



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
(CIG 7625291D2F)*

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO
PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

(CIG 7625291D2F)

DISCIPLINARE DI GARA



1. Premessa

L'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), di seguito anche Istituto, ha indetto una procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016, per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center.

Il bando di gara viene pubblicato sulla GUUE, sulla G.U.R.I., V Serie Speciale, sul sito internet dell'Istituto (www.ivass.it), sul sito internet del Ministero delle Infrastrutture (www.serviziopubblici.it) e, per estratto, su quattro quotidiani. Il Codice identificativo di gara (CIG) è il seguente: 7625291D2F.

Il presente documento contiene le informazioni e le modalità necessarie per la presentazione dell'offerta.

La documentazione relativa alla presente gara si compone dei seguenti documenti:

- Bando di Gara;
- Disciplinare di Gara e relativi allegati
- Capitolato Tecnico;
- Schema di Contratto.

Tutta la documentazione di gara è disponibile nel sito www.ivass.it e liberamente scaricabile ai sensi dell'art. 74 del d.lgs. n. 50/2016. L'IVASS, pertanto, non prenderà in considerazione richieste di invio dei documenti di gara.

Tutte le comunicazioni inerenti la presente gara saranno effettuate dall'Istituto a mezzo PEC ai riferimenti indicati nella domanda di partecipazione.

2. Servizi oggetto di gara, durata del contratto, importo presunto

L'appalto ha ad oggetto la fornitura del servizio di contact center dell'IVASS rivolto ai consumatori (contact center consumatori) e agli intermediari (contact center intermediari).

Il contratto che sarà stipulato in esito alla presente procedura avrà una durata di tre anni a decorrere dalla data di stipula, con opzione di rinnovo per ulteriori due anni.

Le condizioni, i requisiti, le specifiche tecniche, le modalità e i termini ai quali dovrà rispondere la prestazione sono stabiliti nel Capitolato Tecnico e nello Schema di Contratto.

Il valore stimato dell'appalto per il triennio contrattuale è pari a 2.205.450,00 oltre IVA; tale importo viene posto a base di gara. Il valore complessivo stimato dell'appalto per il triennio contrattuale e per le due annualità di proroga è stimato in 3.675.750,00 euro oltre IVA.

I suddetti importi sono comprensivi del costo della manodopera connesso con l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, determinato ai sensi di quanto previsto dall'art. 23, comma 16, del Codice e stimato in circa 1.825.200,00 euro per il triennio.

Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari a 600,00 euro secondo quanto indicato nel DUVRI allegato allo schema di contratto.



L'Istituto si riserva la facoltà di aumentare le prestazioni contrattuali fino a un massimo del 20 per cento dell'importo contrattuale e comunque nei limiti di quanto previsto dall'art. 106, comma 2, del d. lgs. n. 50/2016.

3. Requisiti per la partecipazione alla gara

Sono ammessi a partecipare alla procedura in oggetto tutti i soggetti di cui agli artt. 45 e 48, comma 8, del d. lgs. n. 50/2016, che alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, a pena di esclusione dalla gara, siano in possesso dei requisiti di seguito indicati.

Nel caso di partecipazione di RTI, GEIE, consorzi, reti di imprese, si fa rinvio per le specifiche al successivo paragrafo 5.

3.1 Requisiti di ordine generale e di idoneità professionale

- a) assenza di motivi di esclusione dalla partecipazione alle gare pubbliche di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
- b) ai sensi di quanto previsto all'art. 83, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, iscrizione al registro delle imprese ovvero, per i soggetti aventi sede in altri Stati membri, in uno dei registri commerciali di cui all'allegato XVI del d. lgs. n. 50/2016;
- c) iscrizione al 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.
- d) l'insussistenza delle condizioni ostative alla partecipazione alle gare di cui all'art. 53, comma 16 ter, del d. lgs. n. 165/2001.

3.2 Requisiti di capacità economico-finanziaria

- e) aver realizzato, nel triennio 2015/2017, un fatturato minimo annuo, relativo all'erogazione di servizi di contact center oggetto dell'appalto, non inferiore a euro 2.000.000,00 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.

3.3 Requisiti di capacità tecnico-professionale

- f) aver conseguito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando relativo alla presente gara, un fatturato almeno pari a 2.000.000,00 di euro, con un numero massimo di due contratti (c.d. contratti di punta) aventi ad oggetto la gestione di servizi di *contact center inbound/outbound* svolti per conto di una pubblica amministrazione 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 prova e della valutazione del valore economico del requisito di cui sopra, la sola quota di contratto effettivamente eseguita dal concorrente medesimo;



- g) possesso della certificazione EN ISO 9001:2015, settore di attività EA 33, 35 in corso di validità, per servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione sistemi ICT, *contact center, help desk e back office*;
- h) possesso della certificazione EN ISO 27001:2013, in corso di validità, per servizi di *help desk* in ambito ICT, servizi di gestione *Data Center* e postazioni di lavoro.

Le certificazioni indicate dovranno essere mantenute dal contraente per l'intera durata contrattuale.

4. Modalità di presentazione dell'offerta e richieste di chiarimenti

A pena di esclusione, l'offerta, deve pervenire all'IVASS - Settore Gare Appalti e Contratti - Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, **entro le ore 12:00 del 26 novembre 2018**, chiusa in plico sigillato, recante la denominazione del mittente e sul quale deve essere apposta l'etichetta secondo il facsimile di cui all'allegato 1 al presente Disciplinare. I plichi pervenuti oltre il termine di scadenza sopra indicato saranno considerati come non consegnati.

In caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti (RTI), sia costituito che costituendo, sul plico deve essere riportata l'indicazione di tutti i componenti.

Della data di arrivo farà fede esclusivamente l'indicazione della data e dell'ora di recapito apposta dal personale dell'Istituto incaricato della ricezione. Saranno considerati irricevibili i plichi pervenuti oltre il termine previsto, anche a causa di ritardi o disguidi di Poste Italiane o Agenzia di recapito a nulla valendo la data di spedizione risultante dal timbro postale o dall'Agenzia di recapito.

A pena di esclusione, non potranno essere formulate offerte parziali, condizionate o difformi da quanto prescritto dal Bando, dal presente Disciplinare di Gara, dal Capitolato Tecnico e dallo Schema di Contratto.

Tutti i documenti prodotti per la partecipazione alla gara dovranno essere redatti in lingua italiana, essere sottoscritti dal legale rappresentante dell'operatore economico partecipante, ovvero da un suo procuratore ed essere accompagnati dalla fotocopia di un valido documento di identificazione del sottoscrittore. Si fa rinvio al paragrafo 5 del presente disciplinare in ordine alla partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) e consorzi di operatori economici.

Tutta la documentazione presentata sarà acquisita dall'IVASS e non sarà restituita in alcun caso. L'IVASS non corrisponderà rimborso alcuno, a qualsiasi titolo o ragione, né per la documentazione, né per l'offerta presentata.

Con la presentazione dell'offerta l'operatore economico partecipante accetta senza riserve o eccezioni le norme e le condizioni contenute nel bando di gara, nel presente disciplinare di gara, nei suoi allegati e nel capitolato tecnico.

L'offerta è irrevocabile e impegnativa per la durata di 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione delle offerte; su richiesta dell'IVASS, la validità della stessa potrà essere prorogata per ulteriori 180 giorni se, trascorsi i primi 180 giorni, non sia conclusa la procedura di aggiudicazione.



Eventuali informazioni o chiarimenti possono essere richiesti via PEC all'indirizzo gare.contratti@pec.ivass.it o via mail all'indirizzo ufficio.gare.contratti@ivass.it e devono pervenire entro le **ore 12:00 del 26 ottobre 2018**; non saranno presi in considerazione quesiti anonimi o tardivi. Le risposte saranno pubblicate, senza alcun riferimento alla identità dei richiedenti, sul sito internet dell'Istituto (profilo del committente) nella sezione dedicata alla presente procedura.

All'interno del plico di offerta dovranno essere inserite tre buste separate e sigillate, non trasparenti e chiuse in modo da garantire l'integrità e la segretezza del contenuto, recanti la denominazione del mittente e riportanti le seguenti diciture:

- **Busta A – Documentazione amministrativa;**
- **Busta B – Offerta Tecnica;**
- **Busta C – Offerta Economica.**

Nelle buste suddette dovrà essere inserita la documentazione di seguito indicata:

Busta A – Documentazione amministrativa:

- a) la domanda di partecipazione alla gara (in conformità all'allegato 2) sottoscritta dal legale rappresentante dell'operatore economico partecipante o da un procuratore munito di poteri idonei a impegnare la volontà del concorrente, e il modulo contatti compilato (in conformità all'allegato 3);
- b) il Disciplinare di gara e relativi allegati, il Capitolato Tecnico e lo Schema di Contratto, non compilati, senza aggiunte, modifiche o integrazioni e recanti in calce il timbro e la sottoscrizione del legale rappresentante dell'impresa;
- c) la dichiarazione relativa all'assenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016 e la dichiarazione attestante il possesso dei requisiti richiesti dal bando, rilasciate utilizzando il modello di Documento di Gara Unico Europeo (DGUE), allegato al presente Disciplinare (allegato 4);
- d) il documento "PassOE" rilasciato dal sistema AVCPass attivato presso l'ANAC, sottoscritto dal legale rappresentante o procuratore delegato dell'operatore economico partecipante;
- e) l'attestazione dell'avvenuto pagamento della contribuzione dovuta all'ANAC pari a euro 140,00 (euro centoquaranta/00);
- f) la garanzia a corredo dell'offerta, da prestare secondo una delle modalità stabilite dall'articolo 93 del d. lgs. n. 50/2016, di importo pari all'1% dell'importo a base di gara e, quindi, pari a euro 22.045,00; l'importo è stato già ridotto tenuto conto del possesso della certificazione ISO.9001 richiesta per la partecipazione alla gara. La garanzia fideiussoria è rilasciata ai sensi dell'art. 93 del d. lgs. n. 50/2016, commi da 3 a 7. Per beneficiare delle ulteriori riduzioni della cauzione di cui al comma 7 citato, dovrà essere prodotta dichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i., inerente il possesso di valida certificazione di qualità rilasciata da un ente certificatore accreditato, allegando fotocopia resa autentica della stessa certificazione di qualità. Si precisa, inoltre che in caso di R.T.I. o consorzio la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese riunite e/o consorziate risultino in possesso delle certificazioni di qualità richieste. In questo caso è necessario allegare le certificazioni di ciascuna impresa;
- g) la dichiarazione di un fideiussore, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare la garanzia definitiva di cui all'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016 qualora l'offerente risultasse affidatario, ai sensi del comma 8 dell'art. 93 del d. lgs. n. 50/2016;



- h) in caso di avvalimento, la documentazione e le dichiarazioni dell'impresa concorrente e dell'impresa ausiliaria, inerenti l'istituto dell'avvalimento, previste dall'art. 89 del d. lgs. n. 50/2016;
- i) la fotocopia del documento di identità della persona fisica che ha sottoscritto la suddetta documentazione. Qualora la documentazione di gara sia sottoscritta da persona diversa dal legale rappresentante dell'Impresa, copia dell'atto di procura che ne attesti i poteri di firma, corredata di dichiarazione di conformità all'originale firmata dal legale rappresentante dell'Impresa;
- j) in caso di ricorso al subappalto, la documentazione di cui all'art. 105 del d. lgs. n. 50/2016;
- k) in caso di concordato con continuità aziendale di cui all'art. 186-bis del R.D. n. 267/1942, la documentazione prevista dal medesimo articolo e dall'art. 110 del d. lgs. n. 50/2016;
- l) in caso di partecipazione da parte di soggetti plurimi (RTI, GEIE, consorzi, reti di imprese), l'ulteriore documentazione indicata al par. 5 del presente disciplinare.

Busta B – Offerta Tecnica:

A pena di esclusione, nella busta B dovrà essere inserito il documento di Offerta Tecnica, firmato dal legale rappresentante o procuratore delegato del soggetto offerente; la mancata sottoscrizione dell'Offerta tecnica costituisce irregolarità essenziale non sanabile.

L'Offerta Tecnica dovrà essere redatta in conformità a quanto previsto nel par. 6 e fornendo tutte le informazioni ivi richieste, riferite ai diversi profili di valutazione, e non deve contenere indicazioni di carattere economico.

Busta C – Offerta Economica:

A pena di esclusione, nella Busta C dovrà essere inserito il documento di Offerta Economica, (in conformità all'allegato 6), sottoscritto dal legale rappresentante o procuratore delegato del soggetto offerente; la mancata sottoscrizione dell'Offerta economica costituisce irregolarità essenziale non sanabile. In detta busta non dovranno essere inseriti altri documenti.

5. Partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI), reti di imprese, geie, consorzi e aggregazioni tra imprese.

5.1 Indicazioni di carattere generale

In caso di partecipazione di RTI, GEIE, consorzi e reti di imprese si applicano le disposizioni del presente paragrafo oltre a quelle di cui all'art. 48 del Codice.

In caso di partecipazione di aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 3, comma 4-ter, del D.L. 10 febbraio 2009 n. 5, convertito con modificazioni dalla legge n. 33/2009, si applicano le disposizioni di cui all'art. 48 del d. lgs. n. 50/2016, in quanto compatibili (cfr. art. 48, comma 14).

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un RTI o Consorzio ordinario di concorrenti ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora l'impresa abbia partecipato alla gara medesima in RTI o Consorzio ordinario di concorrenti.



In caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del d. lgs. n. 50/2016, il Consorzio è tenuto a indicare per quale/i impresa/e il Consorzio concorre. In tali casi è fatto divieto ai consorziati per conto dei quali il Consorzio concorre di partecipare in qualsiasi altra forma alla gara. Qualora il Consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

Ai sensi dell'art. 48, comma 9, del d. lgs. n. 50/2016, è vietata qualsiasi modificazione alla composizione dei RTI e dei consorzi ordinari di concorrenti rispetto a quella risultante dall'impegno assunto in sede di presentazione dell'offerta, salvo quanto previsto ai commi 17 e 18 dello stesso articolo.

5.2 Requisiti e documentazione da produrre

Le imprese che intendano partecipare alla gara in raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio dovranno osservare le seguenti condizioni:

- **la domanda di partecipazione, il modulo contatti, il Disciplinare di gara, il Capitolato e lo Schema di contratto, l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica** dovranno essere sottoscritti e timbrati:
 - in caso di raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016 non ancora costituiti al momento della presentazione dell'offerta, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia scansionata dell'atto di procura) di ciascuna impresa raggruppanda, riunenda o consorzianda. In tal caso dovrà essere prodotto l'impegno delle imprese raggruppande a conferire, in caso di aggiudicazione, mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza alla mandataria ovvero impegno delle imprese riunende/consorziande a costituire, in caso di aggiudicazione il Consorzio/GEIE designando la relativa capogruppo;
 - in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016 già costituiti al momento della presentazione dell'offerta, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia scansionata dell'atto di procura) dell'impresa mandataria, del GEIE o del Consorzio. In tal caso dovrà essere prodotta copia digitale del mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria ovvero copia digitale dell'atto costitutivo del GEIE/Consorzio;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del d. lgs. n. 50/2016, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia scansionata dell'atto di procura) del Consorzio. In tal caso dovrà essere prodotta copia digitale dell'atto costitutivo del Consorzio;
- il **DGUE** di cui al punto c) del paragrafo 4 del presente Disciplinare, sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante o da un procuratore munito di poteri idonei a impegnare la volontà del concorrente, dovrà essere prodotto:
 - in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016, per ciascuna impresa raggruppata o raggruppanda, riunita o riunenda, consorziata o consorzianda;



- in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del d. lgs. n. 50/2016, per il Consorzio e per ciascuna impresa consorziata designata ad eseguire le prestazioni.
- **il requisito di idoneità professionale** di cui al paragrafo 3.1, lett. c) del presente Disciplinare (iscrizione nel registro iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26.11.2008) deve essere posseduto da ciascuna impresa riunita/riunenda, consorziata/consorzianda che eseguirà le prestazioni contrattuali che richiedono il possesso di tale requisito;
- **il requisito di partecipazione di capacità economico-finanziaria** di cui al paragrafo 3.2, lett. d) del presente Disciplinare (fatturato specifico) dovrà essere posseduto¹:
 - in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016, in misura maggioritaria dalla mandataria/capogruppo, fermo restando che tale requisito dovrà risultare integralmente soddisfatto dall'insieme delle imprese raggruppate o raggruppande, riunite o riunende, consorziate o consorziande;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del d. lgs. n. 50/2016, dal Consorzio;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. c), del d. lgs. n. 50/2016, complessivamente dai consorziati esecutori.
- **il requisito di partecipazione di capacità tecnico-professionale** di cui al paragrafo 3.3, lett. e) del presente Disciplinare (contratti di punta) dovrà essere posseduto:
 - in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016, interamente dalla mandataria/capogruppo;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del d. lgs. n. 50/2016, dal Consorzio;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. c), del d. lgs. n. 50/2016, dal Consorzio partecipante in proprio ovvero da una delle consorziate esecutrici.
- con riferimento al **requisito di cui al paragrafo 3.3, lett.re f) e g) (certificazioni ISO 9001 e ISO 27001)**:
 - in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016, da ciascuna delle imprese raggruppate o raggruppande, riunite o riunende, consorziate o consorziande;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del d. lgs. n. 50/2016, dal Consorzio;
 - in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. c), del d. lgs. n. 50/2016, dal Consorzio partecipante in proprio ovvero da ciascuna delle consorziate esecutrici;

¹ In ogni caso, ciascuna impresa dovrà rendere nell'ambito del proprio DGUE la dichiarazione relativa ai propri requisiti di cui al par. 3.2 lett. d) e par. 3.3 lett. e).



Tali requisiti dovranno essere attestati mediante dichiarazioni sottoscritte digitalmente dal legale rappresentante o da un procuratore munito di poteri idonei a impegnare la volontà del concorrente delle imprese in possesso degli stessi, utilizzando il DGUE.

Con riferimento alla restante documentazione amministrativa, valgono le seguenti indicazioni particolari:

- la **garanzia provvisoria** dovrà essere intestata all'intero RTI/Consorzio/GEIE, e potrà essere ridotta (come sopra indicato) se tutte le imprese interessate sono in possesso della certificazione a cui si riferisce la riduzione;
- la **dichiarazione di impegno** a produrre la garanzia definitiva dovrà essere intestata all'intero RTI/Consorzio/GEIE;
- la **ricevuta di versamento del contributo all'A.N.AC.** dovrà essere presentata da parte della capogruppo-mandataria;
- il documento **PassOE** deve essere presentato dalla capogruppo-mandataria e deve contenere i dati di ciascun componente il RTI o il consorzio.

L'**Offerta tecnica** e l'**Offerta economica** dovranno essere sottoscritte:

- in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016 non ancora costituiti al momento della presentazione dell'offerta, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia scansionata dell'atto di procura) di ciascuna impresa raggruppanda, riunenda o consorzianda;
- in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), GEIE o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016 già costituiti al momento della presentazione dell'offerta, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia scansionata dell'atto di procura) dell'impresa mandataria, del GEIE o del Consorzio;
- in caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del d. lgs. n. 50/2016, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri di firma comprovati mediante produzione di copia scansionata dell'atto di procura) del Consorzio.

La mancata sottoscrizione dell'Offerta Tecnica oppure dell'Offerta Economica nei termini indicati costituisce irregolarità essenziale non sanabile.

Si fa infine presente che:

- in caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), la mandataria/capogruppo dovrà in ogni caso eseguire le prestazioni in misura maggioritaria;
- in caso di raggruppamento temporaneo di imprese (RTI) - sia costituito che costituendo - GEIE o consorzio ex art. 45, c. 2, lett. e), del d. lgs. n. 50/2016, dovranno essere indicate le parti o le quote della prestazione contrattuale che dovranno essere eseguite dalle ciascuna impresa riunita/consorziata.

6. Criterio di aggiudicazione

La procedura sarà aggiudicata al concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del d. lgs. n. 50/2016. Le offerte saranno valutate sulla base dei parametri indicati nella tabella seguente:



Criterio	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.

La valutazione delle Offerte tecniche ed economiche sarà affidata a una Commissione giudicatrice, nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ai sensi dell'art. 77 del d. lgs. n. 50/2016.

6.1 Offerta tecnica

L'esame delle Offerte tecniche e l'attribuzione dei relativi punteggi da parte della Commissione giudicatrice avverrà sulla base dei criteri e con riferimento ai profili di seguito descritti:

	Criteri di valutazione dell'offerta tecnica	Punteggio massimo
1	<p>Modello organizzativo proposto per l'implementazione dei due Contact Center.</p> <p>Sarà valutato il modello organizzativo proposto, in termini di qualità del servizio reso all'utenza (consumatori ed intermediari), di numero delle risorse dedicate (da un minimo di 8 a un massimo di 12 risorse, escluso il coordinatore, di cui un numero compreso tra 4 e 6 da destinare al Contact Center consumatori e un numero compreso tra 4 e 6 da destinare al Contact Center intermediari), di tempi e qualità della risposta e di livelli di servizio offerti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, particolare attenzione sarà dedicata alla valutazione dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none">- rispondenza del modello proposto ai requisiti ed agli obiettivi descritti nel Capitolato, anche in caso di picchi di attività;- miglioramento dei livelli di servizio minimi previsti nel Capitolato;- funzione di controllo qualità; <p>disponibilità alla costituzione di un bacino di operatori (più ampio rispetto alle risorse proposte) da formare nella fase di start-up e a cui attingere solo nel caso si rendessero indispensabili sostituzioni o modifiche alla composizione del team.</p>	20
2	<p>Organizzazione delle attività di start-up</p> <p>Sarà valutata la proposta relativa all'organizzazione delle attività di start-up del servizio di cui al par. 8 del capitolato.</p> <p>La proposta organizzativa sarà valutata in termini di efficacia ed efficienza, in particolare in relazione ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none">- la riduzione dei tempi previsti per l'avvio del servizio;- 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.	10
3	<p>Esperienza professionale del team</p> <p>Sarà valutata, sia per il coordinatore che per gli operatori, l'esperienza professionale ulteriore rispetto a quella prevista come requisito minimo nel Capitolato Tecnico.</p> <p>In particolare, per gli operatori (max 12 punti):</p> <ul style="list-style-type: none">- esperienza nel settore dei Contact Center superiore a 2 anni;- esperienza delle problematiche relative al mercato assicurativo e delle	20



	<p><i>normative di pertinenza dell'IVASS;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>conoscenze assicurative.</i> <p><i>Per il coordinatore (max 8 punti):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>esperienza superiore a 2 anni come coordinatore di Contact Center;</i> - <i>esperienza nel settore dei Contact Center di compagnie assicurative e/o di autorità pubbliche.</i> <p><i>Le suddette esperienze professionali saranno valutate anche in termini di riutilizzabilità nell'ambito del servizio di contact center qui in affidamento.</i></p>	
4	<p>Utilizzo di canali interattivi di comunicazione alternativi al telefono</p> <p><i>Sarà valutata la qualità, la fruibilità e l'efficacia per l'IVASS e per gli utenti (consumatori ed intermediari) dei canali interattivi di comunicazione alternativi al telefono previsti da Capitolato Tecnico.</i></p>	5
5	<p>Servizi aggiuntivi</p> <p><i>Sarà valutata la qualità, la fruibilità e l'efficacia per l'IVASS di eventuali servizi aggiuntivi proposti, come ad esempio la messa a disposizione di una o più pagine web per supportare funzioni dell'Istituto correlate al servizio fornito (sia di front office che di back office).</i></p>	5
6	<p>CRM e Sistema Knowledge Base</p> <p><i>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). Saranno valutati, inoltre, gli eventuali elementi migliorativi rispetto a ai requisiti e agli SLA indicati nel Capitolato Tecnico.</i></p>	10
TOTALE		70

La Commissione giudicatrice procederà dapprima a sommare i punti conseguiti da ciascun concorrente in relazione ad ognuno dei suddetti criteri. Successivamente, ai fini della determinazione del Punteggio Tecnico (PT) da attribuire alle offerte ciascuna offerta, la Commissione procederà alla "riparametrazione": il punteggio massimo (pari a 70 punti) verrà attribuito all'offerta che ha ottenuto il punteggio tecnico più elevato e verrà proporzionato ad esso il valore conseguito dalle altre offerte, mediante l'applicazione della formula che segue:

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

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.

6.2 Offerta Economica

L'offerta economica dovrà essere redatta secondo le indicazioni contenute nell'allegato 6.

All'Offerta economica (PP – punteggio prezzo) verranno assegnati fino a un massimo di 30 punti, sulla base della formula di seguito indicata:

$$PP = 30 \times 0,90 \times \frac{R_i}{R_{medio}} \quad \text{se } R_i \leq R_{medio}$$



ovvero

$$PP = 30 \times \left[0,90 + \left(0,10 \times \frac{Ri - Rmedio}{Rmax - Rmedio} \right) \right] \text{ se } Ri > Rmedio$$

Dove

- PP è il punteggio attribuito all'offerta economica del concorrente i-esimo;
- Ri è il ribasso prezzo offerto dal concorrente i-esimo, vale a dire la differenza tra il prezzo a base di gara e il prezzo offerto dal concorrente;
- Rmax è il ribasso di prezzo più elevato tra quelli offerti;
- Rmedio è la media aritmetica dei ribassi di prezzo offerti dai concorrenti.

La graduatoria di gara terrà conto del punteggio complessivo ottenuto da ciascun concorrente sommando il punteggio ottenuto dall'offerta tecnica riparametrato (PT) e il punteggio ottenuto dall'offerta economica (PP).

Non sono ammesse e pertanto verranno escluse:

- le offerte economiche in aumento rispetto all'importo posto a base d'asta;
- le offerte non conformi alle modalità e alle condizioni indicate nel bando e nel presente disciplinare o in cui siano sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni specificate nello schema di contratto ovvero che siano sottoposte a condizione, espresse in modo indeterminato o con semplice riferimento ad altra offerta propria o di altri.

L'Istituto si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara ai sensi dell'art. 95, comma 12, del d. lgs. n. 50/2016 se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

7. Procedura di aggiudicazione

Ai sensi dell'art. 77, comma 7, del d. lgs. n. 50/2016, successivamente allo scadere del termine per la presentazione delle offerte, l'Istituto procederà alla nomina della Commissione giudicatrice.

Salvo diversa comunicazione dell'Istituto i plichi di offerta e la Busta A – Documenti saranno aperti in seduta pubblica, a cura del Responsabile del procedimento (RUP), il giorno **28 novembre 2018, alle ore 12:00**.

Le date delle sedute pubbliche successive alla prima saranno comunicate sul sito internet dell'Istituto nel profilo del committente.

Nel corso della **prima seduta pubblica** verrà esclusivamente verificata la presenza della documentazione richiesta nei plichi di offerta e nella Busta A – Documenti, mentre la valutazione di merito della documentazione stessa verrà effettuata in seduta riservata, durante la quale potranno essere effettuati approfondimenti in ordine alla documentazione esaminata, anche al fine di acquisire eventuali integrazioni/chiarimenti, ai sensi dell'art. 83, comma 9, del d. lgs. n. 50/2016.



Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili, e comportano l'esclusione del concorrente, quelle afferenti all'Offerta tecnica ed economica nonché quelle che non consentono l'individuazione del contenuto della documentazione o del soggetto responsabile della stessa.

Ai sensi dell'art. 29, comma 1, del d. lgs. n. 50/2016, al termine della fase di valutazione dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali, sarà pubblicato, sul profilo del committente, l'elenco dei concorrenti esclusi e di quelli ammessi alla prosecuzione della procedura di affidamento.

Nel corso della **seconda seduta pubblica** la Commissione giudicatrice provvederà ad aprire la Busta B – Offerta Tecnica dei concorrenti ammessi e alla constatazione della documentazione in essa contenuta. La Commissione proseguirà i lavori in forma riservata esaminando le offerte tecniche e attribuendo i punteggi tecnici secondo i criteri previsti dal presente Disciplinare.

Nel corso della **terza seduta pubblica** la Commissione giudicatrice provvederà:

- a comunicare l'esito dell'esame delle offerte tecniche e i punteggi attribuiti a ciascuna offerta (graduatoria tecnica);
- all'apertura della Busta C - Offerta Economica dei concorrenti ammessi, dando lettura dell'importo complessivo dell'offerta.

Le offerte che risultino anormalmente basse ai sensi dell'art. 97, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016 saranno sottoposte alle verifiche di cui ai successivi commi dell'art. 97. L'Istituto si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 97, comma 6, di valutare la congruità di ogni offerta che, in base a elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

Verrà comunicato l'esito delle valutazioni delle offerte eventualmente ritenute anomale, che verranno escluse dalla gara. Si procederà alla formulazione della proposta di aggiudicazione in favore della migliore offerta giudicata congrua.

L'Istituto procederà, inoltre, a verificare, ove necessario e sulla base delle dichiarazioni prodotte, che le offerte siano formulate autonomamente ed escludere quelle che, sulla base di univoci elementi, risultino imputabili a un unico centro decisionale.

Alle sedute pubbliche potrà assistere un solo incaricato per ciascun soggetto offerente, munito di apposita delega. Il nominativo dell'incaricato, in considerazione delle procedure per l'accesso di terzi alla sede dell'IVASS, dovrà essere comunicato via PEC all'indirizzo gare.contratti@pec.ivass.it entro le ore 12:00 del giorno lavorativo antecedente.

8. Aggiudicazione e comprova dei requisiti

La proposta di aggiudicazione è subordinata agli accertamenti di legge e all'approvazione da parte dell'organo competente della stazione appaltante. Ai sensi dell'art. 32 del d. lgs. n. 50/2016, l'Istituto, previa verifica della proposta di aggiudicazione, provvederà all'aggiudicazione.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, del d. lgs. n. 50/2016 si procederà a richiedere all'aggiudicatario, nonché all'impresa che lo segue in graduatoria, di presentare documenti



complementari aggiornati conformemente all'articolo 86, mettendoli a disposizione presso il sistema AVCPass, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta inoltrata dall'Istituto.

Qualora dai controlli risulti, in capo all'aggiudicatario, la mancanza di uno dei requisiti di ammissione alla gara, si procederà ad escludere il concorrente, ad effettuare la segnalazione all'ANAC nonché ad aggiudicare la gara al concorrente che segue in graduatoria. In tal caso, l'Istituto procederà, altresì, all'escussione della garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 93, comma 6, del d. lgs. n. 50/2016 ove ricorrano i presupposti ivi previsti.

L'Istituto si riserva, altresì, ai sensi dell'art. 80, comma 6, del d. lgs. n. 50/2016, la facoltà di procedere in qualunque momento della procedura a verificare l'eventuale sussistenza delle cause di esclusione e saranno esclusi dalla gara i concorrenti per i quali risultino non veritiere le dichiarazioni rese ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Si precisa che:

- l'Istituto si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida se ritenuta conveniente;
- l'Istituto si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento dell'appalto per motivate ragioni di interesse pubblico, dandone tempestiva comunicazione a tutti gli offerenti e provvederà a svincolare la cauzione, entro 30 giorni, come previsto dall'art. 93, comma 9, del d. lgs. n. 50/2016;
- l'Istituto si riserva la facoltà di annullare l'aggiudicazione della gara qualora a carico dei responsabili dell'aggiudicatario risultino procedimenti o provvedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione previste dalla vigente normativa contro la delinquenza mafiosa (d. lgs. n. 159/2011 e s.m.i.). Qualora per i motivi di cui sopra non venga rilasciata, da parte dell'Organo competente, la certificazione antimafia, l'IVASS potrà procedere alla aggiudicazione dell'appalto nei confronti del concorrente classificatosi al posto immediatamente successivo della graduatoria di gara.

Ferme restando le ulteriori conseguenze previste dalla legge, l'aggiudicazione sarà revocata e, pertanto, resterà senza effetto, qualora l'aggiudicatario abbia reso dichiarazioni false ovvero negli altri casi previsti dalla legge.

Ove risulti aggiudicataria un'impresa estera verrà richiesta la documentazione probatoria conforme alle norme vigenti nel Paese di origine, come previsto dall'art. 83, comma 3 del d. lgs. n. 50/2016.

L'Istituto provvederà ad effettuare le comunicazioni di cui all'art. 76 del d. lgs. n. 50/2016 secondo le modalità e i termini ivi stabiliti.

Le spese per la pubblicazione del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione sui quotidiani, ai sensi della normativa in vigore, dovranno essere rimborsate a questa stazione appaltante dall'aggiudicatario. Le suddette spese sono orientativamente pari a circa euro 5.000,00 oltre IVA.

9. Stipula del contratto

Il Contratto sarà stipulato in forma elettronica con firma digitale, ai sensi dell'art. 32, comma 14, del d. lgs. n. 50/2016 una volta decorsi 35 (trentacinque) giorni dall'ultima



comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, ai sensi dell'art. 32, comma 9, d. lgs. n. 50/2016.

Il soggetto aggiudicatario dovrà presentare, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'aggiudicazione, idoneo documento (fideiussione bancaria o polizza assicurativa) comprovante la prestazione di una cauzione definitiva, a garanzia degli impegni contrattuali, pari alla percentuale dell'importo contrattuale determinata ai sensi dell'art. 103, comma 1, del d. lgs. 50/2016. Tale garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la piena operatività, entro 15 (quindici) giorni, su semplice richiesta scritta dell'IVASS e validità oltre la scadenza dell'obbligazione principale ai sensi dell'art. 1957 c.c. La predetta cauzione sarà svincolata, ai sensi dell'art. 103, comma 5, del citato d. lgs. 50/2016.

Qualora il Contratto fosse firmato da persona diversa da quella che ha sottoscritto i documenti di gara, tale persona dovrà comprovare i propri poteri mediante idoneo documento autenticato nelle forme di legge. Qualora l'aggiudicatario non produca la documentazione richiesta o non risulti in possesso dei requisiti dichiarati all'atto della presentazione dell'offerta, l'IVASS potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione e potrà aggiudicare la fornitura al secondo classificato, rivalendosi in ogni caso sulla cauzione prestata a garanzia dell'offerta, salvo ogni altro diritto.

Nel caso di Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI) o di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del Codice non ancora costituiti, prima della stipula dovrà essere prodotto il mandato collettivo speciale con rappresentanza in favore dell'impresa mandataria ovvero l'atto costitutivo del Consorzio.

10. Responsabile del Procedimento

Il Responsabile del procedimento è la dott.ssa Isabella Bozzano.

11. Trattamento dei dati

In conformità con quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in materia di protezione dei dati personali, si informa che l'Istituto effettua il trattamento dei seguenti dati personali degli esponenti aziendali delle imprese partecipanti a procedure di gara o con le quali si stipulano contratti:

- 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 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 all'art. 80 del Codice.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
(CIG 7625291D2F)*

I dati sono necessari per lo svolgimento della procedura di affidamento dell'appalto e per consentire la gestione e l'esecuzione del rapporto nascente dal contratto. Si precisa che, qualora vengano acquisiti anche dati giudiziari, le fonti normative che ne legittimano il trattamento sono il Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation), il d.lgs. n. 196/2003 e l'autorizzazione generale emanata in materia dal Garante per la protezione dei dati personali.

I dati sono conservati in formato digitale o su supporto cartaceo; il trattamento è effettuato con logiche strettamente correlate alle finalità sopra descritte e 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.

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.

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 dati personali raccolti saranno conservati per l'intera durata della procedura di affidamento e del relativo contratto.

I soggetti interessati possono esercitare nei confronti del Titolare del trattamento (IVASS, Servizio Gestione Risorse, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma), il diritto di accesso ai dati personali e gli altri diritti previsti dalla legge, tra i quali sono compresi il diritto di conoscere l'origine dei dati nonché le finalità e le modalità del trattamento, il diritto di fare aggiornare, rettificare o integrare i dati nonché di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco di quelli trattati in violazione di legge, il diritto di opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) per l'IVASS è Massimo Francescangeli, Via del Quirinale, 21, 00187 Roma.