispondenti punti massimi previsti dal presente Disciplinare.
3. La stazione appaltante può chiedere agli operatori economici di fornire spiegazioni in merito al prezzo o ai costi proposti nelle offerte se queste appaiono anormalmente basse, sulla base di un giudizio tecnico sulla congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte. Nel formulare le richieste scritte agli operatori economici e nella valutazione dei riscontri forniti trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 97, commi 5, 6 e 7.
4. Viene sottoposta a verifica la prima migliore offerta, se la stessa appaia anormalmente bassa e, se ritenuta anomala, si procede nella stessa maniera progressivamente nei confronti delle successive migliori offerte, fino ad individuare la migliore offerta non anomala.
5. Resta ferma la facoltà di valutare la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

Articolo 20. ADEMPIMENTI NECESSARI ALL'AGGIUDICAZIONE E ALLA STIPULA DEL CONTRATTO

1. L'Amministrazione, previa verifica della proposta di aggiudicazione, procede alla relativa approvazione entro trenta giorni dalla ricezione della proposta medesima, fermo restando la necessità di sospendere la decorrenza del termine per richieste di documenti o chiarimenti. L'aggiudicazione diventa efficace a seguito della verifica del possesso dei requisiti prescritti agli articoli 80 e 83 del Codice. L'Amministrazione, tuttavia, può riservarsi di anticipare tali verifiche ai sensi dall'articolo 16, comma 10 del presente Disciplinare.
2. Ai sensi dell'articolo 32, comma 13, del Codice, l'Amministrazione può richiedere all'aggiudicatario l'esecuzione anticipata della prestazione qualora ricorrano le condizioni previste dal precedente comma 8 del medesimo articolo. In questo caso il responsabile del procedimento autorizza l'esecuzione anticipata con un proprio provvedimento.

3. Qualora l'appalto non possa essere aggiudicato in favore del concorrente collocatosi al primo posto della graduatoria, lo stesso è aggiudicato al concorrente secondo classificato. In caso di ulteriore impossibilità, l'appalto è aggiudicato al primo concorrente utilmente collocatosi nella graduatoria finale.

4. La stipulazione del contratto è, comunque, subordinata alla presentazione della seguente ulteriore documentazione:

a) Garanzia definitiva nella misura del 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale, IVA esclusa, da costituire sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, del Codice, fermo restando la possibilità di applicare le riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7, del medesimo Codice, ove ne sussistano i relativi presupposti. Ai sensi dell'articolo 103, comma 1, del Codice, altresì, in caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10%, la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%. Qualora il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso al 20%. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'accezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La stessa è svincolata a seguito della piena ed esatta esecuzione del contratto. Trovano applicazione, per quanto non indicato nel presente Disciplinare, le disposizioni di cui all'articolo 103 del Codice.

b) Comunicazione, ai sensi dell'articolo 1 del D.P.C.M. n. 187/1991, sulla composizione societaria e sull'esistenza di diritti reali di godimento o di garanzia sulle azioni con diritto di voto sulla base delle risultanze del libro dei soci, delle comunicazioni ricevute e di qualsiasi altro dato a propria disposizione, nonché l'indicazione dei soggetti muniti di procura irrevocabile che abbiano esercitato il voto nelle assemblee societarie nell'ultimo anno o che ne abbiano comunque diritto. Qualora il soggetto aggiudicatario sia un consorzio, lo stesso è tenuto a comunicare i dati di cui sopra riferiti alle singole società consorziate che comunque partecipino all'esecuzione del servizio.

c) Polizza assicurativa di responsabilità civile stipulata con una delle imprese autorizzate alla copertura dei rischi conseguenti al risarcimento dei danni prodotti all'Autorità, al personale dell'Autorità ovvero a terzi o a cose di terzi da dipendenti della ditta nell'espletamento dell'attività di appalto nonché dei danni causati ad operatori economici o stazioni appaltanti in ragione di eventuali ritardi, interruzioni, malfunzionamenti, errori o omissioni commessi nella gestione del servizio oltre che per violazione delle norme, ivi comprese quelle recate dal Codice in materia di protezione dei dati personali e degli obblighi previsti in materia di conservazione sostitutiva dei documenti informatici, con massimale pari ad almeno 250.000,00 euro.

5. L'Amministrazione provvede alla verifica della posizione contributiva e previdenziale dell'appaltatore nei confronti dei propri dipendenti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

6. L'aggiudicatario, sulla base di quanto sopra previsto, all'atto della stipula del contratto, è tenuto a comunicare il nominativo del proprio responsabile il quale, durante lo svolgimento dell'attività e per tutti gli aspetti operativi finalizzati al completamento delle prestazioni, deve far riferimento al responsabile all'uopo nominato dall'Autorità.

7. L'aggiudicatario è tenuto a presentarsi alla data che sarà fissata dall'amministrazione per la stipula del contratto. In mancanza, salvo i casi di gravi impedimenti motivati e comprovati,

si procede all'incameramento della cauzione provvisoria. In tal caso è facoltà dell'amministrazione medesima aggiudicare l'appalto all'impresa che risulti successivamente classificata nella graduatoria delle offerte.

8. Sono a carico dell'aggiudicatario le spese contrattuali nonché gli oneri fiscali.

Articolo 21. MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

1. Le modifiche nonché le varianti del contratto in corso di validità di cui all'articolo 106 del Codice, che non comportino variazioni di prezzo, devono essere autorizzate dal RUP. Le modifiche e le varianti di cui al comma 7, dell'articolo 106, del Codice, sono disposte ed approvate secondo le previsioni di cui al Regolamento per la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità.

2. Ai sensi dell'articolo 106, comma 12, del Codice, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto dell'importo del contratto, può richiedere al contraente l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso, il contraente non potrà avvalersi del diritto alla risoluzione del contratto.

3. Ai sensi dell'articolo 106, comma 11, del Codice, la durata del contratto in corso di esecuzione può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura volta all'individuazione del nuovo contraente. In tal caso, il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni indicate nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Articolo 22. VALIDITA' DELLA GRADUATORIA

1. In caso di revoca dell'aggiudicazione o di risoluzione del contratto, l'Autorità si riserva, ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del presente Disciplinare, la facoltà di aggiudicare la gara al concorrente che segue il primo nella graduatoria finale, alle medesime condizioni proposte in sede di gara, entro un anno dalla sua approvazione.

Articolo 23. TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI DI GARA

1. Ai sensi del decreto legislativo 196/2003, il titolare dei dati rilasciati per la partecipazione alla presente gara è l'Autorità.

2. In materia di accesso agli atti di gara trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 53 del Codice.

3. Con le dichiarazioni di cui all'articolo 13 del presente Disciplinare, ciascun offerente può segnalare all'Amministrazione di NON autorizzare l'accesso agli atti inerenti alle parti relative all'offerta tecnica - che dovranno in tal caso essere successivamente indicate in via specifica con la presentazione dell'offerta stessa, ovvero delle giustificazioni dei prezzi eventualmente chieste in sede di verifica delle offerte anomale - in quanto coperte da segreti tecnici e commerciali. In caso di presentazione di tale dichiarazione, l'Amministrazione consente l'accesso nei soli casi di cui all'articolo 53, comma 6, del Codice.

4. In mancanza di presentazione della dichiarazione di cui sopra, l'Amministrazione consente ai concorrenti che lo richiedono l'accesso nella forma di estrazione di copia dell'offerta tecnica e/o delle giustificazioni dei prezzi.

5. In ogni caso, l'accesso ai documenti contenenti le offerte dei concorrenti e l'eventuale procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta è consentito solo a seguito dell'approvazione dell'aggiudicazione.