



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di *contact center*
CIG B277E739BD*

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di *contact center*

DISCIPLINARE DI GARA

CIG B277E739BD

PREMESSE	4
1. PIATTAFORMA TELEMATICA	4
1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE	4
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	5
2.1. DOCUMENTI DI GARA	5
2.2. CHIARIMENTI	5
2.3. COMUNICAZIONI	5
3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI	6
3.1. DURATA	7
3.2. REVISIONE PREZZI	7
3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	8
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	8
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE	9
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA	10
6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE	10
6.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA	11
6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE	11
6.4. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE	12
6.5. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI	12
7. AVVALIMENTO	12
8. SUBAPPALTO	13
9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	14
10. GARANZIA PROVVISORIA	14
11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	15
12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA	16
13. SOCCORSO ISTRUTTORIO	17
14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	17
14.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA	17
14.2. DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019 , n. 14	20
14.3. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO	20
14.4. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI	20
15. OFFERTA TECNICA	21
16. OFFERTA ECONOMICA	22
17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	22
17.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	22
17.2. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA	24
17.3. METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA	25
17.4. METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO COMPLESSIVO	25

18. COMMISSIONE GIUDICATRICE	25
19. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA	25
20. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	26
21. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	26
22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	27
23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	27
24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	28
25. CODICE DI COMPORTAMENTO	28
26. ACCESSO AGLI ATTI	28
27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	28
28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	29
ALLEGATO 1 – DISCIPLINARE TELEMATICO E TIMING DI GARA	31
ALLEGATO 2 – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE	43
ALLEGATO 3 – PATTO D'INTEGRITÀ	46
ALLEGATO 4 – SCHEMA DI OFFERTA TECNICA	48
ALLEGATO 5 – SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA	51



DISCIPLINARE DI GARA GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

PREMESSE

Con delibera a contrarre prot. n. 169740/24 del 12 luglio 2024, l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) ha disposto di affidare il **servizio di Contact Center** ad un fornitore esterno, per una durata di 24 mesi, con opzione di rinnovo per un massimo di ulteriori 24 mesi, da individuarsi attraverso una procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo.

La durata del procedimento è prevista pari a 9 mesi dalla pubblicazione del bando di gara, salvo il verificarsi delle ipotesi di proroga previste all'articolo 1, commi 4 e 5, dell'allegato I.3 del codice. Il luogo di svolgimento del servizio è Roma, codice NUTS ITI43.

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <https://portaleappalti.ivass.it>.

Il Responsabile unico del progetto è la dott.ssa Isabella Bozzano (gare.contratti@pec.ivass.it).

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

L'utilizzo della Piattaforma telematica comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento eIDAS - electronic IDentification Authentication and Signature), del decreto legislativo n. 82/2005 recante Codice dell'amministrazione digitale (CAD) e delle Linee guida dell'AGID, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma.

L'utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'articolo 1176, comma 2, del Codice civile.

La Stazione appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nell'Allegato 1 – Disciplinare telematico e Timing di gara.

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso.

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

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

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



L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato nell'Allegato 1 Disciplinare telematico e Timing di gara, che costituisce parte integrante del presente disciplinare.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'*hardware*, del *software*, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete *Internet*, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1. DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) bando di gara;
- b) disciplinare di gara e relativi allegati;
- c) capitolato tecnico;
- d) schema di contratto e relativi allegati;
- e) elenco e dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente (v. paragrafo 5 del capitolato tecnico).

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, sul sito istituzionale dell'Istituto, nella sezione "Amministrazione trasparente", al seguente indirizzo <https://www.ivass.it/chi-siamo/in-sintesi/gare/index.html> e sulla Piattaforma al seguente indirizzo <https://portaleappalti.ivass.it>.

2.2. CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti attraverso la sezione della Piattaforma riservata alle richieste di chiarimenti come indicato nell'Allegato 1 – Disciplinare telematico e Timing di gara, previa registrazione alla Piattaforma stessa.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma e sul sito istituzionale agli indirizzi internet sopra riportati (cfr. par. 2.1). Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della Piattaforma o il sito istituzionale.

Non viene fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

2.3. COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS. In caso di malfunzionamento della piattaforma, la stazione appaltante provvederà all'invio di qualsiasi comunicazione al domicilio digitale presente negli indici di cui ai richiamati articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater del decreto legislativo n. 82/05.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

L'appalto è costituito da un unico lotto in ragione della tipologia dei servizi richiesti, che presentano natura fortemente unitaria, e in considerazione dei maggiori costi economico-gestionali derivanti dall'eventuale suddivisione dei servizi che renderebbe l'esecuzione dell'appalto più complessa dal punto di vista gestionale a causa della necessità di coordinare i diversi operatori economici coinvolti nell'esecuzione dell'appalto.

Con l'Impresa aggiudicataria della presente gara, l'IVASS stipulerà un contratto avente ad oggetto la gestione del *Contact Center* e dei servizi/forniture ad esso connessi per 24 mesi, oltre la fase di start-up, con opzione di rinnovo fino a un massimo di ulteriori 24 mesi, come descritti nel Capitolato tecnico. Nel periodo contrattuale è previsto, inoltre, che possa essere avviato il *Contact Center* per le esigenze connesse all'avvio delle nuove funzioni di Segreteria a supporto dell'Arbitro Assicurativo (nel seguito AAS).

Nella seguente tabella sono riepilogate le voci ai fini del calcolo della base d'asta:

Tabella 1 – Base d'asta per la durata contrattuale di 24 mesi

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo complessivo
1	Servizi di operatore telefonico e attività connesse comprensivi della fase di start-up, collaudo e <i>governance</i> .	79511000-9	P	€ 1.062.000
2	Fornitura delle postazioni di lavoro (software hardware) compresi i servizi di connettività e fonia e le licenze per l'infrastruttura (CTI, ACD, IVR e CRM)	30200000-1	P	€ 172.800
3	Service management (help desk, assistenza e manutenzione)	50320000-4	S	€ 28.800
Importo a base di gara (A)				€ 1.263.600
Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso (B)				€ 1.000
IMPORTO COMPLESSIVO (A + B)				€ 1.264.600

L'importo posto a **base di gara comprende i costi della manodopera** che la stazione appaltante ha stimato pari ad **euro 986.000**, calcolati sulla base dei seguenti parametri:

- volumi mensili medi stimati per le attività di *Contact Center* e per le altre attività connesse (amministrative, reportistica, Knowledge Management, ecc.);
- tabella in vigore da dicembre 2022 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al costo medio per il personale dipendente da imprese aggiudicatarie di servizi di call center di cui al Decreto Direttoriale n. 53 del 12 agosto 2021;
- durata appalto.



Per gli ulteriori servizi si è avuto riguardo ai valori di mercato per affidamenti simili.
I contratti collettivi presi a riferimento sono il CCNL delle Telecomunicazioni e il CCNL Metalmeccanici o altri equivalenti.
L'importo complessivo è al netto di IVA.
L'appalto è finanziato con mezzi propri di bilancio.

La base d'asta di euro 1.264.600 oltre IVA, è composta da tre elementi che definiscono l'offerta economica:

- I. euro 40.000, per il servizio di start-up, quale costo una tantum da corrispondersi a collaudo avvenuto;
- II. euro 1.223.600, per tutti gli altri servizi/forniture che saranno remunerati sulla base di un canone trimestrale;
- III. euro 1.000 per Oneri per la sicurezza da interferenze, non soggetti a ribasso.

Opzione 'servizio Contact Center Arbitro Assicurativo (AAS)'

A seguito dell'avvio dell'attività istituzionale a supporto della Segreteria dell'AAS, l'Istituto potrà esercitare l'opzione per l'estensione del *Contact Center* per la nuova attività.

La remunerazione effettiva per tale servizio verrà riconosciuta in maniera graduale in base all'incremento dei volumi prestazionali, espressi in termini di numero di contatti con soluzione online (pratiche di tipo A secondo quanto riportato nel paragrafo 4 del capitolato di gara, tab. A pag. 9), registrati rispetto al trimestre precedente all'attivazione dei servizi relativi all'Arbitro assicurativo. In particolare, il corrispettivo dovuto per l'attività di *contact center*, sarà incrementato in proporzione all'aumento del numero delle chiamate ricevute a partire da un incremento delle stesse superiore al 6,12% rispetto a quelle registrate nel trimestre precedente l'attivazione del servizio a supporto dell'AAS.

L'importo relativo al compenso per la suddetta opzione verrà corrisposto secondo le modalità e gradualità stabilite nello schema di contratto e sarà soggetto solo a variazioni incrementali entro il limite massimo offerto.

L'importo massimo soggetto a ribasso relativo all'opzione AAS è stato stimato, utilizzando gli stessi parametri applicati agli altri servizi/forniture a canone (ipotizzando un numero di chiamate pari ad un quarto del totale) per una durata di 24 mesi, in euro 409.600 oltre IVA.

L'importo offerto per l'opzione AAS sarà determinato applicando la medesima percentuale di ribasso offerta dall'impresa per gli altri servizi di *Contact center* (come riportato nello schema di offerta economica).

3.1. DURATA

Il contratto avrà una durata pari a 24 mesi, oltre al periodo necessario per la conclusione della fase di *start-up*, decorrenti dalla data di avvio dei servizi a canone. L'Istituto si riserva la facoltà di richiedere la prosecuzione del servizio per massimo ulteriori 24 mesi con preavviso non inferiore a 90 giorni antecedenti la scadenza.

Sono fatte salve le ipotesi di recesso anticipato e risoluzione per le quali si fa rinvio allo schema di contratto.

3.2. REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, decorsi almeno 12 mesi dall'inizio del contratto, si verifichi una variazione, in aumento o in diminuzione dei prezzi del servizio oggetto dell'appalto, superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, il canone sarà aggiornato nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alla prestazione principale, ai sensi degli artt. 60 e 120 del d. lgs. 36/2023.



Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Foi).

3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11 del d. lgs. 36/2023. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

L'IVASS, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 120 comma 9 del d. lgs. 36/2023, può richiedere all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Nella tabella seguente vengono riepilogati gli importi al fine della determinazione del valore globale stimato dell'appalto che risulta pari **ad euro 3.970.080 oltre IVA**.

Tabella 2 – Valore complessivo dell'appalto

Descrizione	Importo	Importo complessivo
Importo per la durata di 24 mesi	€ 1.264.600	
Importo per l'opzione AAS	€ 409.600	
Totale		€ 1.674.200
Importo per l'eventuale rinnovo del contratto per altri 24 mesi	€ 1.224.600	
Importo per l'eventuale rinnovo dell'opzione AAS	€ 409.600	
Totale		€ 1.634.200
Importo massimo per variazioni in aumento ex art. 120, comma 9, d.lgs. 36/2023		€ 661.680
Valore globale stimato		€ 3.970.080

4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata. Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 67 e 68 del Codice.

I consorzi di cui agli articoli 65, comma 2 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

Il concorrente che partecipa alla gara in una delle forme di seguito indicate è escluso nel caso in cui la stazione appaltante accerti la sussistenza di rilevanti indizi tali da far ritenere che le offerte degli operatori economici siano imputabili ad un unico centro decisionale a cagione di accordi intercorsi con altri operatori economici partecipanti alla stessa gara:

- partecipazione in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti);
- partecipazione sia in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti sia in forma individuale;
- partecipazione sia in aggregazione di retisti sia in forma individuale. Tale esclusione non si applica alle retiste non partecipanti all'aggregazione, le quali possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata;
- partecipazione di un consorzio che ha designato un consorziato esecutore il quale, a sua volta, partecipa in una qualsiasi altra forma.



Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, entro quindici giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

Le aggregazioni di retisti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera g) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

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

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

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d).

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

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente articolo.

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE).

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica. La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti di cui al punto 5 sono posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

In caso di partecipazione di consorzi stabili di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di cui al punto 5 sono posseduti dal consorzio, dalle consorziate indicate quali esecutrici e dalle consorziate che prestano i requisiti.

Self cleaning

Un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, ad eccezione delle irregolarità contributive e fiscali definitivamente e non definitivamente accertate, può fornire prova di aver adottato misure (c.d. self cleaning) sufficienti a dimostrare la sua affidabilità.



Se la causa di esclusione si è verificata prima della presentazione dell'offerta, l'operatore economico indica nel DGUE la causa ostativa e, alternativamente:

- descrive le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motiva l'impossibilità ad adottare dette misure e si impegna a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata alla stazione appaltante.

Se la causa di esclusione si è verificata successivamente alla presentazione dell'offerta, l'operatore economico adotta le misure di cui al comma 6 dell'articolo 96 del Codice dandone comunicazione alla stazione appaltante.

Sono considerate misure sufficienti il risarcimento o l'impegno a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito, la dimostrazione di aver chiarito i fatti e le circostanze in modo globale collaborando attivamente con le autorità investigative e di aver adottato provvedimenti concreti, di carattere tecnico, organizzativo o relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

Non può avvalersi del self-cleaning l'operatore economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle procedure di affidamento o di concessione, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza.

Nel caso in cui un raggruppamento/consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/esecutore interessato da una clausola di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

Altre cause di esclusione

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

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

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei paragrafi seguenti. La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (FVOE).

L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova del requisito, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso della stazione appaltante e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima.

6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- a) Iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della procedura di gara. Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice;
- b) iscrizione nel Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 ai sensi dell'art. 24-bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i.

Ai fini della comprova:



- a) l'iscrizione nel Registro delle Imprese è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE. Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.
- b) l'iscrizione nel Registro degli operatori di comunicazione è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE. Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

6.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Aver realizzato, nel triennio 2021/2023, un fatturato minimo annuo, relativo all'erogazione di servizi di *Contact Center* (inbound/outbound) non inferiore a euro 2.000.000 (due milioni) oltre IVA. La richiesta di tale fatturato minimo annuo è motivata dalla necessità di selezionare operatori economici dotati di capacità economico-finanziarie idonee a garantire un elevato ed adeguato livello dei servizi oggetto del contratto, in considerazione della complessità della fornitura che richiede una struttura aziendale sufficientemente solida dal punto di vista finanziario per far fronte alle attività richieste nel capitolato tecnico.

La comprova sarà fornita dall'impresa tramite il FVOE mediante uno dei seguenti documenti:

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

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, il requisito di fatturato è rapportato al periodo di attività effettivamente svolto.

6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Aver eseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, almeno due contratti di importo almeno pari a 1.000.000 (un milione) di euro ciascuno, aventi ad oggetto la gestione di servizi di *Contact Center* (inbound/outbound) svolti per conto di amministrazioni/enti pubblici oppure di imprese o intermediari assicurativi.

Qualora il concorrente abbia eseguito il suddetto "contratto di punta" in RTI con altre imprese, potrà essere presa in considerazione, ai fini della comprova e della valutazione del valore economico del requisito di cui sopra, la sola quota di contratto effettivamente eseguita dal concorrente medesimo.

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

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



- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.

6.4. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei.

Requisiti di idoneità professionale

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto:

- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
- da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

Requisiti di capacità economico finanziaria

Il requisito relativo al fatturato globale di cui al punto 6.2 deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso.

Requisiti di capacità tecnico-professionale

Il requisito di cui al precedente punto 6.3 deve essere posseduto dal raggruppamento nel complesso.

Nel caso in cui un raggruppamento abbia estromesso o sostituito un partecipante allo stesso poiché privo di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione del raggruppamento.

6.5. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI

Requisiti di idoneità professionale

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

Requisiti di capacità economico finanziaria e tecnico-professionale

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b) e c) del Codice, utilizzano i requisiti propri e, nel novero di questi, fanno valere i mezzi nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono. Per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di capacità tecnica e finanziaria sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole consorziate.

Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

7. AVVALIMENTO

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al punto 6 e/o per migliorare la propria offerta.



Nel contratto di avvalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

Nei casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che alla stessa gara partecipino sia l'ausiliario che l'operatore che si avvale delle risorse da questo messe a disposizione, pena l'esclusione di entrambi i soggetti.

Ai sensi dell'articolo 372, comma 4 del codice della crisi di impresa e dell'insolvenza, per la partecipazione alla presente procedura tra il momento del deposito della domanda di cui all'articolo 40 del succitato codice e il momento del deposito del decreto previsto dall'articolo 47 del codice medesimo è sempre necessario l'avvalimento dei requisiti di un altro soggetto. L'avvalimento non è necessario in caso di ammissione al concordato preventivo.

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

Non è consentito l'avvalimento per soddisfare i requisiti di ordine generale e dell'iscrizione alla Camera di commercio.

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti previsti al punto 5 e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- b) possedere i requisiti di cui al punto 6 oggetto di avvalimento e dichiararli nel proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- c) impegnarsi, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse (riferite a requisiti di partecipazione e/o premiali) oggetto di avvalimento.

Il concorrente allega alla domanda di partecipazione il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente dalle parti, nonché le dichiarazioni dell'ausiliario.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliario.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione del contratto di avvalimento a condizione che il contratto sia stato stipulato prima del termine di presentazione dell'offerta e che tale circostanza sia comprovabile con data certa.

Non è sanabile la mancata indicazione delle risorse messe a disposizione dall'ausiliario in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro dieci giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

Nel caso in cui l'ausiliario si sia reso responsabile di una falsa dichiarazione sul possesso dei requisiti, la stazione appaltante procede a segnalare all'Autorità nazionale anticorruzione il comportamento tenuto dall'ausiliario per consentire le valutazioni di cui all'articolo 96, comma 15, del Codice. L'operatore economico può indicare un altro ausiliario nel termine di dieci giorni, pena l'esclusione dalla gara. La sostituzione può essere effettuata soltanto nel caso in cui non conduca a una modifica sostanziale dell'offerta. Il mancato rispetto del termine assegnato per la sostituzione comporta l'esclusione del concorrente.

8. SUBAPPALTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare. È fatto divieto ai subappaltatori di subappaltare a loro volta ad altri fornitori. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD*

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale di cui al punto 3, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, per gli operatori con le specificità richieste dal capitolato tecnico del presente appalto, garantendo l'applicazione del CCNL indicato al precedente paragrafo 3 o contratto equivalente.

A tal fine nell'Offerta Tecnica l'impresa dovrà indicare le modalità con cui intende adempiere agli impegni assunti ai sensi dell'art. 102 del d.lgs. 36/2023.

La composizione del Team uscente è indicata al paragrafo 5 del capitolato tecnico di gara (n. operatori suddivisi per livello di inquadramento nel CCNL applicato).

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari a 79.401,60 (2% del valore complessivo dell'appalto) ai sensi dell'articolo 106, comma 1 del Codice. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice. Il possesso di una o più delle certificazioni previste dall'Allegato II.13 del Codice dà diritto a una riduzione del 20%.

Per fruire delle riduzioni, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle certificazioni possedute, qualora non già presenti nel fascicolo virtuale, nella "Busta Amministrativa".

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria solo a condizione che sia stata già costituita prima della presentazione dell'offerta.

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

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente sotto forma di cauzione o di fideiussione.

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto intestato all'IVASS, IBAN IT73P0569603211000088000X25, indicando nella causale del bonifico "Procedura di gara CIG n. B277E739BD". La ricevuta del versamento andrà inserita nella "Busta Amministrativa".

La fideiussione può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative, oppure dagli intermediari finanziari che rispondono ai requisiti di cui al comma 3 dell'art. 106, del Codice. La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente. Essa deve essere altresì verificabile telematicamente presso l'emittente ovvero gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti, ai sensi dell'articolo 8-ter, comma 1, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, conformi alle caratteristiche stabilite dall'AGID con il provvedimento di cui all'articolo 26, comma 1. Ai sensi della Delibera ANAC n. 606/2023, nel caso in cui l'emittente non disponga di un sito internet per la verifica telematica della garanzia fideiussoria in tempo reale mediante accesso diretto ai relativi siti internet o non emetta la garanzia fideiussoria mediante l'utilizzo di piattaforme in grado di consentire l'emissione e la gestione delle polizze fideiussorie, nella



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



**Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD**

fideiussione dovrà essere indicato un indirizzo PEC¹ dell'emittente al quale la Banca potrà inviare la polizza presentata in gara, in formato pdf, per il riscontro dell'autenticità e veridicità della stessa.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

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

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

http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante.

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:
 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a euro 165,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023.

Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

La stazione appaltante accerta il pagamento del contributo mediante consultazione del FVOE ai fini dell'ammissione alla gara.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la stazione appaltante richiede, mediante soccorso istruttorio, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento. L'operatore economico che non adempia alla richiesta nel termine stabilito dalla stazione appaltante è escluso dalla procedura di gara per inammissibilità dell'offerta.

¹ Le imprese di assicurazione comunitarie operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi che non dispongano di un sito internet per la verifica delle garanzie rilasciate, nelle more della disponibilità della PEC europea, devono dotarsi di un indirizzo PEC italiano.



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

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare. L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale.

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

La documentazione presentata in copia viene prodotta ai sensi del decreto legislativo n. 82/05.

L'offerta deve pervenire entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 5 settembre 2024 a pena di irricevibilità. La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

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

Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto al punto 1.1.

Regole per la presentazione dell'offerta

L'**"OFFERTA"** è composta da:

- A – Documentazione amministrativa;**
- B – Offerta tecnica;**
- C – Offerta economica.**

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

Si precisa inoltre che:

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

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/ConSORZI, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati. Tutta la documentazione prodotta deve essere in lingua italiana.

L'offerta vincola il concorrente per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

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

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine fissato da quest'ultima o comunque in tempo utile alla celere prosecuzione della procedura è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

Fino al giorno fissato per l'apertura, l'operatore economico può effettuare, tramite la Piattaforma, la richiesta di rettifica di un errore materiale contenuto nell'offerta tecnica o nell'offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione.



La rettifica è operata nel rispetto della segretezza dell'offerta e non può comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale.
Se la rettifica è ritenuta non accoglibile perché sostanziale, è valutata la possibilità di dichiarare l'offerta inammissibile.

13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Con la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 101 del Codice, possono essere sanate le carenze della documentazione trasmessa con la domanda di partecipazione ma non quelle della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica.

Con la medesima procedura può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della domanda di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente.

Ai fini del soccorso istruttorio è assegnato al concorrente un termine compreso tra cinque e dieci giorni affinché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

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

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

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta in un termine compreso tra cinque e dieci giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico utilizza la Piattaforma per compilare o allegare la seguente documentazione:

- 1) domanda di partecipazione;
- 2) DGUE;
- 3) eventuale procura;
- 4) garanzia provvisoria;
- 5) documentazione in caso di avalimento di cui al punto 14.3;
- 6) documentazione per i soggetti associati di cui al punto 14.4.

14.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

La domanda di partecipazione è redatta secondo il modello di cui all'allegato 2.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'articolo 94 commi 1 e 2 del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione a tutti i soggetti indicati al comma 3 del suddetto articolo.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 3, lettere g) ed h) del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione ai soggetti di cui al punto precedente.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle altre cause di esclusione sono rese in relazione all'operatore economico.

Con riferimento alle cause di esclusione di cui all'articolo 95 del Codice, il concorrente dichiara:



- le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1, lettera a) del Codice commesse nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- gli atti e i provvedimenti indicati all'articolo 98 comma 6 del codice emessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.

La dichiarazione di cui sopra deve essere resa anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti.

L'operatore economico dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell'offerta e indica le misure di self-cleaning adottate, oppure dimostra l'impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell'offerta.

L'operatore economico adotta le misure di self-cleaning che è stato impossibilitato ad adottare prima della presentazione dell'offerta e quelle relative a cause di esclusione che si sono verificate dopo tale momento.

Se l'operatore economico omette di comunicare alla stazione appaltante la sussistenza dei fatti e dei provvedimenti che possono costituire una causa di esclusione ai sensi degli articoli 94 e 95 del Codice e detti fatti o provvedimenti non risultino nel FVOE, il triennio inizia a decorrere dalla data in cui la stazione appaltante ha acquisito gli stessi, anziché dalla commissione del fatto o dall'adozione del provvedimento.

In caso di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario, aggregazione di retisti, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascun partecipante.

In caso di consorzio di cooperative, o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara.

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di garantire, secondo quanto indicato all'articolo 9, la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante reperibile su sito istituzionale al seguente indirizzo <https://www.ivass.it/chiamo/in-sintesi/amministrazione-trasparente> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;



- di accettare il patto di integrità allegato al Disciplinare (allegato 3);
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale, il codice fiscale, la partita IVA, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui al punto 28.

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

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;
 - c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.
- nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

La domanda e le relative dichiarazioni sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura. Non è necessario allegare la procura se dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti al procuratore;

La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice IBAN IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento.

A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario.



In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

14.2. DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019 , n. 14

Il concorrente dichiara ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale, ai sensi dell'articolo 95, commi 4 e 5, del decreto legislativo n. 14/2019.

Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 2, comma 1, lettera o) del decreto legislativo succitato che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

14.3. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione dell'apposita sezione del DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) la dichiarazione di avvalimento;
- 2) il contratto di avvalimento.

Nel caso di avvalimento finalizzato al miglioramento dell'offerta, il contratto di avvalimento è presentato nell'offerta tecnica.

14.4. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - c. le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

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



- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

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

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

• **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**

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

• **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:**

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

15. OFFERTA TECNICA

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma seguendo le istruzioni dell'Allegato 1 – Disciplinare telematico e Timing di gara, a pena di inammissibilità dell'offerta. L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 14.1 e deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) relazione tecnica dei servizi/forniture offerti;
- b) in caso di avvalimento premiale, contratto di avvalimento;
- c) le modalità con cui l'impresa intende adempiere agli impegni assunti ai sensi dell'art. 102 del codice dei contratti d.lgs. 36/2023.

La relazione contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1, gli elementi indicati nell'allegato 4 – Schema di Offerta Tecnica.

L'offerta tecnica deve rispettare, pena l'esclusione dalla procedura di gara, le caratteristiche minime stabilite nei documenti di gara, nel rispetto del principio di equivalenza.



L'operatore economico che adotta un CCNL diverso da quello indicato al punto 3 inserisce la dichiarazione di equivalenza delle tutele e l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL nella sezione della piattaforma relativa all'offerta tecnica.

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

16. OFFERTA ECONOMICA

L'operatore economico inserisce la documentazione economica, nella Piattaforma seguendo le istruzioni dell'Allegato 1 – Disciplinare telematico e Timing di gara.

L'offerta economica firmata secondo le modalità di cui al precedente articolo 14.1, deve indicare, a pena di esclusione, gli elementi indicati nell'Allegato 5 – Schema di offerta economica.

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

17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura sarà aggiudicata al concorrente che avrà presentato l'offerta sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 2, del d. lgs. n. 36/2023. Le offerte saranno valutate sulla base dei parametri di seguito indicati:

Criteria	Punteggio massimo
A. Offerta Tecnica	70
B. Offerta Economica	30
Totale	100

La procedura sarà aggiudicata all'operatore economico che avrà ottenuto il punteggio totale più elevato, dato dalla somma del punteggio relativo al prezzo dell'offerta (PP) e del punteggio tecnico relativo alla qualità dell'offerta (PT).

La valutazione delle Offerte tecniche ed economiche sarà affidata ad una Commissione giudicatrice, nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ai sensi dell'art. 93 del d. lgs. 36/2023.

17.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei sub-criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali" (D), vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

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

Tabella 3 Sub- criteri di valutazione offerta tecnica



N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI	PUNTI
				D MAX	T MAX
1	Modello organizzativo	20	<p><i>Il modello organizzativo proposto dal Concorrente sarà valutato in ragione della sua efficacia e completezza. In particolare, verranno valutati i seguenti elementi:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. <i>dimensionamento del team proposto al fine di soddisfare i livelli di servizio richiesti nel Capitolato in termini quantitativi e qualitativi;</i>b. <i>adeguatezza del modello di gestione del servizio in caso di picchi di attività;</i>c. <i>modalità di implementazione della funzione di controllo qualità;</i>d. <i>tipologia, durata e frequenza di corsi di formazione in materia di tecniche di comunicazione e relazionali previsti dal Concorrente;</i>e. <i>miglioramento dei livelli di servizio minimi previsti nel Capitolato.</i>	20	
2	Attività di start-up	10	<p><i>Le attività di start-up saranno valutate in termini di efficacia ed efficienza, in particolare in relazione ai seguenti aspetti:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. <i>la riduzione dei tempi previsti per l'avvio del servizio;</i>b. <i>la previsione di soluzioni temporanee in caso di superamento, per cause imputabili a terzi, del termine previsto per la conclusione delle attività di start-up.</i>	10	
3	Esperienza professionale del team	20	<p><i>Per gli operatori sarà valutata l'esperienza e la qualificazione professionale ulteriore rispetto a quella prevista come requisito minimo nel Capitolato Tecnico.</i></p> <p><i>In particolare:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. <i>diploma di scuola media superiore e laurea almeno triennale in scienze giuridiche, economiche e sociali per una percentuale superiore al 40% del numero degli operatori previsti nel modello organizzativo proposto: <u>4 punti</u></i>b. <i>esperienza nel settore dei Contact Center superiore a 12 mesi - per l'80% degli operatori del team: <u>2 punti</u></i> <i>- per tutti gli operatori del team: <u>4 punti</u></i>c. <i>comprovate conoscenze in materia assicurativa e/o esperienza delle problematiche relative al mercato assicurativo per almeno il 50% degli operatori del team: <u>4 punti</u></i>		12
			<p><i>Per il coordinatore sarà valutata l'esperienza e la qualificazione professionale ulteriore rispetto a quella prevista come requisito minimo nel Capitolato Tecnico.</i></p> <p><i>Laurea magistrale/specialistica/vecchio ordinamento in discipline economico-giuridiche o in alternativa esperienza lavorativa nell'ambito di servizi Contact Center di amministrazioni/enti pubblici o società private che svolgono attività assicurativa o di intermediazione assicurativa, in ruoli di coordinamento:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>da oltre 2 e fino a 4 anni (4 punti);</i>- <i>oltre 4 anni (8 punti).</i>		8
4	Certificazioni possedute	6	<p>4.1 <i>EN ISO 9001 IAF 33, in corso di validità, per servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione sistemi ICT, Contact Center, help desk e back office.</i></p>		2



			4.2	EN ISO 27001:2013, servizi di help desk in ambito ICT, servizi di gestione Data Center e postazioni di lavoro.		2
			4.3	UNI PdR 125:2022, certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del decreto legislativo n. 196/2006 (Codice delle pari opportunità).		2
5	Servizi aggiuntivi	4		Sarà valutata la qualità, la fruibilità e l'efficacia per l'IVASS di eventuali servizi aggiuntivi proposti.	4	
6	CRM e Sistema Knowledge Base	10		Sarà valutata la qualità, la fruibilità e l'efficacia per IVASS del CRM (ad es. la completa integrazione con la piattaforma telefonica offerta) e del Sistema Knowledge Base (ad es. gli automatismi nella creazione della base di conoscenza).	10	
	Totale	70			44	26

17.2. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della **Tabella dei criteri**, è attribuito discrezionalmente un coefficiente *variabile da zero ad uno*, calcolato come *media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al criterio in esame, secondo il sottostante prospetto*:

Giudizio relativo all'offerta	Coefficiente (C)
Totalmente adeguato	1
Più che adeguato	0,8
Sufficientemente adeguato	0,6
Parzialmente adeguato	0,4
Scarsamente adeguato	0,2
Totalmente inadeguato o non valutabile	0

La media aritmetica dei coefficienti si moltiplica per il peso del criterio/sub-criterio in esame, ottenendo il punteggio attribuito per il criterio/sub-criterio in esame.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della **Tabella dei criteri**, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

Per ogni offerta si calcola la somma dei punteggi relativi a tutti i criteri/sub-criteri, ottenendo il Punteggio tecnico complessivo (PT).

Considerato il livello di dettaglio dei sub-criteri nei quali sono articolati i criteri di valutazione, le valutazioni della Commissione saranno espresse esclusivamente attraverso punteggi numerici.

Riparametrazione: Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio per l'offerta tecnica complessiva nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio complessivo più alto per l'offerta tecnica il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente secondo la seguente formula:

$$PT = 70 \times \frac{PT_i}{PT_{max}}$$

dove:



- PT = Punteggio tecnico riparametrato
- PT_i = Punteggio tecnico attribuito alla qualità dell'i-esima offerta
- PT_{max} = Punteggio tecnico massimo attribuito alla migliore offerta.

17.3. METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Il punteggio massimo di 30 punti relativo al prezzo dell'offerta (PP) sarà attribuito come segue:

$$PP_i = 30 \times 0,90 \times \frac{R_i}{R_{med}} \text{ se } R_i \leq R_{med}$$

ovvero

$$PP_i = 30 \times \left[0,90 + \left(0,10 \times \frac{R_i - R_{med}}{R_{max} - R_{med}} \right) \right] \text{ se } R_i > R_{med}$$

Dove

PP_i è il punteggio attribuito all'offerta economica del concorrente i-esimo;

R_i è il ribasso prezzo offerto dal concorrente i-esimo, vale a dire la differenza tra il tetto a base di gara e il prezzo offerto dal concorrente;

R_{max} è il ribasso di prezzo più elevato tra quelli offerti;

R_{med} è la media aritmetica dei ribassi di prezzo offerti dai concorrenti.

17.4. METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO COMPLESSIVO

Il punteggio complessivo dell'offerta (PT_{tot}) è dato dalla somma dei punteggi conseguiti per gli aspetti tecnici (PT riparametrato) ed economici (PP):

$$PT_{tot} = PT + PP$$

18. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93, comma 5, del Codice.

La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti, può riunirsi con modalità telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni ed opera attraverso la piattaforma di approvvigionamento digitale.

Il RUP si avvale dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica della documentazione amministrativa e dell'anomalia delle offerte.

19. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima sessione ha luogo il giorno 12 settembre 2024, alle ore 12:00.

La Piattaforma consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

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

La piattaforma garantisce il rispetto delle disposizioni del codice in materia di riservatezza delle operazioni e delle informazioni relative alla procedura di gara, nonché il rispetto dei principi di trasparenza.

Inversione procedimentale: la stazione appaltante ha stabilito di ricorrere all'inversione procedimentale. Con l'inversione procedimentale si procede prima alla valutazione dell'offerta



tecnica, poi alla valutazione dell'offerta economica, di tutti i concorrenti, poi alla verifica dell'anomalia e, in parallelo, alla verifica della documentazione amministrativa del concorrente primo in graduatoria.

20. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al punto 17.2.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al punto 19:

- a) i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;
- b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

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

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 15 giorni. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al punto 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, secondo le modalità previste punto 2.3.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al punto 19 prezzi offerti.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, redige la graduatoria.

L'offerta è esclusa in caso di:

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

21. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il RUP procede in relazione al concorrente che ha presentato la migliore offerta a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13, se necessario;

Gli eventuali provvedimenti di esclusione dalla procedura di gara sono comunicati entro cinque giorni dalla loro adozione.



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

22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Sono considerate anormalmente basse le offerte che superino la soglia dei 4/5 del massimo punteggio tecnico e del massimo punteggio economico.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base anche ad altri ad elementi, ivi inclusi i costi della manodopera, appaia anormalmente bassa.

Nel caso in cui la prima migliore offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi della commissione giudicatrice ne valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità.

Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anormalmente basse, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.

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

Il RUP richiede al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non superiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

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

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

23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante può decidere, entro 30 giorni dalla conclusione delle valutazioni delle offerte, di non procedere all'aggiudicazione.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare:

- l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui al punto 9;
- l'attendibilità degli impegni assunti dall'appaltatore in relazione a quanto richiesto dal punto 9 e riguardante la stabilità occupazionale e le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

Il contratto è stipulato non prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione e comunque entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

La garanzia provvisoria dell'aggiudicatario è svincolata automaticamente al momento della stipula del contratto; la garanzia provvisoria degli altri concorrenti è svincolata con il



provvedimento di aggiudicazione e perde, in ogni caso, efficacia entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 117 del Codice.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine fissato per fatto dell'aggiudicatario può costituire motivo di revoca dell'aggiudicazione.

La mancata o tardiva stipula del contratto al di fuori delle ipotesi predette, costituisce violazione del dovere di buona fede, anche in pendenza di contenzioso.

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 119, comma 3, lett. d) del Codice.

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

Il contratto è stipulato in modalità elettronica mediante scrittura privata.

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

24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

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

25. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati nel sito al seguente indirizzo <https://www.ivass.it/chi-siamo/in-sintesi/amministrazione-trasparente>.

26. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di e-procurement, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.

27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di Roma.



Trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Il collegio è costituito da n. 3 membri.

28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In conformità a quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in materia di trattamento e protezione dei dati, si informa che l'IVASS, via del Quirinale 21, ROMA, effettua il trattamento dei seguenti dati personali, riferibili agli esponenti aziendali delle imprese partecipanti a procedure di gara o con le quali si stipulano contratti e acquisiti nell'attività di svolgimento della relativa procedura di affidamento:

- nominativo, partita IVA e codice fiscale dell'imprenditore;
- indirizzo e numero di telefono dell'imprenditore;
- nominativi degli esponenti aziendali ed estremi dei relativi documenti di identificazione nonché, ove del caso, dei familiari conviventi;
- dati giudiziari degli esponenti aziendali, ove necessari per l'accertamento della sussistenza dei requisiti prescritti per la stipula di contratti pubblici.

I dati personali oggetto del trattamento sono acquisiti dal Settore Gare Appalti e Contratti. I dati sono trattati secondo le seguenti modalità: - con logiche strettamente correlate alle finalità, - con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché a evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Il trattamento dei dati è necessario per lo svolgimento della procedura di affidamento dell'appalto e in particolare i dati sono necessari per consentire la gestione e l'esecuzione del rapporto nascente dal contratto. L'IVASS può effettuare il trattamento dei dati in oggetto in applicazione del d. lgs. n. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici).

I dati personali raccolti saranno conservati in formato digitale o su supporto cartaceo per l'intera durata della procedura di affidamento e del relativo contratto.

I dati non saranno diffusi all'esterno e potranno essere comunicati a terzi nei soli casi previsti da norme di legge o di regolamento ovvero, limitatamente alle comunicazioni fatte a soggetti pubblici non economici, quando ciò sia necessario per lo svolgimento di funzioni istituzionali, previa comunicazione al Garante per la protezione dei dati personali. In particolare, i dati oggetto di trattamento sono forniti dai partecipanti alla procedura ovvero dalle autorità competenti nell'ambito della verifica del possesso dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. 94 e 95 del d. lgs. n. 36/2023. Possono venire a conoscenza dei dati il responsabile del trattamento - di seguito indicato - e gli incaricati degli adempimenti connessi alle attività di spesa, ivi compresi quelli contabili e fiscali, nonché i soggetti preposti ai controlli sulle attività medesime.

I soggetti interessati potranno esercitare nei confronti del Titolare del trattamento - IVASS - Servizio Gestione risorse - via del Quirinale 21, 00187 ROMA, e-mail divisione.organizzazione@ivass.it il diritto di accesso ai dati personali, nonché gli altri diritti riconosciuti dalla legge, tra i quali sono compresi il diritto di ottenere la rettifica o l'integrazione dei dati, nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco di quelli trattati in violazione di legge e il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento.

Il Responsabile della protezione dei dati, per l'IVASS, è l'avv. Alessia Serino, via del Quirinale 21, 00187 ROMA, e-mail dpo.ivass@ivass.it

Il soggetto interessato che abbia prestato il proprio consenso al trattamento dei dati a lui riferibili, può revocare il consenso in qualunque momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato fino a quel momento. L'interessato, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione di legge, può proporre reclamo al Garante Privacy.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



***Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD***



ALLEGATO 1 – DISCIPLINARE TELEMATICO E TIMING DI GARA

La presente gara verrà espletata con modalità telematica (in conformità a quanto disposto dall'art. 25 del D.lgs. n. 36/2023) mediante la quale verranno gestite le fasi di presentazione delle offerte e di aggiudicazione, previa valutazione qualitativa delle offerte tecniche presentate da parte di una Commissione Giudicatrice che verrà successivamente nominata, oltre che lo scambio di informazioni e comunicazioni, come meglio specificato nel presente Disciplinare Telematico. Per partecipare alla procedura in oggetto, l'Operatore Economico interessato a presentare la propria migliore offerta dovrà pertanto attenersi scrupolosamente alle indicazioni contenute nei paragrafi successivi e nel "Timing di gara".

Fatto salvo quanto diversamente ed espressamente previsto dalla documentazione di gara, i concorrenti partecipano alla presente procedura di gara attraverso il Sistema (raggiungibile al seguente link: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ivass), con le modalità e nei termini descritti nel presente allegato e nel relativo Timing di gara.

ART. 1 - DEFINIZIONI UTILI PER LA PROCEDURA TELEMATICA

Abilitazione: risultato del procedimento che consente l'accesso e la partecipazione degli Operatori Economici abilitati al sistema informatico, per lo svolgimento della gara telematica.

Account: insieme dei codici personali di identificazione costituiti dall'e-mail e dalla password, che consentono agli Operatori Economici abilitati l'accesso al sistema e la partecipazione alla gara telematica.

Firma digitale: è uno dei requisiti che l'offerta deve possedere per essere giuridicamente rilevante e per garantirne inviolabilità/integrità e provenienza. È il risultato della procedura informatica (validazione) basata su certificazione qualificata, rilasciata da un certificatore accreditato e generata mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

La firma digitale si basa su un sistema cosiddetto a "chiavi asimmetriche", ossia due serie di caratteri alfanumerici, appositamente generati dal sistema: una chiave è conosciuta dal solo firmatario (chiave segreta), l'altra conoscibile da chiunque (chiave pubblica). La chiave segreta è necessaria ai fini della sottoscrizione dei documenti. La chiave pubblica è necessaria ai fini della verifica dell'effettiva provenienza del documento dal titolare. La sicurezza di un simile sistema risiede nel fatto che ad ogni chiave pubblica corrisponde una sola chiave segreta e che con la conoscenza della sola chiave pubblica è impossibile riuscire a risalire alla chiave segreta. Per garantire la corrispondenza tra "chiave pubblica" e "chiave segreta", nonché la titolarità delle chiavi in capo al soggetto firmatario, si ricorre ad un Ente certificatore, cioè un soggetto terzo il cui compito è quello di garantire la certezza della titolarità delle chiavi pubbliche (attraverso dei cosiddetti "certificati") e di rendere conoscibili a tutti le chiavi pubbliche (attraverso un elenco telematico).

L'elenco dei certificatori è disponibile all'indirizzo <http://www.agid.gov.it>.

È necessario un lettore di smart card oppure un opportuno dispositivo idoneo all'applicazione della firma digitale.

I requisiti standard della firma digitale ammessa sono CAdES (CMS Advanced Electronic Signatures) e, nel caso dei soli file con formato pdf, anche PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures).

Marcatura temporale: è il risultato della procedura informatica che consente di dare certezza all'ora ed al minuto di "chiusura" dell'offerta. Tale procedura garantisce lo stesso livello di inviolabilità delle offerte previsto dalla procedura di gara tradizionale ad evidenza pubblica, dando certezza del momento della chiusura dell'offerta telematica. Consiste nella generazione, tramite processo informatico, di una firma digitale (anche aggiuntiva rispetto a quella del sottoscrittore), cui è associata l'informazione relativa a una data e ad un'ora certe. Il kit di



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



**Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD**

marcatore temporale è disponibile presso gli enti certificatori di cui al sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale <http://www.agid.gov.it>.

Numero di serie della marcatura temporale: è il codice che identifica in modo univoco la marcatura temporale apposta su un documento informatico. A seconda dei software di firma e marca utilizzati, questo codice può essere visualizzato, tra i dettagli relativi alla marca temporale (o timestamp), in formato decimale o esadecimale (la piattaforma accetta entrambi i formati) e viene denominato in vari modi ("Numero seriale", "Numero di serie", "Seriale del timestamp", ...).

Gestore del sistema: Net4market - CSAmed S.r.l. di Cremona (CR) di cui si avvale la Stazione Appaltante per le operazioni di gara. **Per problematiche relative alla parte telematica, il gestore è contattabile al numero di telefono: 0372 080708, dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari: 8.30–13.00 / 14.00–17.30, oppure via mail al seguente indirizzo:**

HYPERLINK "mailto:"imprese@net4market.com. HYPERLINK "mailto:"

Sistema: coincide con il server del gestore ed è il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto,

Busta telematica di offerta economica (sealed bid): scheda di offerta compilata dall'Operatore Economico concorrente. Il contenuto dell'offerta presentata da ciascun concorrente non è accessibile agli altri concorrenti ed alla Stazione Appaltante. Il sistema accetta solo offerte non modificabili, dal momento che le stesse dovranno riportare una marca temporale certificata antecedente al periodo di invio.

Upload: processo di trasferimento e invio di dati dal sistema informatico del concorrente a un sistema remoto, ossia posto a "distanza", per mezzo di connessione alla rete internet (nell'apposito ambiente dedicato alla Stazione Appaltante cui si accede utilizzando la e-mail scelta e la password preventivamente assegnata e nella scheda presente nella Sezione "E-procurement" - "Proc. d'acquisto").

ART. 2 - DOTAZIONE INFORMATICA

Per partecipare alla presente procedura telematica, gli Operatori Economici concorrenti devono dotarsi, a propria cura e spese, della seguente strumentazione tecnica ed informatica necessaria:

2.1 – Personal Computer collegato a Internet

Tutte le funzionalità disponibili sulla Piattaforma albofornitori.it sono usufruibili mediante un Personal Computer Standard dotato di un Browser (tra quelli indicati nel punto 2) e collegato ad Internet.

È necessaria una connessione internet con una banda consigliata di almeno 1024 Kb (1Mb).

Se l'accesso ad internet avviene attraverso la rete aziendale, si raccomanda di consultare il personale IT interno per verificare la disponibilità di banda e la possibilità di accesso, in base alle configurazioni di proxy/firewall. Risoluzione schermo minima 1280 x 720.

2.2 – Web Browser (programma che permette di collegarsi ad Internet)

Google Chrome 10 e superiore;

Mozilla Firefox 10 e superiore;

Microsoft Edge;

Internet Explorer 9 e superiore;

Safari 5 e superiore;

Opera 12 e superiore.

2.3 – Configurazione Browser

È supportata la configurazione di default, come da installazione standard, in particolare per quanto riguarda le impostazioni di security, di abilitazione javascript, di memorizzazione cookies e di cache delle pagine web. È necessario disattivare il blocco delle finestre pop-up (se presente).

2.4 – Programmi opzionali



In base alle funzionalità utilizzate ed alle tipologie di documenti trattati come allegati, sono necessari programmi aggiuntivi quali: utilità di compressione/decompressione formato zip, visualizzatori di formato pdf (Adobe Acrobat reader), programmi di office automation compatibili con MS Excel 97 e MS Word 97, programmi stand-alone per la gestione della firma digitale e della marcatura temporale (es. DIKE di InfoCert).

2.5 – Strumenti necessari

Una firma digitale e un kit di marcatura temporale (se richiesta).

(ATTENZIONE: i sistemi operativi Windows XP e Windows 7 non sono più supportati da Microsoft in termini di aggiornamenti di sicurezza e pertanto si sconsiglia l'utilizzo della piattaforma telematica con tali S.O. in quanto si potrebbero riscontrare problemi non imputabili all'applicativo).

ART. 3 – AVVERTENZE

Gli Operatori Economici concorrenti che partecipano alla presente procedura telematica, sollevano espressamente la Stazione Appaltante, il Gestore del Sistema ed i loro dipendenti e collaboratori da ogni responsabilità relativa a qualsiasi malfunzionamento o difetto relativo ai servizi di connettività necessari a raggiungere il sistema attraverso la rete pubblica di telecomunicazioni.

Gli Operatori Economici concorrenti si impegnano, anche nei confronti dei propri dipendenti, ad adottare tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie ad assicurare la riservatezza e la protezione degli strumenti informatici (e-mail e password) assegnati.

La e-mail e la password, necessarie per l'accesso al sistema ed alla partecipazione alla gara sono personali. Gli Operatori concorrenti sono tenuti a conservarle con la massima diligenza e a mantenerle segrete, a non divulgarle o comunque a cederle a terzi e ad utilizzarle sotto la propria esclusiva responsabilità, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, in modo da non recare pregiudizio al sistema e in generale ai terzi.

Saranno ritenute valide le offerte presentate nel corso delle operazioni con gli strumenti informatici attribuiti.

Gli Operatori Economici concorrenti si impegnano a tenere indenne la Stazione Appaltante ed il Gestore del Sistema, risarcendo qualunque pregiudizio, danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese eventuali spese legali che dovessero essere sopportate dagli stessi a causa di violazioni delle presenti regole e di un utilizzo scorretto o improprio del sistema.

Il Gestore del Sistema e la Stazione Appaltante non possono essere in alcun caso ritenuti responsabili per qualunque genere di danno diretto o indiretto subito dai concorrenti o da terzi a causa o, comunque, in connessione con l'accesso, l'utilizzo o il mancato funzionamento del sistema, dei suoi servizi e delle apposite procedure di firma digitale e marcatura temporale.

Tutti i soggetti abilitati sono tenuti a rispettare le disposizioni normative, regolamentari e contrattuali in tema di conservazione e utilizzo dello strumento di firma digitale e di marcatura temporale e ogni istruzione impartita in materia dal Certificatore che ha rilasciato le dotazioni software. Esonerano, altresì, espressamente la Stazione Appaltante ed il Gestore del sistema da qualsiasi responsabilità per conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi natura o per danni diretti o indiretti arrecati ad essi o a terzi dall'utilizzo degli strumenti in parola.

Il mancato e/o non corretto utilizzo degli appositi strumenti informatici, di volta in volta richiesti



nel corso della procedura, costituisce una violazione delle presenti regole e può comportare la sospensione o la revoca dell'abilitazione, oltre al risarcimento dei danni eventualmente provocati.

Modalità di Sospensione o Annullamento: in caso di malfunzionamento o difetto degli strumenti hardware, software e dei servizi telematici utilizzati dalla Stazione Appaltante e dal Gestore della Piattaforma, con conseguente accertamento di anomalie nella procedura, la Stazione appaltante adotterà i provvedimenti di cui all'art. 25, comma 2, del D.lgs. n. 36/2023.

ART. 4 – REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

In merito si rimanda a quanto definito all'interno del Disciplinare di gara e relativi allegati.

ART. 5 – MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Le Imprese, entro la data indicata nello schema temporale della gara (**TIMING DI GARA** alla voce "Termine ultimo di abilitazione alla gara") devono obbligatoriamente abilitarsi alla gara (pena l'impossibilità di partecipare).

L'abilitazione è del tutto gratuita per i Concorrenti.

I concorrenti devono obbligatoriamente abilitarsi alla gara collegandosi all'area di accesso all'Albo Telematico della Scrivente https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ivass, nell'apposita sezione "Elenco Bandi e avvisi in corso" e procedere, premendo il bottone "Registrati", alla creazione di un nuovo profilo, collegato alla partecipazione alla gara di cui trattasi (iscrizione light). Dopo aver inserito un nominativo e un indirizzo mail di riferimento (al quale perverrà una password provvisoria), premendo nuovamente l'opzione "Registrati", il sistema richiederà l'inserimento di pochi e specifici dati. Al termine della compilazione del form sarà necessario personalizzare la password al fine di completare con successo l'abilitazione alla procedura ed accedere alla scheda di gara.

N.B. Anche se già registrati sulla piattaforma della Scrivente, gli OO.EE. che intendono presentare la propria migliore offerta dovranno in ogni caso necessariamente ottemperare alle operazioni di abilitazione alla gara richiamando il bando di gara pubblicato nell'apposita sezione "Elenco Bandi e avvisi in corso" accessibile dal link https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ivass e inserendo, previa accettazione, i propri dati identificativi nella pagina di abilitazione alla gara collegata al bando.

Espletate le suddette operazioni, i concorrenti saranno tra quelli che, previo espletamento di tutte le formalità amministrative, potranno partecipare alla gara.

La redazione dell'offerta dovrà avvenire seguendo le diverse fasi della procedura prevista dal sistema, che consentono di predisporre:

- documentazione amministrativa;
- documentazione tecnica;
- offerta economica.

Ciascun documento deve quindi essere caricato sul Sistema attraverso l'apposita procedura di upload, seguendo scrupolosamente le specifiche istruzioni riportate nei paragrafi successivi.

Tutta la documentazione richiesta, di carattere amministrativo, tecnico ed economico, dovrà essere presentata in lingua italiana.

PARTECIPAZIONE IN RAGGRUPPAMENTO



L'appalto è costituito da un unico lotto.

Concorrenti che intendono presentare offerta devono definire a sistema la relativa forma di partecipazione (singola o plurisoggettiva/congiunta).

Di default il sistema abilita l'O.E. come partecipante in forma singola.

Relativamente all'operatore costituito in R.T.I. dovrà essere associato, ad opera della ditta mandataria, l'eventuale RTI/Consorzio con cui l'operatore economico intende partecipare, utilizzando la funzione "Nuova forma di partecipazione".

I Concorrenti che intendono presentare un'offerta in R.T.I. o con l'impegno di costituire un R.T.I., entro il termine previsto dal timing di gara ("Termine di presentazione dell'offerta"), devono definire a sistema tale modalità di partecipazione.

L'impresa mandataria o capogruppo, o designata tale, imposta nella maschera di "Abilitazione lotti" (raggiungibile dalla scheda di gara), selezionando l'opzione "Nuova forma di partecipazione", la forma di aggregazione e gli operatori facenti parte del raggruppamento, definendo il ruolo di ciascuno.

Tutte le imprese devono obbligatoriamente abilitarsi alla procedura di gara/registrarsi con le modalità sopra descritte.

ART. 6 - DEPOSITO TELEMATICO DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E TECNICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Entro il termine previsto dal TIMING DI GARA, l'Operatore concorrente deve depositare sul sistema (upload), collegandosi alla propria area riservata, nell'apposito spazio denominato "**DOC. GARA**" – "**AMMINISTRATIVA**" attivato all'interno della scheda di gara, i documenti indicati nel Disciplinare di Gara.

Tutti i file della documentazione amministrativa dovranno essere contenuti in una cartella .zip (si specifica che l'unica estensione ammessa per la cartella compressa è .zip) e ciascuno di essi dovrà avere formato .pdf.

La cartella .zip dovrà essere firmata digitalmente e potrà avere una dimensione massima di 100 Mb. Se detta dimensione non dovesse essere sufficiente, è possibile predisporre più cartelle nel formato specificato (.zip firmato digitalmente) da caricare in successione nello spazio previsto.

L'ulteriore estensione della cartella .zip firmata digitalmente dovrà essere obbligatoriamente .p7m.

La firma digitale dovrà essere necessariamente apposta sulla cartella .zip entro il termine ultimo di deposito della documentazione richiesta (vedi al proposito il timing di gara).

La firma digitale apposta sulla cartella .zip equivale all'apposizione della stessa su ogni singolo file contenuto nella medesima cartella .zip, salvo eventuale diversa indicazione all'interno del Disciplinare di gara.

L'upload di tale documentazione dovrà essere eseguito avvalendosi dell'apposita voce giustificativa, predisposta nella sezione denominata "Doc. gara" – "Amministrativa" ed attivata all'interno della scheda di gara. Al termine di tale processo il sistema genererà una Pec di avvenuto esito positivo di caricamento. N.B. È onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o Consorzio:



- costituendo: la cartella .zip contenente la documentazione amministrativa dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, sia dal legale rappresentante/procuratore della/e mandante/i sia dal legale rappresentante/procuratore della mandataria. L'impresa designata quale futura mandataria provvederà poi a caricare la cartella .zip a sistema;**
- costituito: la cartella .zip contenente la documentazione amministrativa dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, dal solo legale rappresentante/procuratore dell'impresa mandataria, il quale provvederà anche a caricarla a sistema.**

N.B.: Nella produzione dei documenti in .pdf di cui è richiesta scansione, si raccomanda l'utilizzo di una risoluzione grafica medio bassa, in modalità monocromatica (o scala di grigi), che non comprometta la leggibilità del documento ma che, nel contempo, non produca file di dimensioni eccessive che ne rendano difficile il caricamento.

L'Ente ed il gestore del sistema declinano ogni responsabilità nel caso di errato caricamento della documentazione.

Per ogni informazione aggiuntiva si rimanda a quanto indicato all'interno del Disciplinare di gara in merito alla documentazione amministrativa.

DOCUMENTAZIONE TECNICA

Entro il termine di presentazione dell'offerta, l'Operatore economico concorrente deve depositare sul sistema (upload), collegandosi alla propria area riservata, nell'apposito spazio "**DOC. GARA**" - "**TECNICA**", la documentazione tecnica indicata nell'apposita sezione del Disciplinare di gara.

Tutti i file della Documentazione Tecnica dovranno essere contenuti in una cartella .zip (l'unica estensione ammessa per la cartella compressa è .zip) e ciascuno di essi dovrà avere formato .pdf. La cartella .zip dovrà essere firmata digitalmente e potrà avere una dimensione massima di 100 Mb. Se detta dimensione non dovesse essere sufficiente, è possibile predisporre più cartelle nel formato specificato (.zip firmato digitalmente) da caricare in successione nello spazio previsto.

L'ulteriore estensione della cartella .zip firmata digitalmente dovrà essere obbligatoriamente .p7m.

La firma digitale dovrà essere necessariamente apposta sulla cartella .zip entro il termine ultimo di deposito della documentazione richiesta (vedi al proposito il timing di gara).

La firma digitale apposta sulla cartella .zip equivale alla apposizione della stessa su ogni singolo file contenuto nella medesima cartella .zip, salvo eventuale diversa indicazione all'interno del Disciplinare di gara.

L'upload di tale documentazione dovrà essere eseguito avvalendosi dell'apposita voce giustificativa, predisposta nella sezione denominata "Doc. gara" - "Tecnica" ed attivata all'interno della scheda di gara. Al termine di tale processo il sistema genererà una Pec di avvenuto esito positivo di caricamento. N.B. E' onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o Consorzio:



- costituendo: la cartella .zip contenente la documentazione tecnica dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, sia dal legale rappresentante/procuratore della/e mandante/i sia dal legale rappresentante/procuratore della mandataria. L'impresa designata quale futura mandataria/capogruppo provvederà poi a caricare la cartella .zip a sistema;
- costituito: la cartella .zip contenente la documentazione tecnica dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, dal solo legale rappresentante/procuratore dell'impresa mandataria, il quale provvederà anche a caricarla a sistema.

L'Ente ed il gestore del sistema declinano ogni responsabilità nel caso di errato caricamento della documentazione.

N.B.: Nella produzione dei documenti in .pdf di cui è richiesta scansione, si raccomanda l'utilizzo di una risoluzione grafica medio bassa, in modalità monocromatica (o scala di grigi), che non comprometta la leggibilità del documento ma che, nel contempo, non produca file di dimensioni eccessive che ne rendano difficile il caricamento.

Per ogni informazione aggiuntiva si rimanda a quanto indicato all'interno del Disciplinare di gara.

ART.7 - DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE ECONOMICA

Entro il termine di presentazione dell'offerta, l'Operatore concorrente deve eseguire le operazioni sotto indicate, collegandosi alla propria area riservata, nella sezione "**OFFERTA ECONOMICA**" presente nella scheda di gara.

1. **Inserire i valori di offerta nel form on line proposto dalla piattaforma (celle a sfondo giallo)**, all'interno della cella gialla posta sotto la colonna "Offerta €" del prezzo complessivo offerto.
Si precisa:
 - i valori digitati vengono automaticamente salvati cliccando al di fuori della cella compilata;
 - le celle devono essere compilate inserendo il solo valore numerico (è vietato inserire ad es. i simboli % o € o -);
 - il numero massimo di cifre decimali utilizzabili per la formulazione dei valori è 2 (due). Nel caso di valori offerti dal concorrente con più di 2 (due) cifre decimali dopo la virgola, il Sistema procederà, in automatico al troncamento alla seconda cifra decimale.
 - Si comunica che ai fini dell'individuazione del valore finale della soglia di anomalia sono considerati 2 (due) decimali con arrotondamento alla seconda cifra decimale.
2. **Generare e scaricare il "Documento d'offerta generato" elaborato dal sistema, firmarlo digitalmente e ricaricarlo in piattaforma utilizzando il pulsante di upload presente sulla stessa riga.** Al termine di tale processo il Sistema genererà una PEC di avvenuto esito positivo di caricamento. N.B. È onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

Inserire, in modo obbligatorio, nei successivi spazi di caricamento gli altri documenti inerenti l'offerta economica indicati nel Disciplinare di gara (Modulo di dettaglio dell'offerta economica), in formato .pdf firmato digitalmente. La dimensione massima consentita per ciascun file è di 100 MB. Al termine di ciascun processo il Sistema genererà una PEC di avvenuto esito positivo di caricamento. N.B. È onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il



corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

Resta a carico dell'operatore economico verificare la correttezza del contenuto della documentazione economica caricata in piattaforma.

- 3. Confermare l'offerta cliccando sul bottone "Conferma offerta" collocato a fine schermata.**



N.B. L'operazione di cui al precedente punto 3 è indispensabile ai fini della validazione dell'offerta. In sua assenza, l'offerta economica risulterà non presentata.

Si consiglia di porre attenzione alla dicitura posta a fianco del pulsante "Conferma offerta", la dicitura "Offerta non confermata" indicata la mancata esecuzione del passaggio n. 3.

Al termine di tale processo il Sistema genererà una PEC di conferma salvataggio offerta. N.B. È onere dell'operatore verificare la corretta esecuzione di tale passaggio direttamente sulla piattaforma. La corretta presentazione delle offerte non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

Nel caso in cui si renda necessario apportare modifiche alla propria offerta economica, successivamente alla generazione e all'inserimento del file creato in automatico dal Sistema, sottoscritto con firma digitale, occorrerà ripetere i passaggi sopra descritti dal n. 1 al n. 3.

Nel caso in cui si debbano modificare gli altri documenti inerenti l'offerta economica indicati nel Disciplinare di gara (Modulo di dettaglio dell'offerta economica) si renderà necessario, a seguito della loro eliminazione e al nuovo caricamento a sistema, provvedere nuovamente alla conferma dell'offerta tramite il pulsante "Conferma Offerta".

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o Consorzio:
- costituendo: la documentazione economica dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, sia dal legale rappresentante/procuratore della/e mandante/i sia dal legale rappresentante/procuratore della mandataria. L'impresa designata quale futura mandataria/capogruppo provvederà a caricare la documentazione a sistema;
- costituito: la documentazione economica dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, dal solo legale rappresentante/procuratore dell'impresa mandataria, il quale provvederà anche a caricarla a sistema.

La conferma dell'esito di gara è condizionata al successivo controllo e all'analisi dettagliata dei documenti afferenti l'offerta economica.

Per ogni informazione aggiuntiva si rimanda a quanto indicato all'interno del Disciplinare di gara.



ART. 8 - DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE PER SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le sole ditte concorrenti ammesse con riserva (appositamente notificate con le modalità indicate nel Disciplinare di gara) dovranno caricare sul sistema nell'apposito spazio denominato "Doc. gara" – "Soccorso Istruttorio", presente all'interno della scheda di gara, la documentazione che sarà all'uopo richiesta con comunicazione specifica, salvo eventuale diversa indicazione.

Tutti i file della Documentazione richiesta dovranno essere contenuti in un file .zip (l'unica estensione ammessa per la cartella compressa è .zip) e ciascuno di essi dovrà avere formato .pdf. Il file .zip dovrà essere firmato digitalmente (la sua estensione dovrà obbligatoriamente essere .p7m) e potrà avere una dimensione massima di 100 Mb.

L'upload di tale documentazione dovrà essere eseguito utilizzando l'apposita voce giustificativa creata all'interno dello step "Doc. gara" – "Soccorso istruttorio". Al termine del processo il sistema mostrerà l'avvenuto caricamento e invierà una PEC di esito positivo di caricamento. N.B. È onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

N.B.: Nella produzione dei documenti in .pdf di cui è richiesta scansione, si raccomanda l'utilizzo di una risoluzione grafica medio bassa, in modalità monocromatica (o scala di grigi), che non comprometta la leggibilità del documento ma che, nel contempo, non produca file di dimensioni eccessive che ne rendano difficile il caricamento.

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o Consorzio:

- costituendo: la cartella .zip contenente la documentazione per soccorso istruttorio dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, sia dal legale rappresentante/procuratore della/e mandante/i sia dal legale rappresentante/procuratore della mandataria. L'impresa designata quale futura mandataria/capogruppo provvederà poi a caricare la cartella.zip a sistema;

- costituito: la cartella .zip contenente la documentazione per soccorso istruttorio dovrà essere sottoscritta, con apposizione della firma digitale, dal solo legale rappresentante/procuratore dell'impresa mandataria, il quale provvederà anche a caricarla a sistema.

L'Ente ed il gestore del sistema declinano ogni responsabilità nel caso di errato caricamento della documentazione.

Per ogni informazione aggiuntiva si rimanda a quanto indicato all'interno del Disciplinare di gara

ART. 9 DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE PER RETTIFICA ERRORE MATERIALE - OFFERTA TECNICA

Ai sensi dell'art. 101, comma 4, D.lgs. n. 36/2023, fino al giorno fissato per l'apertura dell'offerta tecnica, l'operatore economico può richiedere la correzione di un errore materiale contenuto all'interno della stessa del quale si sia avveduto solo dopo il termine di scadenza fissato per la presentazione delle offerte. In tal caso, le ditte dovranno caricare sul sistema nell'apposito spazio denominato "Rettifica offerta" – "tecnica" presente all'interno della scheda di gara, un unico file contenente la relativa richiesta, a condizione che la rettifica non comporti la presentazione di una nuova offerta, o comunque la sua modifica sostanziale.

Il file dovrà avere formato .pdf e dovrà essere firmato digitalmente e potrà avere una dimensione massima di 100 Mb.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



**Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD**

L'upload di tale documentazione dovrà essere eseguito utilizzando l'apposita voce giustificativa creata all'interno dello step "Rettifica offerta" – "Tecnica". Al termine del processo il sistema mostrerà l'avvenuto caricamento e invierà una PEC di esito positivo di caricamento. N.B. È onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

N.B.: Nella produzione dei documenti in .pdf di cui è richiesta scansione, si raccomanda l'utilizzo di una risoluzione grafica medio bassa, in modalità monocromatica (o scala di grigi), che non comprometta la leggibilità del documento ma che, nel contempo, non produca file di dimensioni eccessive che ne rendano difficile il caricamento.

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o Consorzio:

- costituendo: il file .pdf contenente la rettifica di errore materiale dovrà essere sottoscritto, con apposizione della firma digitale, sia dal legale rappresentante/procuratore della/e mandante/i sia dal legale rappresentante/procuratore della mandataria. L'impresa designata quale futura mandataria/capogruppo provvederà poi a caricare il file.pdf a sistema;

- costituito: il file .pdf contenente la rettifica di errore materiale dovrà essere sottoscritto, con apposizione della firma digitale, dal solo legale rappresentante/procuratore dell'impresa mandataria, il quale provvederà anche a caricarlo a sistema.

L'Ente ed il gestore del sistema declinano ogni responsabilità nel caso di errato caricamento della documentazione.

Per ogni informazione aggiuntiva si rimanda a quanto indicato all'interno del Disciplinare di gara.

ART. 10 DEPOSITO TELEMATICO DELLA DOCUMENTAZIONE PER RETTIFICA ERRORE MATERIALE - OFFERTA ECONOMICA

Ai sensi dell'art. 101, comma 4, D.lgs. n. 36/2023, fino al giorno fissato per l'apertura dell'offerta economica, l'operatore economico può richiedere la correzione di un errore materiale contenuto all'interno della stessa del quale si sia avveduto solo dopo il termine di scadenza fissato per la presentazione delle offerte. In tal caso, le ditte dovranno caricare sul sistema nell'apposito spazio denominato "Rettifica offerta" – "economica" presente all'interno della scheda di gara, un unico file contenente la relativa richiesta, a condizione che la rettifica non comporti la presentazione di una nuova offerta, o comunque la sua modifica sostanziale.

Il file dovrà avere formato .pdf e dovrà essere firmato digitalmente e potrà avere una dimensione massima di 100 Mb.

L'upload di tale documentazione dovrà essere eseguito utilizzando l'apposita voce giustificativa creata all'interno dello step "Rettifica offerta" – "Economica". Al termine del processo il sistema mostrerà l'avvenuto caricamento e invierà una PEC di esito positivo di caricamento. N.B. E' onere dell'operatore verificare il corretto caricamento direttamente sulla piattaforma. Il corretto caricamento non dipende dalla ricezione della mail di conferma ma dal rispetto delle procedure previste nel presente Disciplinare telematico.

N.B.: Nella produzione dei documenti in .pdf di cui è richiesta scansione, si raccomanda l'utilizzo di una risoluzione grafica medio bassa, in modalità monocromatica (o scala di grigi), che non



comprometta la leggibilità del documento ma che, nel contempo, non produca file di dimensioni eccessive che ne rendano difficile il caricamento.

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o Consorzio:

- costituendo: il file .pdf contenente la rettifica di errore materiale dovrà essere sottoscritto, con apposizione della firma digitale, sia dal legale rappresentante/procuratore della/e mandante/i sia dal legale rappresentante/procuratore della mandataria. L'impresa designata quale futura mandataria/capogruppo provvederà poi a caricare il file .pdf a sistema;

- costituito: il file .pdf contenente la rettifica di errore materiale dovrà essere sottoscritto, con apposizione della firma digitale, dal solo legale rappresentante/procuratore dell'impresa mandataria, il quale provvederà anche a caricarlo a sistema.

L'Ente ed il gestore del sistema declinano ogni responsabilità nel caso di errato caricamento della documentazione.

Per ogni informazione aggiuntiva si rimanda a quanto indicato all'interno del Disciplinare di gara.

ART. 11 - RICHIESTA DI CHIARIMENTI – COMUNICAZIONI STAZIONE APPALTANTE

Per qualsiasi chiarimento circa le modalità di esecuzione della procedura o per eventuali delucidazioni è attivato un apposito spazio condiviso denominato "Chiarimenti", accessibile all'interno della sezione "E-procurement - Proc. d'acquisto", richiamando la procedura di cui trattasi.

Le richieste di chiarimento dovranno essere inoltrate, solo ed esclusivamente tramite il canale sopra richiamato, entro il termine indicato nel "Timing di Gara" alla voce "Termine ultimo per la richiesta di chiarimenti".

Gli operatori economici potranno prendere visione delle risposte alle richieste di chiarimento pubblicate nello spazio "Doc. gara - Allegata" con le modalità e tempistiche previste nel Disciplinare, in conformità a quanto disposto dall'art. 88, comma 3, del D.lgs. n. 36/2023.

COMUNICAZIONI

N.B. La stazione appaltante utilizzerà – per l'invio delle comunicazioni dalla piattaforma - l'indirizzo di posta elettronica certificata inserito in sede di registrazione/abilitazione sulla piattaforma. La verifica relativa alla correttezza dell'indirizzo di posta elettronica certificata immesso resa a carico dell'operatore economico partecipante. La validità dell'indirizzo PEC è indispensabile per la corretta ricezione delle comunicazioni inoltrate dalla Stazione Appaltante.

N.B. È necessario che - in fase di registrazione/abilitazione - sia inserito nello spazio denominato "Email PEC" esclusivamente un indirizzo di posta elettronica certificata.

L'inserimento/conferma - da parte dell'operatore economico - di un indirizzo PEC non corretto o di un indirizzo non PEC esula dalla stazione appaltante da responsabilità derivanti dal mancato recapito delle comunicazioni inviate.

ART. 12 – CAUSE DI ESCLUSIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

Saranno escluse le offerte in aumento rispetto alla base d'asta.

Saranno, altresì, escluse le offerte, che risultino condizionate, contenenti riserve e/o espresse in modo indeterminato, tali da non poterne desumere con certezza la volontà dell'offerente.

ART. 13 – DEPOSITO TELEMATICO DI RICHIESTE DI COMUNICAZIONE

Per la proposizione di eventuali comunicazioni private con l'Ente è attivata – all'interno della sezione "E-procurement" – "Proc. d'acquisto" eseguendo l'accesso nella scheda telematica della procedura – un'apposita sezione denominata "Comunicazioni".

Tale sezione sarà disponibile solo a seguito di abilitazione alla procedura.

L'operatore dovrà inoltrare la comunicazione utilizzando il comando "Nuova richiesta" presente nella schermata.

La risposta fornita dalla Stazione appaltante sarà parimenti disponibile all'interno della medesima sezione e in corrispondenza della richiesta posta.

La Stazione appaltante potrebbe utilizzare l'ambiente "Comunicazioni" per inoltrare richieste al partecipante tramite la piattaforma; in tal caso l'operatore economico avrà a disposizione - direttamente nella schermata – il pulsante per poter visualizzare il contenuto della richiesta e, conseguentemente, per fornire risposta.

ART. 14 – TIMING DI GARA

La gara seguirà le seguenti fasi:

FASE	DATA	ORARIO
Termine ultimo di abilitazione dell'Operatore Economico alla gara	05/09/2024	12:00:00
Termine ultimo per la richiesta di chiarimenti	09/08/2024	12:00:00
Termine di presentazione dell'offerta	05/09/2024	12:00:00
Apertura della documentazione tecnica	12/09/2024	12:00:00
Chiusura della fase di valutazione tecnica delle offerte da parte della Commissione e apertura dell'offerta economica	Data da definirsi notificata mediante successiva comunicazione	
Apertura della documentazione amministrativa del primo classificato	Data da definirsi notificata mediante successiva comunicazione	
Pubblicazione della graduatoria di gara	Data da definirsi notificata mediante successiva comunicazione	



ALLEGATO 2 – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Il sottoscritto

1	Cognome _____ Nome _____
	Luogo di nascita _____ Data di nascita / /
	Codice fiscale _____

in qualità di:

- legale rappresentante**
- procuratore delegato²**

dell'impresa:

2	Denominazione _____
	Codice fiscale _____
	Partita IVA _____
	Sede legale _____
	Tipologia di operatore economico secondo la legislazione dello Stato di appartenenza ³ _____
	e-mail referente _____

CHIEDE

di partecipare alla procedura aperta, ai sensi del d. lgs. 36/2023, per l'affidamento del contratto avente ad oggetto il servizio di *Contact Center* per l'IVASS

3	<input type="checkbox"/> singolarmente.

OPPURE

4	come mandataria-capogruppo di un raggruppamento temporaneo (RTI)
	<input type="checkbox"/> già costituito <input type="checkbox"/> da costituirsi
<input type="checkbox"/>	fra i seguenti soggetti:

6	Altro:
	<input type="checkbox"/> _____

DICHIARA

² Legale rappresentante o persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia dell'atto di procura.

³ Da indicare solo da parte degli operatori economici stabiliti in altri Stati membri costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi (art. 65, co. 1, del D.Lgs. n. 36/2023) specificare la tipologia di operatore economico secondo la legislazione dello Stato di appartenenza



(barrare la casella)

- che i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, sono quelli indicati nel documento allegato alla presente domanda di partecipazione;
- in alternativa al punto precedente, **dichiara** che la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi dati identificativi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta è il/la seguente: _____
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse;
- di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante nel Disciplinare di gara oppure il seguente CCNL equivalente: _____;
- di assumere gli impegni di cui all'art. 102 del Codice;
- di garantire le pari opportunità di genere e generazionali nonché l'inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate secondo quanto indicato nel documento di offerta;
- di non essere incorso, nei dodici mesi antecedenti la presentazione della domanda di partecipazione o dell'offerta nella presente procedura, in alcun inadempimento dell'obbligo di consegnare alla stazione appaltante, entro i sei mesi dalla conclusione del relativo contratto, la relazione di cui all'art. 1, comma 2, dell'Allegato II.3 del Codice.
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante reperibile sul sito istituzionale al seguente indirizzo <https://www.ivass.it/chiamo/in-sintesi/amministrazione-trasparente> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il patto di integrità allegato al Disciplinare (allegato 3);
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui al par. 27 del Disciplinare di gara;
- di possedere le seguenti certificazioni per la riduzione della garanzia provvisoria, ex art. 106, comma 8, del d.lgs.n. 36/2023: _____

Solo per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia

- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale, il codice fiscale, la partita IVA, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice sono i seguenti: _____



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



***Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD***

Data

Firma ⁴

⁴ Per le modalità di presentazione e sottoscrizione seguire le regole indicate nel Disciplinare di Gara.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD*

ALLEGATO 3 – PATTO D'INTEGRITÀ

(Ai sensi dell'art. 1 comma 17, della Legge 6 novembre 2012 n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione")

TRA

l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), Istituto di Diritto Pubblico con sede in Roma, Via del Quirinale, 21 (C.F. 97730600588) (nel testo che segue, per brevità, "IVASS");

E

L'operatore economico offerente _____
con _____ sede _____ legale _____ in
_____ (C.F. _____), in persona di
_____ nella sua qualità di _____ (indicare la
carica ricoperta) nel testo che segue, per brevità, "Operatore Economico";

d'ora in avanti indicate anche come "le Parti", si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1 (Ambito di applicazione e finalità)

1. Con la stipula del presente Patto, le Parti si obbligano reciprocamente a conformare i rispettivi comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza in tutte le fasi dell'appalto, dalla partecipazione alla procedura fino all'eventuale esecuzione del relativo contratto.
2. In particolare, le Parti confermano il proprio obbligo di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, né direttamente né indirettamente, al fine dell'aggiudicazione della procedura e/o al fine di alterare la corretta esecuzione del relativo contratto.
3. Il presente Patto regola i rapporti tra le Parti e, in particolare, tra ogni soggetto impiegato dalle Parti sia nella fase di svolgimento della procedura di gara, sia in quella dell'esecuzione del relativo contratto.
4. Le Parti si impegnano a portare a conoscenza di tutti i soggetti impiegati nella procedura gli obblighi assunti con il presente Patto e a vigilare affinché tali obblighi siano rispettati.
5. Il presente Patto, sottoscritto e prodotto dall'Operatore Economico al momento della presentazione dell'offerta, costituisce parte integrante e sostanziale dell'eventuale contratto che verrà stipulato a conclusione della procedura stessa.
6. Il presente patto rappresenta una misura di prevenzione nei confronti di pratiche corruttive, concussive o comunque tendenti ad inficiare il corretto svolgimento dell'azione amministrativa dell'IVASS connessa con l'affidamento e l'esecuzione dei propri contratti pubblici.

Articolo 2 (Obblighi dell'Operatore Economico)

1. L'Operatore Economico si obbliga a segnalare all'Istituto qualsiasi turbativa, irregolarità, distorsione o illecito, anche tentati, che si verifichino nel corso dello svolgimento della procedura di affidamento o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla presente procedura. In particolare, in caso di aggiudicazione, l'Operatore Economico si impegna a segnalare



- tempestivamente all'Istituto ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità, ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante o dipendente; restano fermi gli obblighi di denuncia all'Autorità giudiziaria nei casi previsti dalla legge.
2. Eventuali fenomeni corruttivi o altre fattispecie di illecito, fermo restando, in ogni caso, quanto previsto dagli artt. 331 e segg. del c.p.p., vanno segnalati al Responsabile Unico del Progetto e al Responsabile di Prevenzione della Corruzione dell'IVASS.
 3. È fatto obbligo all'Operatore Economico di imporre ai soggetti che intervengano a qualsiasi titolo nell'esecuzione del contratto il rispetto integrale del presente Patto e di verificarne l'osservanza.
 4. L'Operatore Economico dichiara di non aver conferito incarichi ai soggetti di cui all'art. 53, c. 16-ter, del D.lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 e si impegna a segnalare situazioni di conflitto di interesse, di cui sia a conoscenza, rispetto al personale dell'IVASS.
 5. L'Operatore economico dichiara di non aver raggiunto intese con altri concorrenti finalizzate a limitare, restringere o falsare la concorrenza e conferma il proprio obbligo di non accordarsi con altri partecipanti nel corso dello svolgimento della procedura di gara per le richiamate finalità.

Articolo 3 (Obblighi dell'IVASS)

1. L'IVASS attiverà le procedure previste dalla legge e dalla normativa interna nei confronti del personale che non conformi il proprio operato ai principi e agli obblighi richiamati all'art. 1 nonché agli obblighi di condotta previsti dai regolamenti interni e dal Codice Etico dell'Istituto.
2. L'IVASS verificherà ogni eventuale segnalazione ricevuta in merito a condotte anomale poste in essere dal proprio personale in relazione al procedimento di gara e alle fasi di esecuzione del contratto.

Articolo 4 (Sanzioni)

1. La violazione degli obblighi di cui al presente Patto potrà comportare, oltre alla segnalazione agli organi competenti, l'applicazione delle seguenti sanzioni, anche in via cumulativa, previo contraddittorio, fatte salve le responsabilità comunque previste dalla legge:
 - a. esclusione dell'Operatore Economico dalla procedura di affidamento e (se del caso) revoca dell'aggiudicazione;
 - b. (se del caso) risoluzione del contratto stipulato e/o risarcimento del danno e/o applicazione di penali;
 - c. escussione della cauzione provvisoria o definitiva.

Articolo 5 (Durata)

1. Il presente Patto e le relative sanzioni si applicano a far tempo dall'avvio della procedura di gara, fino alla regolare ed integrale esecuzione del contratto stipulato a seguito della stessa procedura.

Per l'IVASS
Firmato digitalmente dal
Responsabile unico del progetto

Per l'Operatore Economico
Firmato digitalmente dal
Rappresentante Legale



ALLEGATO 4 – SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica, redatta in lingua italiana, secondo il fac-simile di seguito riportato, e priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, dovrà essere sottoscritta digitalmente, pena l'esclusione, dal legale rappresentante del soggetto offerente (o procuratore delegato).

L'Offerta Tecnica, non potrà superare le 30 (trenta) pagine (dal computo sono escluse la pagina di copertina, le pagine dedicate all'indice del documento e gli allegati).

PREMESSA

La premessa dovrà contenere tutte le indicazioni che il concorrente ritenga utili al fine di una migliore esposizione dell'Offerta Tecnica medesima che andrà a delinearsi nello specifico dei 6 sub-criteri previsti nel disciplinare quali oggetto di valutazione.

Breve presentazione dell'ambito di attività dell'offerente e della struttura tecnica e di competenze di cui dispone con particolare riferimento all'oggetto della fornitura. In tale paragrafo dovranno essere illustrati:

- il profilo societario del soggetto offerente;
- ripartizione delle attività oggetto di fornitura (nel caso di RTI) o degli eventuali servizi offerti in subappalto.

1. **MODELLO ORGANIZZATIVO:** il concorrente dovrà indicare la composizione del team proposto alla gestione del servizio ed il suo dimensionamento, le modalità che intende adottare per la gestione dei picchi di chiamate, le proposte di implementazione al controllo della qualità, le proposte circa la formazione delle risorse e le eventuali proposte circa il miglioramento livelli di qualità;
2. **ATTIVITA' DI START-UP:** il concorrente potrà proporre una riduzione tempi della fase di start-up al di sotto dei 2 mesi previsti dal Capitolato e le soluzioni temporanee che intende adottare, in caso di superamento, per cause imputabili a terzi, del termine previsto/proposto per la conclusione delle attività di *start-up*;
3. **ESPERIENZA PROFESSIONALE DEL TEAM:** al fine di presentare eventuali proposte migliorative rispetto ai requisiti minimi richiesti nel Capitolato per il coordinatore e per gli operatori dovrà essere compilata ed allegata all'offerta tecnica la **scheda** di seguito riportata;
4. **CERTIFICAZIONI:** il concorrente dovrà elencare le certificazioni possedute richieste nel disciplinare, allegandone copia;
5. **SERVIZI AGGIUNTIVI:** il concorrente potrà indicare le soluzioni aggiuntive proposte connesse all'attività principale non previste nel capitolato;
6. **CRM E SISTEMA KNOWLEDGE BASE:** in questo paragrafo il concorrente potrà illustrare le soluzioni proposte per **CRM e Sistema Knowledge Base** in termini di qualità, fruibilità ed efficacia.

ALLEGATI

- A. Scheda elementi con punteggi tecnici tabellari.
- B. Copia delle certificazioni possedute.
- C. Curriculum vitae degli operatori e del coordinatore in forma anonima.
- D. Modalità con cui l'impresa intende adempiere agli impegni assunti ai sensi dell'art. 102 del d.lgs. 36/2023.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



***Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD***

- E. Eventuale dichiarazione di equivalenze delle tutele e relativa documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL (nel caso sia adottato un CCNL diverso da quelli indicati al punto 3 del disciplinare di gara).
- F. Eventuale dichiarazione relativa ai dettagli dell'offerta coperti da riservatezza.



**SCHEDA ELEMENTI CON PUNTEGGI TECNICI TABELLARI
(allegato 1 all'Offerta Tecnica)**

Elemento	Punteggio	Proposta APPORRE SPUNTA
Diploma di scuola media superiore e laurea almeno triennale in scienze giuridiche, economiche e sociali per una percentuale superiore al 40% del numero degli operatori previsti nel modello organizzativo proposto.	4	<input type="checkbox"/>
Esperienza nel settore dei <i>Contact Center</i> superiore a 12 mesi per l'80% degli operatori del team*.	2	<input type="checkbox"/>
Esperienza nel settore dei <i>Contact Center</i> superiore a 12 mesi tutti operatori del team*.	4	<input type="checkbox"/>
Comprovate conoscenze in materia assicurativa e/o esperienza delle problematiche relative al mercato assicurativo per almeno il 50% degli operatori del team	4	<input type="checkbox"/>
Per il coordinatore: laurea magistrale/specialistica/vecchio ordinamento in discipline economico-giuridiche o esperienza lavorativa nell'ambito di servizi <i>Contact Center</i> di amministrazioni/enti pubblici o società private che svolgono attività assicurativa o di intermediazione assicurativa, in ruoli di coordinamento oltre 4 anni o più.	8	<input type="checkbox"/>
Per il coordinatore: esperienza lavorativa nell'ambito di servizi <i>Contact Center</i> di amministrazioni/enti pubblici o società private che svolgono attività assicurativa o di intermediazione assicurativa, in ruoli di coordinamento oltre due anni e fino a 4 anni.	4	<input type="checkbox"/>
EN ISO 9001:2015, IAF 33, in corso di validità, per servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione sistemi ICT, <i>Contact Center</i> , help desk e back office.	2	<input type="checkbox"/>
EN ISO 27001:2013, servizi di help desk in ambito ICT, servizi di gestione Data Center e postazioni di lavoro.	2	<input type="checkbox"/>
UNI PdR 125:2022, certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del decreto legislativo n. 196/2006 (Codice delle pari opportunità).	2	<input type="checkbox"/>

*I due campi contrassegnati con l'asterisco sono alternativi

Firmato digitalmente dal Rappresentante Legale



ALLEGATO 5 – SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA

L'Impresa

1	Ragione sociale Codice fiscale	Partita IVA	Sede legale
----------	-----------------------------------	-------------	-------------

rappresentata da

2	Cognome Luogo di nascita	Nome Data di nascita	/ / Codice fiscale
----------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------

che partecipa alla procedura aperta, ai sensi dell'art. ____, per l'affidamento del contratto avente ad oggetto il servizio di *contact center* dell'IVASS CIG B277E739BD, si impegna a eseguire il suddetto appalto al corrispettivo complessivo omnicomprensivo:

PREZZO DELL'OFFERTA (somma dei successivi punti I, II e III) (Valido ai fini dell'aggiudicazione riferita alla base d'asta)	€	
---	---	--

L'impresa specifica di seguito i costi delle singole componenti dell'offerta economica presentata:

- I. Euro _____ (_____) quale corrispettivo per la fase di start-up;
- II. Euro _____ (_____) quale corrispettivo per i servizi a canone senza l'opzione arbitro con una percentuale di ribasso del ____%;
- III. Euro 1.000,00 (mille/00) per oneri della sicurezza da rischi interferenziali non soggetti a ribasso.

L'Impresa dichiara che sono compresi nel prezzo offerto di cui sopra i seguenti oneri/costi:

Oneri aziendali per l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	€	
--	---	--

Costi della manodopera	€	
------------------------	---	--

- IV. L'impresa si impegna a eseguire gli eventuali servizi opzionali relativi all'Arbitro assicurativo alla medesima percentuale di ribasso indicata al precedente punto II pari ad un corrispettivo massimo di Euro _____ (_____)

VALORE DEL CONTRATTO (somma dei punti I, II, III e IV)	€	
--	---	--

L'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni specificate nello Schema di Contratto, nel Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di gara, e dichiara altresì:



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



**Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 36/2023,
per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
CIG B277E739BD**

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 180° (centottantesimo) giorno successivo alla data di scadenza fissata per la presentazione dell'offerta;
- che detta offerta non vincolerà in alcun modo l'IVASS;
- di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione del prezzo, ritenuto remunerativo;
- che i prezzi offerti per la realizzazione del progetto sono comprensivi di tutti gli oneri di struttura, organizzazione e dotazioni strumentali a carico del fornitore, comprese le eventuali spese di viaggio e trasferta;
- di applicare le medesime condizioni per le ulteriori forniture e/o attività integrative, entro i limiti in vigore per la Pubblica Amministrazione, se richieste dall'IVASS;
- di prendere atto che i termini stabiliti nello Schema di Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di fornitura delle apparecchiature e di esecuzione dei servizi oggetto di gara sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, nonché modalità di esecuzione contrattuali (es.: livelli di servizio, ecc.) e condizioni migliorative offerte, indicate nell'Offerta Tecnica, costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto che verrà stipulato con l'IVASS con l'obbligo, pertanto, dell'Impresa di realizzare le proposte aggiuntive o migliorative.

Firmato digitalmente dal Rappresentante Legale