



Società con unico socio soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Livia Tellus Romagna Holding S.p.A.

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA APERTA

per l'affidamento in appalto dei servizi di contact center

Forlì, febbraio 2019

a cura di: Ufficio Acquisti e Contratti

INDICE

Informazioni sull'appalto.....	3
1. Normativa di riferimento	3
2. Atti e modelli di gara	4
3. Informazioni.....	5
4. Soggetti ammessi alla procedura di gara e requisiti di partecipazione	5
5. Modalità di presentazione del plico contenente l'offerta.....	7
6. Contenuto del plico contenente l'offerta.....	8
7. Criterio e modalità di aggiudicazione	13
8. Svolgimento della gara	18
9. Cause di esclusione	20
10. Avvertenze	20
11. Documenti per controllo requisiti di partecipazione dell'aggiudicatario e per la stipula contrattuale	21
12. Privacy e accesso agli atti	22

Informazioni sull'appalto

Soggetto aggiudicatore: Alea Ambiente S.p.A. (di seguito anche Alea Ambiente o stazione appaltante) con sede legale in Piazza Aurelio Saffi, n. 8 – 47121 Forlì (FC) e sede amministrativa in Via I. Golfarelli, n. 123 – 47122 Forlì (FC), e-mail acquisti@alea-ambiente.it, <http://alea-ambiente.it>, partecipata al 100% da Livia Tellus Romagna Holding SpA di Forlì (FC), C.F. – P.IVA 04338490404.

Oggetto: servizi di contact center, in unico lotto stante la natura omogenea e interconnessa delle attività incluse nel generale servizio di contact center.

Durata contrattuale: il servizio avrà la durata di 12 mesi dalla data di inizio attività stabilita secondo quanto riportato all'ultimo periodo dell'art. 16 del Capitolato Tecnico. Alea Ambiente si riserva la possibilità di prolungare il contratto medesimo per un massimo di ulteriori complessivi 12 (dodici) mesi, alle stesse condizioni contrattuali.

Prezzo a base di gara (per 12 mesi di durata contrattuale certa): Euro 264.000,00 + Iva.

Importo a base di gara (per 24 mesi, eventuale proroga compresa): Euro 448.800,00 + Iva, di cui Euro 314.160,40 + Iva quale costo stimato della manodopera.

Tipologia procedura e criterio di aggiudicazione: aperta ex art. 60, D.Lgs. 50/2016 con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 95, D.Lgs. 50/2016.

Data di scadenza per la presentazione delle offerte: vedasi punto IV.2.2) del bando di gara.

1. Normativa di riferimento

La disciplina normativa di riferimento della presente procedura di gara indetta da Alea Ambiente con delibera del Consiglio di Amministrazione del 20/11/2018 è costituita in particolare da:

- ❑ R.D. 23 maggio 1924, n. 827;
- ❑ Legge 7 giugno 2000, n. 150;
- ❑ D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81;

- ❑ D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207;
- ❑ L. 13 agosto 2010, n.136;
- ❑ D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50;
- ❑ Legge 11 dicembre 2016, n. 232.

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

- a) normative vigenti in materia di contratti pubblici;
- b) leggi e disposizioni vigenti in materia di assicurazioni dei lavoratori, prevenzione infortuni, sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- c) disposizioni vigenti sulle assunzioni obbligatorie;
- d) contratti collettivi di lavoro stipulati con le OO.SS.;
- e) disposizioni vigenti in materia di prevenzione della criminalità mafiosa;
- f) ogni altro provvedimento normativo relativo alle materie oggetto del presente Disciplinare, anche emanato nel corso della durata dell'appalto, con particolare riferimento alla tutela dell'ambiente, alla salute pubblica o alla sicurezza sul lavoro.

2. Atti e modelli di gara

La documentazione di gara consta dei seguenti atti:

- a) Bando di gara;
- b) Disciplinare di gara;
- c) Capitolato Speciale di Appalto (nel prosieguo anche e solo Capitolato o CSA);
- d) Schema contrattuale.

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

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

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

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

3. Informazioni

I soggetti interessati a partecipare alla procedura di gara possono scaricare gli atti e i modelli di cui al paragrafo 2 del presente disciplinare dal profilo di committente:

<http://alea-ambiente.it/gare-e-fornitori/>

oppure richiederne il rilascio facendo pervenire ad Alea Ambiente apposita richiesta scritta (contenente gli estremi del richiedente: ragione sociale, indirizzo postale, pec, e-mail, ecc.) ai contatti di cui alla Sezione 1 del bando di gara, e in particolare alla e-mail acquisti@alea-ambiente.it.

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

Eventuali chiarimenti circa gli atti e i modelli nonché, complessivamente, circa la procedura di gara possono essere richiesti a Alea Ambiente per iscritto ai succitati contatti **fino alle ore 12 del 18/03/2019.**

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

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

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

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

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

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

1. **di ordine generale ex art. 80, D.Lgs. 50/2016** (da autocertificare compilando il DGUE nella Parte III: Motivi di esclusione) **1)** assenza di qualsivoglia causa di esclusione di cui all'art. 80, D.Lgs. 50/2016 e al D.Lgs. 159/2011 oppure di una situazione che in base a vigenti disposizioni di legge osti alla partecipazione ad una gara di appalto pubblico e/o alla sottoscrizione di contratti con una pubblica amministrazione;
2. **di idoneità professionale ex art. 83, D.Lgs. 50/2016** (da autocertificare compilando il DGUE nella Parte IV: Criteri di selezione, A: Idoneità): **a)** essere iscritto nei registri della C.C.I.A.A. o Ente equivalente, per attività oggetto dell'appalto per la parte di propria competenza. Nel caso di società cooperative e di consorzi di cooperative, essere iscritto all'Albo Nazionale degli enti cooperativi tenuto presso la C.C.I.A.A.; **b)** aver assolto agli adempimenti di cui alla Legge n. 232/2016 ed in particolare a quanto stabilito nella delibera n. 1/17/CONS del 12/01/2017 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
3. **di capacità economico – finanziaria ex lett. b), c. 1, art. 83, D.Lgs. 50/2016:** ciascun operatore economico, singolo o componente un soggetto plurimo (costituito o costituendo) deve presentare la dichiarazione di attuale solidità economica e finanziaria rilasciata da almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993;
4. **di capacità tecnica ex lett. c), c. 1, art. 83, D.Lgs. 50/2016** (da autocertificare compilando il DGUE nella Parte IV: Criteri di selezione, C: Capacità tecniche e professionali): avere svolto con buon esito negli ultimi tre anni (periodo calcolato a ritroso a partire dal termine ultimo fissato per la presentazione delle offerte) servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura (ossia di call center e/o contact center). Il requisito si intende posseduto quando (devono valere entrambe le seguenti condizioni):
 - l'importo triennale per tali servizi analoghi sia almeno pari ad euro 790.000,00 (settecentonovantamila/00) + IVA;

- l'importo medio annuo di uno di tali servizi sia almeno pari ad euro 180.000,00 (centottantamila/00) + IVA.

5. **certificazione della qualità ex art. 87, D.Lgs. 50/2016** (da autocertificare compilando il DGUE nella Parte IV: Criteri di selezione, D: Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale): essere in possesso di valida e regolare certificazione del sistema di qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001, avente nello scopo i servizi di call center e/o contact center.

5. Modalità di presentazione del plico contenente l'offerta

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

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

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

Tale plico deve riportare all'esterno le seguenti diciture:

1. gli estremi del concorrente (ovvero: ragione sociale, indirizzo postale, telefono, pec ecc.);
2. la seguente dicitura: **“NON APRIRE - Offerta gara contact center 2019”**;
3. l'indicazione della data (giorno e ora) di scadenza dei termini di presentazione dell'offerta.

Il suddetto plico dovrà pervenire tassativamente, **pena l'esclusione dalla gara**, entro i termini perentori indicati dal bando di gara esclusivamente al seguente indirizzo e ufficio:

Alea Ambiente S.p.A. (Ufficio Protocollo)

Via I. Golfarelli, n. 123

47122 Forlì (FC)

Il recapito tempestivo del plico, che deve avvenire a mano (in tal caso sarà rilasciata apposita ricevuta) o tramite servizio postale o corriere, rimarrà ad esclusivo rischio del mittente ed ove, per

qualsiasi motivo, il plico stesso non fosse recapitato in tempo utile, Alea Ambiente non assume responsabilità alcuna.

In ogni caso farà fede la data (giorno e ora) di ricezione attestata dal timbro apposto dall'ufficio ricevente (il cui orario di apertura è il seguente: lun. – ven.: 09:00 – 13:00).

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

6. Contenuto del plico contenente l'offerta

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

ATTENZIONE: la documentazione di gara deve, ove richiesto, essere firmata digitalmente al fine di univocamente individuare il soggetto responsabile della stessa (che deve essere munito degli specifici poteri di firma) e deve essere salvata tutta su supporto informatico non riscrivibile (cd, dvd), preferibilmente in formato PDF/A stampabile. Non è previsto l'inserimento di alcun documento cartaceo all'interno del plico e delle buste di cui sopra.

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

- a. **istanza di partecipazione** alla presente procedura di gara, debitamente sottoscritta digitalmente e in regola con la vigente normativa sull'imposta di bollo. E' redatta utilizzando i modelli Alfa o Beta (quest'ultimo modello riservato ai raggruppamenti temporanei ed ai consorzi ordinari di imprese non ancora formalmente costituiti), alle cui note si rimanda per la corretta compilazione e sottoscrizione;
- b. **dichiarazione di attuale solidità economica e finanziaria**, firmata digitalmente (in originale o copia conforme), rilasciata da almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993 (*in caso di soggetto concorrente plurimo, es.: RTI, due dichiarazioni per ciascun OE*);

- c. **Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)** da presentarsi debitamente compilato e sottoscritto digitalmente.

Dovranno essere compilate almeno le seguenti parti:

- **Parte II - A: Informazioni sull'operatore economico.**

Dovranno essere compilati tanti DGUE distinti quanti sono gli operatori interessati;

- **Parte II – B: Informazioni sui rappresentati dell'operatore economico.**

Nel paragrafo dovranno essere indicati tutti i soggetti dei cui all'art. 80, c. 3 del D.Lgs. 50/2016;

- **Parte II – C: Informazioni sull'affidamento sulle capacità di altri soggetti.**

Dovranno essere compilati tanti DGUE distinti quanti sono gli operatori interessati (impresa ausiliata e impresa ausiliaria). In caso di affidamento ("avvalimento") dovrà essere prodotta in allegato tutta la documentazione necessaria prevista dall'art. 89, D.Lgs. 50/2016;

- **Parte II – D: Informazioni in relazione ai subappaltatori sulle cui capacità l'operatore economico non fa affidamento.**

Dovranno essere compilati tanti DGUE distinti quanti sono gli operatori interessati. Così come previsto dall'art. 105, c. 6, del D.Lgs. 50/2016 in caso di subappalto dovrà essere presentata obbligatoriamente la terna di subappaltatori per ogni prestazione omogenea. Si ricorda che il subappalto assume rilievo solo in fase di esecuzione contrattuale e **non** anche per la dimostrazione del possesso dei requisiti di partecipazione.

- **Parte III – Motivi di esclusione**

A – Motivi legati a condanne penali;

B – Motivi legati al pagamento di imposte o contributi previdenziali;

C – Motivi legati a insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali;

D – Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale.

- **Parte IV – Criteri di selezione:**

A: Idoneità;

B: Capacità economica e finanziaria (allegare dichiarazioni di attuale solidità economica e finanziaria);

C: Capacità tecniche e professionali;

D: Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale.

- **Parte VI – Dichiarazioni finali.**

- d. **dichiarazione di accettazione della clausola sociale**, redatta utilizzando il relativo modello alle cui note si rimanda per la corretta compilazione e sottoscrizione digitale;

- e. **garanzia a corredo dell'offerta (c.d. garanzia provvisoria)**, firmata digitalmente (in originale o copia conforme), rilasciata a favore di Alea Ambiente SpA e costituita in conformità all'art. 93, D.Lgs. 50/2016. Il massimale garantito deve essere pari a **Euro 8.976,00**.

In particolare si ricorda che tale garanzia deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, c. 2, C.C.;
- l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta, ogni contraria eccezione rimossa, da parte del beneficiario Alea Ambiente SpA, anche nell'eventualità di opposizione proposta dal Contraente o da altri soggetti comunque interessati ed anche nel caso che il Contraente sia dichiarato nel frattempo fallito ovvero sottoposto a procedure concorsuali o posto in liquidazione;
- l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, a semplice richiesta scritta di Alea Ambiente, in qualunque momento entro il termine originario di scadenza nel caso in cui non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, per un periodo massimo uguale a quello iniziale, fino alla emissione della garanzia definitiva;
- che nel caso di controversie tra l'istituto garante e Alea Ambiente il foro competente sia quello di Forlì.

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

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

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

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

La garanzia provvisoria presentata dai concorrenti che risulteranno non aggiudicatari è da intendersi svincolata trascorsi trenta giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione.

- f. **impegno del fideiussore** (validamente e regolarmente autorizzato) a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui all'art. 103, D.Lgs. 50/2016 (c.d. garanzia definitiva) qualora l'offerente risultasse affidatario (cfr. c. 8, art. 93, D.Lgs. 50/2016, il cui ultimo periodo riporta le fattispecie di esenzione). In tale impegno **non** va indicato il massimale della

garanzia definitiva. Tale documento va presentato qualunque sia la forma prescelta della garanzia provvisoria. Nel caso di soggetto plurimo non formalmente costituito tale impegno deve essere intestato a tutti i soggetti interessati. Tale documento va firmato digitalmente (in originale o copia conforme);

g. **ricevuta versamento tassa sulla gara a favore dell'ANAC**, per l'importo indicato nella relativa, vigente delibera dell'A.N.AC, cui si rimanda. L'avvenuto pagamento è dimostrato allegando all'offerta la ricevuta di versamento o, in caso di pagamento *on line*, copia dell'e-mail di conferma dell'avvenuto pagamento trasmessa dal sistema di riscossione;

h. **PASS OE** (debitamente sottoscritto digitalmente), rilasciato a seguito della registrazione al sistema AVCPASS ai sensi della deliberazione n. 157 del 17/2/2016 dell'A.N.AC, documento che attesta che l'operatore economico, ivi compresi gli eventuali subappaltatori e le imprese ausiliarie, può essere controllato tramite AVCPASS;

i. **quant'altro previsto dalla documentazione di gara**, tra cui, a mero titolo di esempio, il mandato collettivo speciale con rappresentanza ad un mandatario di cui all'art. all'art. 45, D.Lgs. 50/2016: deve rispettare quanto stabilito in proposito dall'art. 48, D.Lgs. 50/2016 e deve contenere, tra l'altro, le stesse dichiarazioni di cui al modello Beta.

La busta "**B – Documentazione tecnica**" deve contenere **esclusivamente** una relazione tecnica firmata digitalmente ove, nel rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli prestazionali minimi fissati dal CSA, il concorrente descrive dettagliatamente il proprio progetto di servizio facendo emergere le caratteristiche della sua proposta tecnica rispetto a:

- Estensione del servizio offerto rispetto alle caratteristiche di base richieste;
- Qualità del personale ed efficacia della formazione continua;
- Efficacia del sistema di controllo a disposizione di Alea Ambiente e degli apparati di sicurezza.

Ai suddetti fini il concorrente deve inserire anche l'organigramma analitico per illustrare la struttura di cui si avvarrà per l'esecuzione dell'appalto (mansioni e relativo numero di figure dedicate, CCNL e inquadramento), unitamente ai relativi CV delle figure apicali (esclusi gli operatori di contact center) contenenti i requisiti minimi professionali e le caratteristiche richieste in base all'Allegato sub "A" del CSA.

Il concorrente deve dichiarare di impegnarsi ad impiegare per tutta la vigenza contrattuale operatori di contact center in possesso dei requisiti e delle caratteristiche riportate nell'Allegato sub "A".

La relazione tecnica, completa della documentazione richiesta ai fini dell'attribuzione dei punteggi in base ai sub-criteri indicati, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'offerente (dai

legali rappresentanti di tutte le imprese riunite/consorziate in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di imprese non ancora formalmente costituito).

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

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

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

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

- un'unica offerta economica, firmata digitalmente, espressa sia in cifre sia in lettere, con un numero massimo di tre decimali (nel caso fossero indicati quattro o più decimali sarà compiuto un arrotondamento al terzo decimale con la funzione ARROTONDA di MS Excel, che varrà sia in sede di aggiudicazione sia di esecuzione contrattuale), utilizzando l'apposito modello di offerta. In caso di discordanza tra le due espressioni sarà presa in considerazione quella in lettere.

Il prezzo unitario massimo posto a base di gara, nel rispetto degli artt. 9 e 19 del CSA, è il seguente:

- prezzo per ognuno dei primi quattro minuti del tempo medio mensile di conversazione delle chiamate risposte: euro 0,550 (zero/550) + Iva; da cui deriva il calcolo dell'importo stimato posto a base di gara:

Prezzo unitario massimo (€/minuto, I.E.)	Quantitativo totale di minuti stimato in 24 mesi	Importo complessivo stimato (I.E.)
€ 0,550	816.000	€ 448.800,00

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

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

Tale offerta migliorativa deve essere espressa sia in cifre sia in lettere, con un numero massimo di due decimali (esempio 93,05%, 81,34%; nel caso fossero indicati più decimali sarà compiuto un arrotondamento al secondo decimale con la funzione ARROTONDA di MS Excel, che varrà sia in sede di aggiudicazione sia di esecuzione contrattuale), utilizzando l'apposito modello di offerta. In caso di discordanza tra le due espressioni sarà presa in considerazione quella in lettere. **In caso di indicazione di uno o entrambi i valori inferiori alle suddette soglie minime l'offerta sarà esclusa.**

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

- i costi per la sicurezza da rischi specifici dell'attività del concorrente (ricompresi nel corrispettivo di appalto derivante dal ribasso offerto in gara e diversi quindi da quelli per i rischi da interferenza di cui al D.U.V.R.I. che peraltro, in questo specifico appalto, sono pari a zero);
- i costi della manodopera (ricompresi nel corrispettivo di appalto derivante dall'offerta di gara), i quali tutti devono risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche dei servizi offerti (in caso di soggetto partecipante plurimo si chiede di indicare tali costi suddivisi per singolo operatore economico);
- la quotazione del prezzo unitario (Euro/record) per l'esecuzione del servizio che il concorrente potrà essere chiamato a svolgere giusto quanto stabilito dall'art. 10 del CSA (tale quotazione non incide ai fini dell'aggiudicazione ed esecuzione del presente appalto).

7. Criterio e modalità di aggiudicazione

L'appalto è aggiudicato al concorrente che, in possesso di tutti i requisiti minimi di partecipazione fissati dalla documentazione di gara e dalla normativa applicabile, ha formulato la migliore offerta,

selezionata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, D.Lgs. n. 50/2016 in base alla valutazione dei criteri di seguito indicati.

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

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

a) OFFERTA ECONOMICA

- Punteggio massimo attribuito alla componente "prezzo":

Pp = 25 punti,

così assegnato:

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

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

dove:

X è un coefficiente pari a 0,90;

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

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

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

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

Si esemplifica, qui di seguito, il metodo di calcolo del valore A_j , ipotizzando che il concorrente j-esimo offra il seguente prezzo unitario:

Prezzo unitario offerto (€/minuto, I.E.)	Quantitativo totale di minuti stimato in 24 mesi	Importo complessivo stimato (I.E.)
€ 0,540	816.000	€ 440.640,00

$A_j = \text{Arrotonda}((1 - (440.640,00 / 448.800,00)); 4) = 1,82\%$

b) OFFERTA TECNICA:

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

Pt = 65 punti così ripartiti:

N° _	Sub-Criterio	Punteggio massimo		Criterio Motivazionale
1	Estensione del servizio offerto rispetto alle caratteristiche di base richieste	25	9	Valutazione delle modalità operative, delle soluzioni hardware e software proposte ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti agli artt. 6 e 7, CSA in caso di eventuali overflow. Rif. artt. 6, 7 CSA.
			8	Valutazione delle caratteristiche aggiuntive dell'agenda dinamica, messe a disposizione gratuitamente, rispetto a quelle minime richieste. Rif. art. 8 CSA.
			8	Valutazione caratteristiche tecniche del servizio di webchat proposto e dell'offerta di estensione gratuita delle caratteristiche minime descritte. Rif. art. 8 CSA.
2	Qualità del personale e efficacia della formazione continua	20	10	Valutazione livelli di conoscenza / padronanza delle caratteristiche, anche aggiuntive delle figure di Responsabile Progetto, Direttore Tecnico, Supervisore. Rif. art. 13 CSA e Allegato Sub "A" del CSA.
			10	Valutazione delle caratteristiche aggiuntive della formazione permanente degli operatori, di competenza dell'Appaltatore. Rif. art. 15 CSA.
3	Efficacia del sistema di controllo a disposizione della Committente e degli apparati di sicurezza	20	10	Valutazione delle caratteristiche aggiuntive relativamente agli strumenti messi a disposizione della stazione appaltante per il monitoraggio dei parametri di servizio nonché al sistema di registrazione, dell'archiviazione, ricerca e recupero delle interazioni con l'utenza, rispetto ai requisiti tecnici minimi richiesti. Rif. artt. 11, 18 CSA.
			10	Valutazione delle caratteristiche tecniche e funzionali aggiuntive delle procedure di sicurezza, di Disaster Recovery e Business Continuity, nonché degli apparati a garanzia della continuità del servizio in caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica, rispetto ai requisiti minimi richiesti. Rif. art. 12 CSA.
TOTALE		65	65	

Al concorrente j-esimo l'attribuzione dei punteggi per ogni voce dei singoli sub-criteri di valutazione sarà effettuata in maniera discrezionale (avendo presente i relativi descrittori e gli obiettivi che la stazione appaltante si è prefissata, come esplicitati nel CSA), moltiplicando il relativo punteggio massimo per il coefficiente **VT_{n_j}** (arrotondato alla seconda cifra decimale mediante la funzione ARROTONDA di MS Excel), compreso tra 0 e 1, calcolato come segue.

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

Dove:

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

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

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

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

Pt = 10 punti così ripartiti:

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

Al concorrente j-esimo l'attribuzione dei punteggi per entrambi i sub-criteri di valutazione sarà effettuata in maniera automatica, moltiplicando il relativo punteggio massimo per il coefficiente **VCR_{n_j}** (arrotondato alla seconda cifra decimale mediante la funzione ARROTONDA di MS Excel), compreso tra 0 e 1, calcolato come segue.

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

dove

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

R_{max} = spread migliorativo più conveniente per la stazione appaltante.

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

Si esemplifica, qui di seguito, il calcolo dei coefficienti **VCR_{n_j}**:

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

$R_{max}=5$

$VCR_{5_1} = \text{ARROTONDA}((2,26/5);2) = 0,45$

$VCR_{5_2} = \text{ARROTONDA}((5/5);2) = 1$

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

$P_{tr_j} = 75 \times V_{Tr_n_j}$

dove:

$V_{Tr_n_j}$ (= P_{t_j}/P_{t_max}) è un coefficiente, compreso tra 0 e 1 e arrotondato (funzione ARROTONDA di Excel) alla seconda cifra decimale;

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

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

P_{t_max} = punteggio tecnico complessivo più alto tra quelli attribuiti ai concorrenti.

Si precisa che l'offerta tecnica, ove incompleta o incerta sarà penalizzata in fase di attribuzione dei punteggi se comunque risultasse sufficientemente determinata, mentre sarà esclusa se

l'incompletezza o l'indeterminatezza fosse tale da impedire di effettuarne la valutazione rispetto ai criteri di valutazione predeterminati e, comunque, cagioni incertezza sui contenuti delle obbligazioni contrattuali.

Valutazione complessiva

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

$$P_j = P_{tr_j} + (C_j \times 25)$$

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

8. Svolgimento della gara

Scaduto il termine ultimo per la presentazione delle offerte, il seggio di gara (composto da un presidente e da due testimoni, uno dei quali anche con funzioni di segretario verbalizzante), procede, in sede pubblica, a:

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

- aprire le buste denominate “**B – Documentazione tecnica**”, verificando la presenza su supporto informatico della documentazione tecnica prescritta;
- verificare, in generale, la presenza di specifiche cause di esclusione dalla gara.

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

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

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

La **Commissione giudicatrice** procederà quindi ad assegnare in maniera automatica i punteggi tecnici ed economici secondo il criterio di aggiudicazione prescelto e a formare la relativa graduatoria di gara, fermo restando l'eventuale verifica della congruità delle offerte ex art. 97, D.Lgs. 50/2016.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Cause di esclusione

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

10. Avvertenze

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

- a. la partecipazione alla presente procedura di gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel bando di gara, nel presente disciplinare, nel Capitolato, nello schema contrattuale e nei relativi allegati;
- b. Alea Ambiente si riserva la facoltà insindacabile di sospendere e/o annullare e/o revocare e/o differire in qualsiasi momento la procedura di gara senza che gli operatori economici possano pretendere alcunché a qualsiasi titolo;
- c. per "lombi di chiusura" si intendono i lati incollati dopo l'inserimento del contenuto e non anche i lati incollati meccanicamente per la fabbricazione delle buste;
- d. la gara avrà inizio all'ora stabilita anche se nessuno dei concorrenti fosse presente nel luogo prefissato;

- e. i plichi d'invio, giunti a destinazione, possono essere ritirati e/o sostituiti, fermo restando il rispetto del termine ultimo, inderogabile, di presentazione delle offerte;
- f. le comunicazioni ai concorrenti saranno effettuate ai contatti indicati al punto 2 del modello Gamma;
- g. le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere in lingua italiana o corredati di traduzione giurata;
- h. l'aggiudicatario deve produrre, entro la data di sottoscrizione del contratto, la garanzia fideiussoria prevista dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. Tale garanzia deve espressamente contenere, oltre a quanto stabilito da tale disposizione normativa, le seguenti clausole: 1) "ogni contraria eccezione rimossa, anche nell'eventualità di opposizione proposta dal Contraente o da altri soggetti comunque interessati ed anche nel caso che il Contraente sia dichiarato nel frattempo fallito ovvero sottoposto a procedure concorsuali o posto in liquidazione" riguardo a "l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante"; 2) la competenza esclusiva del foro di Forlì nel caso di controversie tra l'istituto garante e Alea Ambiente;
- i. nel testo di tutti gli atti e modelli di gara il termine *legale rappresentante* è riferito alla persona fisica regolarmente e formalmente investita dei poteri di sottoscrizione degli atti per la partecipazione alla presente gara d'appalto;
- j. per la definizione dei termini usati negli atti e modelli di gara si rimanda all'art. 3, D.Lgs. 50/2016;
- k. se non diversamente specificato, nel testo di tutti gli atti e modelli con il termine "giorni" si intende giorni consecutivi di calendario;
- l. per ottenere informazioni sulle norme vigenti in materia di prevenzione ed assicurazione infortuni sul lavoro, malattie professionali e tutela dei lavoratori in genere gli operatori economici possono rivolgersi ai competenti uffici territoriali dell'INPS, INAIL e AUSL;
- m. tutti gli importi citati nella documentazione di gara si intendono IVA esclusa;
- n. sono a carico dell'aggiudicatario dell'appalto le spese di pubblicazione del bando e dell'avviso di appalto aggiudicato ai sensi del c. 11, art. 216, D.Lgs. 50/2016.

11. Documenti per controllo requisiti di partecipazione dell'aggiudicatario e per la stipula contrattuale

Ai fini della verifica del possesso dei requisiti minimi di partecipazione alla gara, della stipula contrattuale e dell'avvio delle attività in appalto, il soggetto aggiudicatario dovrà trasmettere a Alea

Ambiente e/o collaborare con quest'ultima al fine di acquisire la seguente documentazione (ove non già prodotta in sede di offerta o acquisita tramite il sistema AVCPASS):

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

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

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

Qualora, per qualsivoglia ragione non imputabile all'aggiudicatario non si addivenga alla stipula contrattuale, quest'ultimo non ha diritto ad alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese eventualmente sostenute per la stipula del contratto, se documentate, e il pagamento delle prestazioni già eventualmente effettuate su formale richiesta di Alea Ambiente.

12. Privacy e accesso agli atti

Ai sensi dell'art. 13, Regolamento Europeo 2016/679, in ordine al presente procedimento instaurato da Alea Ambiente si informa che:

- a) le finalità cui sono destinati i dati raccolti ineriscono all'attuazione della procedura relativa alla gara d'appalto e alle conseguenti fasi successive. Le modalità di trattamento attengono a tutti gli atti propri del procedimento oggetto del presente disciplinare;
- b) il conferimento dei dati richiesti da Alea Ambiente ha natura facoltativa ma si configura come onere per l'operatore economico che intenda partecipare alla gara e/o aggiudicarsi l'appalto;
- c) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono: 1) il personale interno di Alea Ambiente implicato nel procedimento; 2) i concorrenti che

- partecipano alla seduta pubblica di gara; 3) ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.;
- d) i diritti spettanti all'interessato sono quelli di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, come da art. 13 del citato Regolamento Europeo;
 - e) soggetto Titolare del trattamento dei dati raccolti è Alea Ambiente, i riferimenti del Titolare sono quelli riportati nel presente disciplinare nel paragrafo introduttivo "Informazioni sull'Appalto";
 - f) la base giuridica del trattamento è quella indicata al paragrafo n. 1 "Normativa di riferimento" del presente disciplinare;
 - g) i dati personali raccolti ai sensi del presente disciplinare verranno mantenuti per l'attuazione della procedura relativa alla gara d'appalto e alle conseguenti fasi successive;
 - h) l'interessato ha il diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, Piazza Montecitorio, n. 121, 00186 Roma;
 - i) l'interessato ha inoltre, a norma del Regolamento Europeo citato, il diritto di revoca del consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. In caso di revoca del consenso non sarà però possibile per l'interessato partecipare alle fasi della procedura successive alla sua richiesta di revoca.

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

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

Il Direttore Generale - RUP

Dott. Paolo Contò

f.to