

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1078 DEL 23/06/2023

O G G E T T O

PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO SERVIZIO DI CALL CENTER E DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LE ATTIVITA’ DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL’AZIENDA ULSS 8 “BERICA”: INDIZIONE.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA

Anno Proposta: 2023

Numero Proposta: 1115/23

Il Direttore della UOC “Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica” riferisce che:

è in essere un affidamento relativo al servizio di call center e di supporto amministrativo per l'attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Aulss8 “Berica”;

i servizi distrettuali competenti hanno valutato la necessità di proseguire il suddetto servizio, avendo valutato l'impossibilità di farvi fronte con personale dipendente, poiché già impegnato nelle ordinarie attività di sportello, nonché la necessità di supportare un numero spesso massivo di utenti nella gestione dei cambi medici;

inoltre, l'UOS competente ha predisposto il Capitolato Tecnico definitivo, unitamente ai criteri di valutazione, per l'avvio di una procedura di gara, individuando i fabbisogni stimati alla luce di alcune modifiche all'organizzazione delle attività rispetto all'attuale servizio, rideterminando pertanto le necessità aziendali nei termini di seguito rappresentati:

- n. 300 telefonate giornaliere (lun.- ven.) per richiesta appuntamenti, nonché di informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali;
- supporto telematico in back office per n. 80 operazioni giornaliere (lun.- ven.) per richieste pervenute tramite il canale sportello online e di lavorazione del cambio medico cd. semplificato che andranno gestite dall'operatore economico tramite AUR;

l'art. 32, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016 dispone che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni aggiudicatrici decretano o determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

vengono proposti all'approvazione il capitolato tecnico (Allegato 1), il disciplinare di gara (all. 2), e relativi allegati (all. 2.1, 2.2, 2.3, 2.4), il capitolato d'oneri (Allegato 3), documenti tutti allegati al presente provvedimento quale parte integrante;

i requisiti richiesti e le clausole negoziali essenziali sono contenuti nella predetta documentazione di gara;

la gara sarà espletata mediante procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1 comma 2 lettera b) del D.L. n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla L. n. 120/2020 e s.m.i, e sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in quanto le caratteristiche oggettive dell'appalto inducono a ritenere rilevanti gli aspetti qualitativi legati alla componente tecnica e non la sola componente economica, con l'attribuzione di un punteggio massimo di 70 punti su cento per la qualità e di 30 punti su cento per la parte economica, invitando tutte le ditte abilitate sulla piattaforma telematica Sintel;

ai fini dell'assegnazione dell'appalto di cui si tratta, risulta opportuna un'individuazione unitaria dello stesso, prevedendo e descrivendo un lotto unico: infatti, considerata la natura delle prestazioni dedotte quale oggetto dell'affidamento, fatte le necessarie valutazioni tecnico-economiche, va ritenuto che un frazionamento in lotti funzionali territoriali, sarebbe antieconomico per l'Azienda Ulss, oltre a non favorire l'obiettivo aziendale di omogeneità ed efficacia delle prestazioni in tutti gli ospedali;

il contratto avrà la durata di 24 mesi e il valore complessivo dell'appalto, calcolato sulla base dei costi storici e delle informazioni fornite dai competenti uffici aziendali, nonché sulla base delle quotazioni rilevate a seguito di un'indagine di mercato, è stato stimato in € 196.000,00 (IVA esclusa) e i costi da interferenze risultano pari a zero;

la gara verrà espletata tramite l'impiego della piattaforma telematica Sintel, come previsto dalla Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 661 del 24/12/2019;

si reputa altresì necessario, ai fini di individuazione delle offerte anomale, considerare il punteggio per i criteri di qualità attribuito prima della riparametrazione dei punteggi relativi alle offerte tecniche, in conformità alla giurisprudenza prevalente (ex multis Consiglio di Stato, Sez III n. 3455 dell'1 agosto 2016 e Consiglio di Stato Sez. V n. 373 del 2017);

il sistema SIMOG dell'ANAC ha attribuito alla procedura in oggetto il numero di gara 9158934 , CIG 98909248B0;

il quadro economico dell'appalto è il seguente:

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta biennale	€ 199.000,00
B	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolate sulla base d'asta (biennale) ex art. 113 del d.lgs. 50/2016 (voce A)	€ 400,00
C	Somme in amministrazione (IVA 22%)	€ 43.780,00
Totale		€ 243.180,00

nel quadro economico dei costi dell'appalto si propone di riservare, ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. n. 50/2016, la quota per gli incentivi per funzioni tecniche pari ad € 400,00, quale importo massimo teoricamente distribuibile a favore del personale del comparto, calcolata sulla base del regolamento adottato con delibera n. 801 del 10/06/2020 e s.m.i., da distribuire sulla base delle attività effettivamente svolte così come attestate dal RUP;

è necessario, ai sensi dell'art. 31 D.Lgs. n. 50/2016, nominare il Responsabile della procedura di affidamento, riservando al provvedimento di aggiudicazione la nomina del Direttore dell'esecuzione del contratto;

i beni oggetto della procedura non rientrano tra le categorie merceologiche del settore sanitario come individuate dal D.P.C.M. 11/07/2018 pubblicato sulla G.U.R.I. n. 189 del 16/08/2018;

ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 449, L. n. 296/2006 e dall'art. 15, comma 13, lett. d), D.L. n. 95/2012 e s.m.i., per il contratto affidando non risultano attive convenzioni stipulate da Consip né dalla centrale di committenza regionale.

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra per i motivi in premessa e qui integralmente richiamati

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

1. di prendere atto di quanto espresso in premessa e qui integralmente richiamato;
2. di autorizzare l'espletamento di una gara a procedura negoziata – ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1 comma 2 lettera b) del D.L. n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla L. n. 120/2020 e s.m.i. – in piattaforma “Sintel”, per l'affidamento servizio di call center remoto e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Aulss 8 “Berica”, per un periodo di due anni, invitando tutte le ditte abilitate sulla piattaforma telematica Sintel, per un valore complessivo dell'appalto pari ad € 199.000,00 (IVA esclusa), numero di gara 9158934 - CIG N. 98909248B0 - CUI N. S02441500242202200017;
3. di approvare il capitolato tecnico (Allegato 1), il disciplinare di gara (all. 2), e relativi allegati (all. 2.1, 2.2, 2.3, 2.4), il capitolato d'oneri (Allegato 3), documenti tutti allegati al presente provvedimento quale parte integrante;
4. di dare atto che la procedura sarà espletata mediante il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con l'attribuzione di un punteggio massimo di 70 punti su cento per la qualità e di 30 punti su cento per la parte economica;
5. di prendere atto che il quadro economico dell'appalto è il seguente:

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta biennale	€ 199.000,00
B	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolate sulla base d'asta (biennale) ex art. 113 del d.lgs. 50/2016 (voce A)	€ 400,00
C	Somme in amministrazione (IVA 22%)	€ 43.780,00
Totale		€ 243.180,00

6. di disporre che, ai sensi dell'art. 113 D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., venga riservata nel quadro economico dei costi dell'appalto la quota per gli incentivi per funzioni tecniche pari ad € 400,00, quale importo massimo teoricamente distribuibile a favore del personale del comparto, calcolata sulla base del regolamento adottato con delibera n. 801 del 10/06/2020 e s.m.i., da distribuire sulla base delle attività effettivamente svolte così come attestate dal RUP;
7. di nominare, ai sensi dell'art. 31 D.Lgs. 50/2016, Responsabile della procedura di affidamento il Dott. Sandro Possamai, Direttore dell'U.O.C. Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica;
8. di riservare a successivi provvedimenti la nomina della Commissione Giudicatrice e del Direttore dell'esecuzione del contratto;
9. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile al fine di consentire

l'immediato avvio della procedura;

10. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo on-line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(dr. Fabrizio Garbin)

Il Direttore Sanitario
(dr.ssa Romina Cazzaro)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE
(Maria Giuseppina Bonavina)

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE
UOC AFFARI GENERALI



CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

GARA SIMOG N. 9158934

CIG N. 98909248B0

PREMESSA

L'Azienda Ulss 8 "Berica" intende affidare il servizio di call center e attività di back-office a supporto delle attività svolte dagli Sportelli Amministrativi distrettuali, come meglio descritto in seguito.

Si precisa che il servizio dovrà essere svolto da remoto in sedi nella disponibilità dell'appaltatore.

E' altresì prevista lo svolgimento, da remoto, di attività di formazione e affiancamento da parte di personale Aulss nel corso della prima settimana di avvio del servizio per almeno 4 ore.

Successivamente, l'aggiudicatario dovrà garantire una formazione adeguata e permanente del personale con particolare riferimento alle normative di settore, procedure aziendali e applicativi informatici in uso.

Nelle fasi successive, l'Aulss garantirà supervisione al bisogno, su richiesta dell'impresa aggiudicataria.

ART. N. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Le attività a supporto degli Sportelli Amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS 8 Berica, oggetto della presente richiesta, sono indicate nei successivi paragrafi SERVIZIO A) e SERVIZIO B).

Per entrambi i Servizi le indicazioni operative di dettaglio verranno fornite dalla U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale dell'Azienda ULSS n. 8 Berica.

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate. Rimangono a carico dell'appaltatore la disponibilità di apparecchiature informatiche e gli oneri di connessione.

❖ SERVIZIO A) Supporto telefonico

E' richiesto all'aggiudicatario lo svolgimento di attività di supporto telefonico per le richieste degli utenti volte a chiedere la prenotazione di un appuntamento allo Sportello, nonché informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali.

Il supporto telefonico dovrà essere svolto dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 09.00-13.00.

Saranno deviate sulle numerazioni indicate dalla ditta affidataria le telefonate provenienti da 12 linee telefoniche dell'Aulss in contemporanea.

Il tempo d'attesa degli utenti non potrà essere superiore ai tre minuti.

Per fissare gli appuntamenti di accesso allo sportello distrettuale il Gestore dovrà utilizzare la sezione "*sportello amministrativo on line*" "*prenota un appuntamento allo sportello*", presente nel sito internet aziendale www.aulss8.veneto.it.

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate.

VOLUMI DEL SERVIZIO A):

Indicativamente il numero di telefonate giornaliere complessive, in entrata, che potranno pervenire all'Aggiudicatario è stimato in circa **300 telefonate**, per richiesta appuntamenti, nonché per richiesta di informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali.

Il tempo medio di prenotazione appuntamento nonché di erogazione di informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali è stimato in circa **2,5 minuti, di conversazione per ciascun utente**.

❖ SERVIZIO B) Supporto per la gestione del cambio medico e di altre richieste amministrative

E' richiesto all'aggiudicatario lo svolgimento di attività di supporto da remoto per la gestione del cambio medico semplificato in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line".

Per quanto attiene la richiesta di cambio del medico cd. semplificato, l'esecuzione avviene telefonicamente e prevede che l'operazione venga svolta in AUR (Anagrafica Unica Regionale).

Si precisa che tramite lo strumento digitale, "Sportello on line", l'Azienda ULSS gestisce via web e via e-mail le richieste amministrative presentate dagli utenti in modalità digitale, senza dover telefonare o presentarsi allo Sportello.

Più specificatamente, l'esecuzione di operazioni su AUR riguarda le seguenti attività:

- Cambio Medico Assistenza Primaria o del Pediatra di libera scelta con modalità semplificate, richiesto con comunicazione telefonica da parte dell'utenza;
- Gestione pratiche in back office delle pratiche richieste dagli utenti tramite lo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line" tra cui rientrano l'iscrizione nuovo nato al SSN e scelta del PLS, l'aggiornamento residenza e/o domicilio nella tessera sanitaria regionale, le esenzioni per patologia, per invalidi del lavoro, per invalidi di servizio e per invalidi di guerra.

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate.

VOLUMI DEL SERVIZIO B):

La gestione delle richieste pervenute tramite il canale sportello on-line e di lavorazione del "cambio medico veloce" richiede un tempo medio **7 minuti** per operazione su AUR.

A livello indicativo il numero di operazioni giornaliere su Anagrafe Unica Regionale (AUR) complessive relative al Servizio B) che l'aggiudicataria dovrà gestire è di circa **80**.

ART. N. 2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria deve garantire il servizio in modo continuativo senza alcuna sospensione e/o interruzione.

E' onere dell'Impresa aggiudicataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvisate ed a particolari carichi di attività onde garantire la continuità del servizio.

Entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione l'Impresa aggiudicataria deve nominare il proprio Responsabile Organizzativo che sarà l'interfaccia con l'Azienda ULSS.

Le prestazioni oggetto del presente servizio devono essere svolte con esclusiva organizzazione, responsabilità e rischio dell'aggiudicataria, ivi compresa la responsabilità per gli infortuni del personale utilizzato.

Il soggetto affidatario dovrà garantire le strumentazioni tecnologiche necessarie (centralino, software di supporto, ecc).

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate. Rimangono a carico dell'appaltatore la disponibilità di apparecchiature informatiche, gli oneri di connessione internet e le utenze telefoniche, il call center telefonico, le postazioni di lavoro, il personale dedicato alla gestione, nonché i locali per lo svolgimento del servizio che dovranno essere ubicati nell'ambito del territorio nazionale.

I PC messi a disposizione dall'appaltatore per l'erogazione del servizio dovranno essere dedicati all'appalto al fine di garantire la sicurezza informatica (le procedure utilizzate sono sulla intranet dell'Aulss 8 "Berica" a cui i Pc si collegheranno).

L'impresa aggiudicataria dovrà produrre e fornire all'AULSS report periodici del servizio nel suo complesso

(riepilogativo settimanale, ma con possibilità di dettaglio giornaliero e/o per fasce orarie fino a poter individuare la singola chiamata), riportanti:

- il volume delle richieste pervenute
- il numero di accessi prenotati
- i tempi medi di attesa per conseguire una prenotazione
- la percentuale di chiamate evase oltre lo standard di qualità atteso (3 minuti)
- la segnalazione di eventuali anomalie procedurali e/o criticità, ed ogni altro eventuale dato per la valutazione del rispetto dei livelli di servizio attesi di cui all'art. 3 del presente capitolato.

I report dovranno essere forniti in formato elettronico, a cadenza mensile entro il 10 del mese successivo, allo specifico indirizzo di posta elettronica o PEC del DEC.

ART. N. 3. LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

A) SERVIZIO CALL CENTER

Per quanto riguarda prenotazioni, disdette e richieste informazioni, devono essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- almeno l'90% delle telefonate deve essere gestito *inbound* dagli operatori entro 3 minuti.

B) SUPPORTO PER LA GESTIONE DEL CAMBIO MEDICO VELOCE E DI ALTRE RICHIESTE AMMINISTRATIVE

Per quanto riguarda l'attività di supporto telematico telefonico per la gestione del cambio medico veloce in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line", devono essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- Esecuzione entro 5 giorni naturali e consecutivi dall'assegnazione da parte dei servizi Aulss competenti, del 100% delle pratiche da evadere
- Massimo n. 5 operazioni non corrette mensili sul 100% delle operazioni effettuate.

ART. N. 4. PERSONALE IMPIEGATO

La ditta dovrà nominare un **Referente del servizio** che, da remoto, avrà il compito di:

- coordinare tutto il servizio assegnato e rispondere alle direttive ed indicazioni che verranno date dai servizi competenti dell'Azienda Ulss.

Il referente dovrà essere scelto fra persone di comprovata esperienza nella gestione dei servizi in appalto e la ditta ne comunica il nominativo e i recapiti telefonici dopo l'aggiudicazione.

Il Referente della ditta :

- si rapporta per tutte le attività oggetto del presente documento con il Responsabile per l'esecuzione nominato dall'Azienda oppure con un suo delegato;

- è il Referente della Ditta appaltatrice, nei confronti dell'Azienda Ulss, per il regolare svolgimento della prestazione secondo le modalità stabilite nel presente documento;
- dovrà segnalare tempestivamente all'Azienda Ulss qualsiasi problema inerente il servizio e si rapporterà con il personale addetto alla verifica dell'attività stessa;
- vigila sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente documento e sarà, altresì, responsabile per il corretto, puntuale e completo svolgimento di tutti i servizi previsti;
- è responsabile del comportamento degli operatori impiegati nel servizio;
- partecipa alle verifiche relative ai controlli di qualità e funzionalità del servizio.

Le contestazioni fatte in contraddittorio al Referente del servizio si intendono fatte alla Ditta stessa.

Il Referente del servizio o un suo sostituto dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria, anche al di fuori dell'orario di servizio; allo stesso si farà riferimento per ogni problema o per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

Gli **operatori impiegati** nel servizio dovranno possedere i seguenti requisiti:

- piena padronanza della lingua italiana;
- conoscenza della lingua inglese di livello scolastico -Capacità comunicative;
- capacità nell'utilizzo del personal computer;
- conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti;
- conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).

REGIONE DEL VENETO



DISCIPLINARE DI GARA

**GARA A PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL
SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO
DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS
8 BERICA**

GARA SIMOG N. 9158934

CIG N. 98909248B0

<i>DISCIPLINARE DI GARA</i>	1
<i>PREMESSE</i>	4
1. <i>PIATTAFORMA TELEMATICA</i>	4
1.1 <i>LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE - SINTEL</i>	4
1.2 <i>DOTAZIONI TECNICHE</i>	5
1.3 <i>IDENTIFICAZIONE</i>	5
2. <i>DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI</i>	6
2.1 <i>DOCUMENTI DI GARA</i>	6
2.2 <i>CHIARIMENTI</i>	6
2.3 <i>COMUNICAZIONI</i>	6
3. <i>OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI</i>	7
3.1 <i>DURATA</i>	8
4. <i>SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE</i>	8
5. <i>REQUISITI GENERALI</i>	9
6. <i>REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA</i>	9
6.1 <i>REQUISITI DI IDONEITÀ</i>	10
6.2 <i>REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA</i>	10
6.3 <i>REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE</i>	10
6.4 <i>INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE</i>	11
6.5 <i>INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI</i>	11
7. <i>AVVALIMENTO</i>	11
8. <i>SUBAPPALTO</i>	12
9. <i>GARANZIA PROVVISORIA</i>	13
11. <i>PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC</i>	15
12. <i>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA</i>	15
12.2 <i>disposizioni giuridico-amministrative – sottoscrizione dei documenti di gara</i>	17
13. <i>SOCCORSO ISTRUTTORIO</i>	18
14. <i>CONTENUTO DELLA BUSTA “1” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA -step 1</i>	19
14.1 <i>DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA</i>	20
14.2 <i>DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO</i>	21

14.3 DICHIARAZIONI INTEGRATIVE.....	22
14.4 DICHIARAZIONE INTEGRATIVA PER GLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CONCONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 186 BIS DEL R.D. 16 MARZO 1942, N. 267.....	22
14.5 DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO	22
15. CONTENUTO DELLA BUSTA 2 – OFFERTA TECNICA - Step 2.....	24
16. CONTENUTO DELLA BUSTA 3 – OFFERTA ECONOMICA - STEP 3.....	26
17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	28
17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	29
17.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA	30
17.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA	32
17.4 Metodo per il calcolo dei punteggi.....	32
18. COMMISSIONE GIUDICATRICE.....	32
19. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA.....	32
20. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	33
21. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....	33
22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....	35
23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	35
24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	37
Vedere art. 11 del capitolato d'oneri.....	37
25. CODICE DI COMPORTAMENTO	38
26. ACCESSO AGLI ATTI.....	38
27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	38
28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	38

PREMESSE

Con determina a contrarre n [indicare] del ... [indicare], questa Amministrazione ha deliberato di affidare il servizio di call center e attività di back-office a supporto degli Sportelli Amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS 8 Berica come dettagliatamente descritto nel Capitolato tecnico.

Ai sensi dell'articolo 58 del Codice, la presente procedura si svolgerà, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico di proprietà di ARIA SPA, l'Azienda Regionale per l'innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia, denominato "SinTel" (di seguito per brevità anche solo Sistema e/o SinTel e/o Piattaforma), mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione dell'offerta, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni.

Le modalità tecniche per l'utilizzo di SinTel sono contenute nell'Allegato Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel, che è parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare, ove sono descritte in particolare le informazioni riguardanti la Piattaforma di Intermediazione telematica, la dotazione informatica necessaria per la partecipazione alla presente procedura, la registrazione alla Piattaforma e la forma delle comunicazioni da utilizzare per la presente procedura.

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'Elenco di cui all'art. 29 del D.Lgs. 82/2005, disponibile sul sito <http://www.agid.gov.it>.

L'affidamento avviene mediante procedura di gara con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli articoli 36, comma 2 lett. b) e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

Il luogo di svolgimento del servizio della fornitura è ITH 32 codice NUTS

GARA N. 9158934 CIG 98909248B0

CUI S02441500242202200017

Il **Responsabile del procedimento**, ai sensi dell'art. 31 del Codice, è il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, Dott. Sandro Possamai.

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE - SINTEL

Il funzionamento della Piattaforma avviene nel rispetto della legislazione vigente.

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

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

- parità di trattamento tra gli operatori economici;
- trasparenza e tracciabilità delle operazioni;
- standardizzazione dei documenti;

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

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

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto dai manuali d'uso della Piattaforma Sintel.

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito istituzionale www.aulss8.veneto.it sezione appalti – servizi/forniture.

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

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

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

L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato nel documento nell'Allegato Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel, 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.

1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nel documento Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel, che disciplina il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma. L'accesso è gratuito ed è consentito a seguito dell'identificazione online dell'operatore economico. Si rinvia a quanto indicato

nel presente disciplinare e nel documento Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel, che disciplina il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1 DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- 1) Bando di gara;
- 2) Disciplinare di gara e relativi allegati (Allegato 1 – Domanda di partecipazione, Allegato 2 – Dichiarazioni integrative, Allegato 3 – Modello offerta economica, Allegato 4 - Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma SinTel);
- 3) Capitolato tecnico;
- 4) Capitolato d'oneri;

La documentazione di gara è disponibile gratuitamente all'interno della piattaforma telematica SinTel ed è pubblicata in forma ufficiale sul profilo del committente www.aulss8.veneto.it (sezione Bacheca-Appalti-Servizi).

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana, devono indicare l'oggetto della gara, seguito dalla dicitura: "Richiesta chiarimenti", e devono essere inviate attraverso la funzione "Comunicazioni della procedura" presente sulla piattaforma SinTel **entro e non oltre il decimo giorno antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte indicata nell'avviso di gara.**

Al fine di definire la tempestività dell'inoltro della richiesta farà fede la data di ricezione della comunicazione da parte di SinTel. I quesiti saranno pubblicati in forma anonima.

Le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite entro quattro giorni antecedenti la data di scadenza di presentazione delle offerte indicata nell'avviso di gara.

Le risposte ai quesiti saranno pubblicate sulla piattaforma SinTel (sezione documentazione di gara) e sul profilo del committente (www.aulss8.veneto.it sezione appalti servizi/forniture). Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

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 di cui alla presente procedura sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici.

Ai sensi dell'art. 76, comma 6 del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di Registrazione SinTel ed in sede di partecipazione alla presente gara, il proprio indirizzo PEC o, l'indirizzo di domicilio digitale ai sensi della normativa vigente.

Tutte le comunicazioni tra la stazione appaltante e gli operatori economici concorrenti da effettuare nell'ambito della procedura di gara saranno effettuate tramite la piattaforma SinTel.

È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione.

La Piattaforma invia automaticamente agli operatori economici una segnalazione di avviso.

Le comunicazioni relative:

- a) all'aggiudicazione;
- b) all'esclusione;
- c) alla decisione di non aggiudicare l'appalto;
- d) alla data di avvenuta stipulazione del contratto con l'aggiudicatario,

avvengono utilizzando il domicilio digitale (a titolo esemplificativo la PEC) presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter 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. Se l'operatore economico non è presente nei predetti indici elegge domicilio digitale speciale presso la stessa Piattaforma e le comunicazioni di cui sopra sono effettuate utilizzando tale domicilio digitale.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate. In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari. È onere dei concorrenti visitare la piattaforma SinTel prima della scadenza dei termini per la presentazione delle offerte, al fine di verificare la presenza di eventuali note integrative o esplicative.

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

L'appalto è costituito da **un unico lotto** poiché un'eventuale suddivisione in lotti funzionali potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto

CIG	Descrizione servizi	CPV	Importo a base d'asta 24 mesi (Iva esclusa)
98909248B0	call center e attività di back-office a supporto degli Sportelli Amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS 8 Berica	75122000-7	€ 199.000,00

L'importo complessivo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Viste le attività oggetto dell'appalto, non si sono riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi; non sussistendo rischi interferenti da valutare, gli oneri relativi risultano pari a zero, mentre restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e lavoratori autonomi in merito alla sicurezza sul lavoro. Nel caso in cui si rilevi la presenza di eventuali rischi da interferenza e/o costi si dovrà proporre la redazione del documento DUVRI.

L'appalto è finanziato con fondi dell'Azienda ULSS n. 8 Berica.

L'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 160.000,00 per due anni.

3.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 2 anni (24 mesi), decorrenti dalla data indicata nel contratto.

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, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

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

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

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

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

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

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

È vietato, ai consorziati designati dal consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, di indicare a loro volta, a cascata, un altro soggetto per l'esecuzione.

Qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45 comma 2, lettera b) è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

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

- a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune,

che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;

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

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

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

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

5. REQUISITI GENERALI

Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice.

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 80 del Codice è attestata e verificata nei confronti del consorzio e delle consorziate indicate quali esecutrici.

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

6. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono essere in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti previsti nei commi seguenti.

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ

Costituiscono requisiti di idoneità:

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

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

- b) *(per gli operatori economici tenuti all'iscrizione a tali registri)* **Iscrizione** ai registri regionali/provinciali del volontariato o al Registro unico nazionale del Terzo settore ovvero, in caso di cooperative o consorzi di cooperative, all'Albo delle Società Cooperative istituite presso il Ministero dello Sviluppo Economico);

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

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

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Non previsti.

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Ai sensi dell'art. 83, comma 6 del Codice, in considerazione della peculiarità e della particolare complessità tecnico professionale del presente appalto, al fine di garantire che l'appalto venga svolto da operatori economici con l'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità, anche in nome del principio di buon andamento e di efficienza della pubblica amministrazione viene di conseguenza, richiesto il possesso del seguente requisito:

Il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara servizi di supporto amministrativo e di call center per enti sanitari pubblici e/o per enti sanitari privati per un importo complessivo almeno pari a € 300.000,00.

Per la partecipazione alla gara i concorrenti dovranno indicare nel DGUE le principali forniture effettuate nell'ultimo triennio con indicazione dei rispettivi importi, date e destinatari pubblici o privati.

In sede di verifica del possesso del requisito in capo all'aggiudicatario della gara, si procederà secondo le modalità di cui all'articolo 86 e all'allegato XVII, parte II, del Codice.

La comprova del requisito, è fornita mediante:

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

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

6.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

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

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei. Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che è assimilata alla mandataria.

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

I requisiti relativi alle iscrizioni al punto 6.1 lettera a) e b devono essere posseduti da:

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

Il requisito dell'elenco dei servizi di cui al precedente punto 6.3, deve essere posseduto nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo orizzontale sia dalla mandataria sia dalle mandanti.

6.5 INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

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

I requisiti di idoneità di cui al punto **6.1 lettera a) e b)** deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

I requisiti di capacità economica e finanziaria nonché tecnica e professionale, devono essere posseduti:

1. per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) del Codice, direttamente dal consorzio medesimo, salvo che quelli relativi alla disponibilità delle attrezzature e dei mezzi d'opera nonché all'organico medio annuo che sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole imprese consorziate;
2. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice, dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

7. AVVALIMENTO

Il concorrente può soddisfare la richiesta dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico professionale di cui ai punti 6.2 e 6.3 anche mediante ricorso all'avvalimento. L'avvalimento è obbligatorio per gli operatori economici che hanno depositato la domanda di concordato, qualora

non sia stato ancora depositato il decreto previsto dall'articolo 163 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267.

Non è consentito l'avvalimento dei requisiti generali e dei requisiti di idoneità professionale di cui al punto 6.1.

L'ausiliaria deve:

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

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

Il concorrente può avvalersi di più imprese ausiliarie.

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

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

Qualora per l'ausiliaria sussistano motivi di esclusione o laddove essa non soddisfi i criteri di selezione, il concorrente sostituisce l'impresa ausiliaria entro **15 giorni** decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliaria o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta.

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione dalla gara - la mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'ausiliaria in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

8. SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. N. 50/2016 e ss. mm. e ii..

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo, elencando le prestazioni o lavorazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale.

In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

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

9. GARANZIA PROVVISORIA

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

- a) una garanzia provvisoria, come definita dall'art. 93 del Codice, pari al 2% del prezzo a base di gara, *salvo* quanto previsto all'art. 93, comma 7 del Codice, e precisamente di importo pari a: € 3.980,00.
- b) una dichiarazione di impegno, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'articolo 93, comma 3, del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente:

- a) presso l'istituto incaricato del servizio di tesoreria, a titolo di pegno a favore dell'Ulss n. 8 Berica, esclusivamente con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici previsti dall'ordinamento vigente.
(IBAN: IT24F0200811820000003495321, Gara 9158934 CIG 98909248B0)
- b) da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che: risponde ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385; svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie; è sottoposta a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; ha i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa rispondano ai requisiti di cui all'articolo 93, comma 3 del Codice. Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

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

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

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari non abilitati.pdf>

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

La garanzia fideiussoria deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 gennaio 2018 n. 31;
- d) avere validità per **365 giorni** dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:
 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione

appaltante.

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

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

- a) originale informatico, ai sensi dell'articolo 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, sottoscritto con firma digitale, o altro tipo di firma elettronica qualificata dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- b) in copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'articolo 22, commi 1 e 2, del d.lgs. n. 82/2005;
- c) in duplicato informatico dell'originale informatico conforme alle disposizioni dell'articolo 23-bis del D.lgs. n.82/2005.

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

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

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

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

- a) per i soggetti di cui all'articolo 45, comma 2, lettere d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b) per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, sole se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

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

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

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

10. SOPRALLUOGO

Il sopralluogo non è previsto.

11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 18,00 secondo le modalità di cui alla **delibera ANAC n. 621 del 20 Dicembre 2022, pubblicata** sul sito dell'ANAC e allegano la ricevuta ai documenti di gara.

Numero lotto	CIG	Importo contributo ANAC
1	98909248B0	€ 18,00

La mancata presentazione della ricevuta potrà essere sanata ai sensi dell'art. 83, comma 9 del Codice, a condizione che il pagamento sia stato già effettuato prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento, la stazione appaltante **esclude** il concorrente dalla procedura di gara, ai sensi dell'art. 1, comma 67 della l. 266/2005.

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

Il termine perentorio di presentazione delle offerte è fissato per le ore _____ del **giorno** _____.

12.1 Regole per la presentazione dell'offerta

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

Per partecipare alla procedura gli operatori economici interessati dovranno presentare, **tassativamente** entro i termini indicati nel Bando di Gara **a pena di esclusione**, le proprie offerte collegandosi al sito internet **www.ariaspa.it**, accedendo alla piattaforma "SinTel" ed individuando la procedura in oggetto, utilizzando gli appositi campi di ricerca resi disponibili (si veda la sezione **help-guide e manuali-operatore economico all'interno del citato sito internet www.ariaspa.it**).

La redazione dell'offerta dovrà avvenire seguendo le cinque diverse fasi successive dell'apposita procedura guidata di SinTel (step).

Il concorrente, tramite i percorsi di seguito descritti, compie le seguenti operazioni:

- i) caricamento sulla Piattaforma dei documenti richiesti dagli atti di gara;
- ii) invio dei medesimi unitamente a quelli generati da SinTel.

La fase *i)* da sola non concretizza invio dell'offerta in quanto i documenti caricati sono inseriti in uno spazio dedicato al concorrente per la scelta dei documenti da allegare e che possono essere modificati da parte del concorrente medesimo.

La fase *ii*) concretizza, se completata, l'offerta in quanto i documenti sono stati composti nell'area dedicata al concorrente e confermati tramite anche firma degli hash riguardanti i singoli file (l'hash è un codice che identifica inequivocabilmente l'identità di tali documenti). Con la sottoscrizione di tali codici hash il concorrente assume l'identità e paternità dei documenti inviati per l'offerta (di cui ha controllato l'integrità e leggibilità).

In particolare, il concorrente dovrà inviare:

- a) la **Documentazione amministrativa**, della procedura (attraverso la funzionalità "Invia offerta");
- b) la **Documentazione tecnica**, (attraverso la funzionalità "Invia Offerta");
- c) l'**Offerta economica**, (attraverso la funzionalità "Invia Offerta").

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta che non siano già originariamente in formato pdf, devono essere convertiti in formato pdf (salvo diverse indicazioni).

SinTel consente al concorrente la predisposizione dell'offerta in momenti temporali differenti (step 2 e step 3 del percorso guidato "Invia offerta"), attraverso il salvataggio dei dati e l'upload dei file richiesti in apposite aree della Piattaforma dedicate al singolo concorrente, fermo restando che l'invio dell'offerta completa e definitiva deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

Lo step 4 "Firma digitale dell'offerta" prevede che il concorrente proceda con la sottoscrizione del "Documento d'offerta" generato da SinTel in automatico, in formato pdf, di cui al successivo paragrafo.

La predisposizione e il salvataggio dell'offerta da parte del concorrente nella propria area dedicata non implica l'effettivo invio dell'offerta ai fini della partecipazione.

Si specifica infatti che l'invio della medesima ai fini della procedura di gara avviene solamente al quinto ed ultimo step "Riepilogo ed invio dell'offerta" del percorso guidato "Invia offerta" cliccando sulla funzione "INVIA OFFERTA" a conclusione del percorso di sottomissione.

Solamente con tale ultimo step l'offerta è inviata e, conseguentemente, validamente presentata; diversamente i documenti caricati permangono nello spazio dedicato del concorrente e non concretizzano offerta.

Il tutto, fermo restando che detto invio dell'offerta deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

Si specifica che si concretizza invio dell'offerta solamente ad esito delle operazioni descritte e previste dai percorsi "Invia offerta". Tutti gli step del percorso "Invia offerta" devono essere completati nella sequenza stabilita dalla Piattaforma. Il Sistema darà comunicazione del corretto invio dell'offerta all'indirizzo e-mail indicato dall'operatore economico in fase di registrazione.

È responsabilità dei concorrenti, in ogni caso, l'invio tempestivo e completo di quanto richiesto nel termine indicato nel bando di gara, anche atteso che la Piattaforma SinTel non accetta offerte – con ciò intendendo i documenti inviati tramite lo step "INVIA OFFERTA" sopra richiamato – presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione delle offerte.

Con riferimento alla procedura di invio telematico di offerta si specifica che:

- è obbligo del concorrente e buona norma di diligenza professionale del concorrente connettersi a SinTel con un congruo anticipo prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte, in maniera tale da inserire i dati, sottomettere ed inviare i documenti correttamente e risolvere eventuali problematiche di comprensione del funzionamento della Piattaforma per tempo;
- è obbligo del concorrente e buona norma di diligenza professionale del concorrente controllare il contenuto dei documenti di gara caricati sulla piattaforma verificandone l'integrità successivamente al loro caricamento sulla Piattaforma, allo step 5 "Riepilogo ed invio dell'offerta"

del percorso guidato “Invia offerta”, ma prima dell’ effettivo invio dell’offerta. È altresì possibile controllare (e, altresì, consigliare) detti documenti successivamente l’invio dell’offerta, attraverso la funzionalità “Storia offerte”, fermo restando la loro non sostituibilità dopo il decorso di tale termine e la perentorietà del termine d’offerta.

Si sottolinea che il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta su SinTel non comporta l’invio dell’offerta alla stazione appaltante.

L’invio dell’offerta avverrà soltanto mediante l’apposita procedura da effettuarsi al termine e successivamente alla procedura di redazione, sottoscrizione e caricamento su SinTel della documentazione che compone l’offerta. Si suggerisce al Concorrente di verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti da SinTel per procedere all’invio dell’offerta. In ogni caso SinTel darà comunicazione al fornitore del corretto invio dell’offerta.

La presentazione dell’offerta mediante SinTel, infatti, è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell’offerta medesima, dovuta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti/incompatibilità degli strumenti telematici utilizzati con la piattaforma SinTel, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell’Azienda ULSS n. 8 “Berica” ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l’offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza, si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell’offerta, i documenti specificati nei successivi paragrafi. Si raccomanda la massima attenzione nell’inserire detti allegati nella sezione pertinente e, in particolare:

- di allegare i documenti richiesti;
- di non indicare o, comunque, di non fornire i dati dell’Offerta economica in sezioni diverse da quella relativa alla stessa, **pena l’esclusione** dalla procedura. L’Azienda ULSS n. 8 “Berica” non sarà responsabile per la mancata osservazione delle prescrizioni sopra descritte.

La documentazione amministrativa e tecnica e l’offerta trasmesse dal concorrente a SinTel sono mantenute segrete e riservate dal Sistema e conservate in appositi e distinti documenti informatici (o file, denominati “buste telematiche” amministrative, tecniche, economiche).

In caso di partecipazione alla procedura in forma associata, R.T.I. costituito o costituendo e Consorzio, sarà l’Impresa mandataria o designata tale ad utilizzare ed operare in Piattaforma come unico soggetto abilitato ad operare attraverso la medesima.

In merito alle diverse modalità di forma di aggregazione ed alle modalità di registrazione a SinTel per la partecipazione in forma aggregata, si rimanda a quanto indicato nell’ ***Allegato 4 - Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma SinTel*** al presente Disciplinare.

Si precisa che, qualora l’operatore necessiti di allegare più di un documento per campo SinTel, i documenti ulteriori dovranno essere aggregati in un unico file compresso (non firmato digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati, come meglio precisato nell’ *Allegato 4 - Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma SinTel* del presente Disciplinare.

Per quanto ivi non indicato si rimanda ***all’ Allegato 4 - Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma SinTel*** al presente Disciplinare.

12.2 disposizioni giuridico-amministrative – sottoscrizione dei documenti di gara

Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell’Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 del d.p.r. 445/2000; per i concorrenti non aventi sede

legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Tutte le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 445/2000, ivi compreso il DGUE e le dichiarazioni di copia conforme, la domanda di partecipazione, l'offerta tecnica e l'offerta economica devono essere presentate in formato elettronico e sottoscritte dal rappresentante legale del concorrente o suo procuratore con firma digitale.

Le istanze, le dichiarazioni ex DPR 445/2000 e l'offerta economica potranno essere redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione sulla piattaforma SinTel e all'indirizzo internet <http://www.aulss8.veneto.it>, (alla sezione Bacheca – Appalti – Servizi/Forniture).

Il procuratore firmatario allega la procura da cui si evincono i poteri di impegnare l'operatore economico. La documentazione, ove non richiesta espressamente in originale, potrà essere prodotta in copia autentica o in copia conforme ai sensi, rispettivamente, degli artt. 18 e 19 del d.p.r. 445/2000 ovvero (nei casi previsti) mediante autocertificazione.

In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza; si applicano gli articoli 83, comma 3, 86 e 90 del Codice.

La documentazione amministrativa, tecnica (salvo le eccezioni ivi previste) ed economica da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione semplice in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice.

Le offerte tardive **saranno escluse** in quanto irregolari ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. b) del Codice.

L'offerta vincherà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 365 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, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà 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 sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti al contenuto sostanziale dell'offerta economica e dell'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 83, comma 9 del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a

corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

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

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

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

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

14. CONTENUTO DELLA BUSTA "1" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA - step 1

La busta 1 contiene la domanda di partecipazione, il DGUE, le dichiarazioni integrative nonché la documentazione a corredo.

Al primo step del percorso guidato "Invia offerta", con riferimento alla Documentazione amministrativa è necessario caricare i documenti, in relazione alle diverse forme di partecipazione.

I documenti vanno allegati a Sistema, nell'apposito campo "Documentazione amministrativa 1", in una cartella compressa (non firmata digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati (si fa presente che nel caso in cui lo spazio a disposizione nella cartella "Documentazione amministrativa 1" (100 MB) non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nelle ulteriori cartelle a disposizione denominate "Documentazione amministrativa 2", "Documentazione amministrativa 3", etc.):

L'operatore economico inserisce sulla Piattaforma SINTEL la seguente documentazione:

- domanda di partecipazione ed eventuale procura;
- DGUE;
- dichiarazione integrativa;
- garanzia provvisoria di cui all'art. 9

- dichiarazione di impegno di un fideiussore di cui all'art. 9
- copia informatica della ricevuta di avvenuto pagamento del contributo all'ANAC di cui all'art. 11 *[se dovuto]*,
- documentazione in caso di avvalimento di cui al punto 7 e 14.5;
- documentazione per i soggetti associati di cui al punto 6.4 e 6.5 e 14.7;

14.1 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

La domanda di partecipazione, redatta in bollo (per le modalità di assolvimento dell'imposta di bollo vedasi quanto descritto al **successivo punto b**)) preferibilmente secondo il modello di cui all'Allegato n.1 predisposto dalla Stazione Appaltante e reperibile nella piattaforma SinTel o nel sito www.aulss8.veneto.it (alla sezione Bandi- Appalti- Forniture/Servizi) **va firmata digitalmente**.

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

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

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

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

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

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di

- partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;
- c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.
- nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) e c) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

Si precisa inoltre che:

- a) 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.
- b) 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 o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento. A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico rilasciata dal sistema @e.bollo ovvero del bonifico bancario.

Oppure 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 DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO

Il concorrente compila il Documento di gara unico europeo - DGUE di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche, scaricabile collegandosi al link: <http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>, reso ai sensi del D.P.R. 445/2000, **firmato digitalmente** secondo quanto di seguito indicato.

Presenta, inoltre, il Documento di gara unico europeo per ciascuna ausiliaria, dal quale risulti il possesso dei requisiti di cui all'articolo 6 e compilato per le parti relative ai requisiti oggetto di avvalimento.

Il Documento di gara unico europeo deve essere presentato:

- dal concorrente singolo;
- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici

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

14.3 DICHIARAZIONI INTEGRATIVE

Ciascun concorrente rende le dichiarazioni integrative al DGUE anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 445/2000, di cui all' *Allegato 2*, predisposto dalla stazione appaltante e reperibile nella piattaforma SinTel o nel sito www.aulss8.veneto.it (alla sezione Bacheca- Appalti). Il documento va firmato digitalmente

In caso di partecipazione in forma aggregata, la dichiarazione deve essere presentata:

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

14.4 DICHIARAZIONE INTEGRATIVA PER GLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 186 BIS DEL R.D. 16 MARZO 1942, N. 267

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

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

14.5 DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

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

14.6 DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

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

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

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

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

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

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

- copia del contratto di rete
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria

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

15. CONTENUTO DELLA BUSTA 2 – OFFERTA TECNICA - Step 2

La busta “2 – Offerta tecnica” contiene i documenti di seguito indicati.

Allo step 2 “Offerta tecnica” del percorso guidato “Invia offerta”, il concorrente, dovrà inserire a Sistema, nell'apposito campo “Documentazione Tecnica 1”, in una cartella compressa (non firmata digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati, tutti i documenti di seguito elencati (si fa presente che nel caso in cui lo spazio a disposizione nella cartella “Documentazione Tecnica 1” (100 MB) non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nelle ulteriori cartelle a disposizione denominate “Documentazione Tecnica 2”, “Documentazione Tecnica 3”, etc.) la documentazione di seguito indicate.

L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 14.1 e deve contenere, **a pena di esclusione**, i seguenti documenti:

Relazione tecnica dei servizi offerti. La relazione contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, i seguenti elementi:

	Elementi	Sub-elementi
A	Caratteristiche tecnico – organizzative dei locali e dell'infrastruttura dedicata al call center	<p>Caratteristiche tecniche e organizzative del call center (infrastruttura) e dei locali aziendali in cui si svolge l'attività da remoto</p> <p>Quantità e qualità delle attrezzature proposte per l'esecuzione dei servizi richiesti</p>

B	Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti	<p>Metodologie di pianificazione e programmazione del servizio</p>
		<p>Sistema informativo utilizzato per la l'elaborazione dei report richiesti nel capitolato tecnico. Saranno apprezzate in particolare la intellegibilità e la completezza dei dati forniti, nonché la tempestività dei report e la loro congruità rispetto ai livelli di servizio attesi, al fine che i servizi Aulss competenti possano monitorare costantemente il rispetto degli SLA richiesti</p>
		<p>Sistemi di autocontrollo della qualità e dei tempi previsti per la gestione delle chiamate ricevute e delle pratiche, come previsto in capitolato, con particolare riferimento alla gestione dell'errore generato dagli operatori</p>
		<p>Linee guida su come gestire i colloqui telefonici con l'utenza</p>
C	Risorse umane messe a disposizione e formazione	<p>C.1 Esperienza del Referente del servizio e relativa preparazione professionale dedotta dal curriculum del soggetto impiegato. Verrà valutata la coerenza con le attività indicate nel capitolato di gara per la figura di referente del servizio.</p>
		<p>C.2 Procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato e programma formativo dedicato al personale; programma di affiancamento/formazione di eventuale nuovo personale inserito</p>
		<p>C.3 Modalità di gestione delle risorse umane per far fronte a casi di situazione di improvvisa assenza del personale, oltre che a sopravvenute esigenze di ampliamento dei servizi dovute a eventuali picchi di attività</p>
		<p>C.4 Politiche che si intendono adottare per promuovere la motivazione del personale ed il contenimento del turnover</p>

D	Avvio del servizio	Modalità per l'attivazione e piena funzionalità del servizio ad avvio del contratto
---	---------------------------	---

La proposta tecnica–organizzativa di cui al punto a) dovrà essere redatta seguendo sistematicamente l'ordine dei punti sopra indicati, in una stesura non superiore a nr. 30 facciate, in formato A4 con carattere di dimensione almeno 10 per le parti descrittive della relazione.

I limiti fissati per la redazione della documentazione tecnica vengono inseriti sia per garantire la “par condicio” tra i concorrenti che per non ritardare o intralciare il buon andamento dell'azione amministrativa, che per “premiare” la chiarezza espositiva e l'efficacia descrittiva dello scritto sintetico, pertanto, eventuali pagine eccedenti il numero massimo sopra indicato non saranno tenute in considerazione ai fini della valutazione qualitativa.

E' consentita la produzione di allegati alla relazione tecnica che siano di stretta attinenza agli argomenti svolti nella medesima relazione; tali allegati non saranno conteggiati nel limite di facciate sopraindicato.

I documenti che compongono l'offerta tecnica, dovranno essere firmati digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore, nella versione pdf.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nella documentazione di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice.

16. CONTENUTO DELLA BUSTA 3 – OFFERTA ECONOMICA - STEP 3

La busta “3 – Offerta economica” contiene, **a pena di esclusione**, l'offerta economica.

Allo step 3 “Offerta economica” del percorso guidato “Invia offerta”, il concorrente, pena l'esclusione dalla gara, dovrà operare a Sistema formulando e presentando una Offerta economica secondo le modalità di seguito descritte.

Il concorrente, dovrà compilare ed allegare negli appositi campi predisposti nel sistema (“Documentazione Economica 1”, “Documentazione Economica 2”, etc.), in una cartella compressa (non firmata digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati, tutti i documenti di seguito elencati (Nel caso in cui lo spazio a disposizione nella cartella “Documentazione Economica 1” non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nelle ulteriori cartelle a disposizione denominate “Documentazione Economica 2”, “Documentazione Economica 3”, etc.).

In particolare viene richiesto di caricare OFFERTA ECONOMICA DETTAGLIATA secondo

l' al presente Disciplinare (da caricare sia in formato editabile, sia in formato pdf), **firmata digitalmente nella versione .pdf**, che costituisce parte integrante dell'offerta economica.

Il prezzo dovrà essere esposto con **due cifre dopo la virgola**. Il prezzo dovrà essere espresso sia in cifre sia in lettere. In caso di discordanza tra prezzo espresso in cifre e prezzo indicato in lettere, varrà il prezzo indicato in lettere.

I prezzi si intendono onnicomprensivi di tutti gli oneri previsti dal capitolato tecnico e dal Capitolato d'oneri.

Il prezzo offerto non dovrà essere superiore al prezzo posto a base di gara, pena l'esclusione dalla gara. Non saranno accettate offerte condizionate, né offerte parziali; inoltre, non saranno accettate offerte plurime o alternative per i prodotti offerti, pena l'esclusione della gara.

L'offerta dovrà dare evidenza dei costi ed oneri di seguito riportati, che si intendono ricompresi nell'importo complessivo offerto:

- **canone mensile per il servizio di call center** da remoto per la gestione delle richieste degli utenti volte a chiedere la prenotazione di un appuntamento allo Sportello, nonché informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali

- **Corrispettivo onnicomprensivo offerto per ciascuna operazione elaborata in AUR** per attività di supporto in back office per la gestione del cambio medico semplificato in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line"

- **corrispettivo annuale e biennale onnicomprensivo per la gestione dei suddetti servizi**

- dei costi annui concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa, come previsto dall'art. 95, comma 10, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

- dei costi annui relativi alla manodopera, afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa, come previsto dall'art. 95, comma 10, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Per il presente appalto la Stazione appaltante non ha evidenziato rischi da interferenza. Qualora l'Appaltatore rilevi, al contrario, la presenza di rischi da interferenza dovrà darne atto nell'offerta economica, indicandone i relativi costi, e dovrà proporre l'integrazione delle misure di sicurezza al Direttore dell'esecuzione del contratto, per la redazione del DUVRI.

Il concorrente dovrà infine indicare a Sistema SINTEL:

a. nell'apposito campo "Offerta economica", l'importo complessivo biennale offerto al netto dei costi da interferenza – espresso in Euro, IVA esclusa, con due cifre decimali e con modalità solo in cifre;

b. nell'apposito campo "di cui costi della sicurezza afferenti l'attività svolta dall'operatore economico", i costi biennali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, come previsto dall'art. 95, comma 10, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i;

c. nell'apposito campo "di cui costi del personale", i costi biennali della manodopera propri dell'operatore economico di cui all'art. 95, comma 10 D.Lgs. 50/2016;

d. nell'apposito campo "di cui costi della sicurezza derivanti da interferenza", un importo pari a € 0,00 (ZERO)

Qualora la Stazione Appaltante rilevi una discordanza tra l'importo complessivo offerto inserito in piattaforma e quanto indicato nell' **Allegato 3** l'offerta verrà esclusa se ritenuta equivoca e non certa.

La presenza di prezzi o informazioni economico-finanziarie in "buste" diverse da quella economica comporterà l'esclusione dalla gara.

Firma digitale dell'offerta - Step 4

Il concorrente dovrà obbligatoriamente, allo step 4 del percorso "Invia offerta":

1. scaricare dalla schermata a Sistema denominata "Firma digitale dell'offerta", il documento d'offerta in formato pdf riportante le informazioni immesse a Sistema – ma non ancora sottoscritte – quali il prezzo offerto oltre ad altre informazioni e dati immessi dal concorrente stesso (tra cui i codici hash in precedenza descritti, la cui sottoscrizione assicura la paternità dei file e del loro contenuto al concorrente);

2. sottoscrivere il predetto documento d'offerta, scaricato in formato pdf riepilogativo dell'offerta. La

sottoscrizione dovrà essere effettuata tramite firma digitale dal legale rappresentante del concorrente. Si rammenta che eventuali firme multiple su detto file pdf dovranno essere apposte unicamente in modalità parallela come meglio specificato nell' ***Allegato 4 - Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma SinTel***;

3. allegare a Sistema il documento d'offerta in formato pdf sottoscritto di cui al precedente punto 2, quale elemento essenziale dell'offerta.

Si rammenta che il pdf d'offerta costituisce offerta e contiene elementi essenziali della medesima. Il file scaricato non può pertanto essere modificato sotto pena d'esclusione in quanto, le eventuali modifiche costituiscono variazione di elementi essenziali.

Le eventuali modifiche degli hash saranno segnalate dal Sistema e oggetto di valutazione da parte della commissione e, se ritenute essenziali, saranno oggetto di esclusione.

In caso di partecipazione in forma plurisoggettiva, l'offerta economica ed il documento in pdf generato dal sistema devono essere sottoscritte con le modalità della sottoscrizione della domanda di partecipazione di cui al precedente punto.

In caso di sottoscrizione da parte di un procuratore, deve essere inviata idonea procura, in copia dichiarata conforme all'originale, ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Riepilogo ed invio dell'offerta – Step 5

Solo a seguito dell'upload dell'offerta in formato pdf sottoscritto come richiesto, il concorrente può passare allo step 5 "Riepilogo ed invio dell'offerta" del percorso "Invia offerta" per completare la presentazione effettiva dell'offerta mediante la funzionalità "INVIA OFFERTA" che, si rammenta, dovrà avvenire entro e non oltre il termine perentorio di presentazione delle offerte.

Gli step precedenti del percorso "Invia offerta" per quanto correttamente completati e corredati dal salvataggio della documentazione non consentono e non costituiscono l'effettivo l'invio dell'offerta. La documentazione caricata e salvata permane infatti nello spazio telematico del concorrente e non è inviata al Sistema.

Alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, le offerte pervenute non possono essere più ritirate e sono definitivamente acquisite dal Sistema, che le mantiene segrete e riservate fino all'inizio delle operazioni di apertura e verifica della documentazione da parte dell'amministrazione.

Si fa presente che non saranno accettate offerte condizionate, né offerte parziali; inoltre, non saranno accettate offerte plurime o alternative.

L'Impresa dovrà offrire, **a pena di esclusione**, tutto quanto previsto dalla documentazione di gara.

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

17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'articolo 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

ELEMENTO DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

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

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

	Criteria di valutazione	Punti Max	Sub-criteri di valutazione	Punti subcriteri D MAX
A	Caratteristiche tecnico – organizzative dei locali e dell'infrastruttura dedicata al call center	10	<p>Caratteristiche tecniche e organizzative del call center (infrastruttura) e dei locali aziendali in cui si svolge l'attività da remoto</p> <p>Quantità e qualità delle attrezzature proposte per l'esecuzione dei servizi richiesti</p>	10
B	Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti	28	<p>Metodologie di pianificazione e programmazione del servizio</p>	8
			<p>Sistema informativo utilizzato per la l'elaborazione dei report richiesti nel capitolato tecnico. Saranno apprezzate in particolare la intellegibilità e la completezza dei dati forniti, nonché la tempestività dei report e la loro congruità rispetto ai livelli di servizio attesi, al fine che i servizi Aulss competenti possano monitorare costantemente il rispetto degli SLA richiesti</p>	8
			<p>Sistemi di autocontrollo della qualità e dei tempi previsti per la gestione delle chiamate ricevute e delle pratiche, come previsto in capitolato, con particolare riferimento alla gestione dell'errore generato dagli operatori</p>	6
			<p>Linee guida su come gestire i colloqui telefonici con l'utenza</p>	6
C				8

	Risorse umane messe a disposizione e formazione	28	C.1 Esperienza del Referente del servizio e relativa preparazione professionale dedotta dal curriculum del soggetto impiegato. Verrà valutata la coerenza con le attività indicate nel capitolato di gara per la figura di referente del servizio.	
			C.2 Procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato e programma formativo dedicato al personale; programma di affiancamento/formazione di eventuale nuovo personale inserito	8
			C.3 Modalità di gestione delle risorse umane per far fronte a casi di situazione di improvvisa assenza del personale, oltre che a sopravvenute esigenze di ampliamento dei servizi dovute a eventuali picchi di attività	6
			C.4 Politiche che si intendono adottare per promuovere la motivazione del personale ed il contenimento del turnover	6
E	Avvio del servizio	4	Modalità per l'attivazione e piena funzionalità del servizio ad avvio del contratto	4

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, al fine di rispettare gli standard funzionali e qualitativi minimali attesi dall'amministrazione appaltante è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 42/70. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al punto 17.4.

La Stazione Appaltante si riserva di non aggiudicare la gara nell'ipotesi in cui, all'esito della valutazione tecnica, permanga una sola offerta.

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

CRITERI DISCREZIONALI

A ciascuno dei criteri discrezionali è assegnato un punteggio discrezionale mediante attribuzione di un coefficiente sulla base del seguente metodo:

- la Commissione Giudicatrice, in caso di unanimità di giudizio, in ossequio ai principi di proporzionalità e di buon andamento dell'azione amministrativa ed al fine di garantire, quindi, l'efficacia, l'efficienza,

l'adeguatezza, la speditezza e l'economicità della medesima, attribuirà unitariamente nel suo complesso, un giudizio sintetico a cui corrisponde un coefficiente compreso fra 0 e 1;

- In caso di mancata unanimità di giudizio sarà verbalizzato il giudizio individuale attribuito dai singoli commissari e sarà effettuata la media dei coefficienti.

I giudizi verranno espressi dalla commissione secondo la seguente scala di valutazione:

GIUDIZIO SINTETICO	Analisi	coefficiente
Ottimo	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	1
Buono	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard qualitativi richiesti	0,8
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,6
Insufficiente	Proposta insufficiente rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,4
Gravemente insufficiente	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,2
Inadeguato	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,00

La valutazione di tutti i criteri verrà effettuata dando, altresì, particolare rilievo alla completezza della trattazione ed alla chiarezza espositiva e documentale.

Come già precedentemente evidenziato per quanto riguarda la documentazione tecnica da fornire, si evidenzia che, non essendo possibile permetterne l'integrazione al fine di rispettare i principi di legalità, buon andamento, imparzialità, "par condicio" e trasparenza, basilari in materia di gare d'appalto, una eventuale incompletezza o carenza di documentazione o insufficiente chiarezza espositiva, che non permettano alla Commissione una opportuna e precisa valutazione dell'offerta, comporteranno inevitabilmente un giudizio negativo.

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti procederà all'attribuzione del punteggio complessivo secondo la seguente formula:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots + C_{ni} \times P_{ni}$$

dove

- P_i = punteggio concorrente i ;
 C_{ai} = coefficiente subcriterio di valutazione a , del concorrente i ;
 C_{bi} = coefficiente subcriterio di valutazione b , del concorrente i ;
 C_{ni} = coefficiente subcriterio di valutazione n , del concorrente i ;
- P_a = peso (punteggio massimo) subcriterio di valutazione a ;
 P_b = peso (punteggio massimo) subcriterio di valutazione b ;
 P_n = peso (punteggio massimo) subcriterio di valutazione n .

.....

* * *

Per tutte le offerte che avranno superato la soglia minima di sbarramento al fine di non alterare i pesi stabiliti tra l'elemento qualità e l'elemento prezzo, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene **riparametrato**: la stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto il massimo punteggio previsto e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

17.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un punteggio calcolato tramite la seguente formula al prezzo minimo:

$$PE = 30 \times P_{min}/P_i$$

dove:

PE = punteggio attribuito all'elemento economico del concorrente -iesimo

P_{min} = prezzo più basso offerto;

P_i = prezzo offerto dal concorrente i -esimo.

17.4 Metodo per il calcolo dei punteggi

L'aggiudicazione avverrà in ottemperanza al metodo aggregativo compensatore a favore dell'offerta che avrà ottenuto il punteggio complessivo maggiore dato dalla somma tra il punteggio assegnato alla qualità e il punteggio assegnato all'elemento economico.

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 $n \min. 3 \max 5$ membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 77, commi 4, 5 e 6, del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

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

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

Il RUP si avvale, eventualmente, dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica della dell'anomalia delle offerte.

19. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima seduta ha luogo nel giorno e ora che saranno comunicati a mezzo piattaforma telematica SINTEL.

Tale seduta, se necessario, è aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nella data e negli orari comunicati ai concorrenti tramite la Piattaforma.

Le successive sedute sono comunicate ai concorrenti tramite la Piattaforma SINTEL.

Allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili o sostituibili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto, riservato e sicuro.

Sintel, al momento della ricezione dell'offerta, ottempera alla prescrizione di cui al comma 5 dell'art. 58 del D. Lgs 50/2016 inviando al concorrente una PEC di notifica del corretto recepimento dell'offerta presentata.

In considerazione del fatto che la Piattaforma SinTel garantisce la massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono e, altresì, la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dell'offerta medesima, l'apertura delle "buste telematiche" contenenti la documentazione amministrativa, tecnica ed economica avverrà in sedute riservate.

Nelle more dell'adeguamento dei sistemi telematici alle previsioni del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n.148/21, la pubblicità delle sedute è garantita attraverso la comunicazione ai concorrenti, delle operazioni svolte durante la seduta di gara mediante invio dei verbali di gara, tramite piattaforma, al termine delle operazioni di gara.

20. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

In seduta riservata, il giorno e all'ora **che saranno comunicati a mezzo piattaforma telematica SINTEL**, il Seggio di Gara, costituito dal RUP o da un suo delegato e da due testimoni, procederà ad accedere alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal Sistema. In particolare procederà a:

- a) verificare la ricezione delle offerte tempestivamente presentate;
- b) aprire la "busta telematica" contenente la Documentazione amministrativa; verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare; attivare eventualmente la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 14;
- c) redigere apposito verbale relativo alle attività svolte, che verrà inviato ai concorrenti tramite l'area "Comunicazioni procedura". La comunicazione tramite l'area "Comunicazioni procedura" è valida agli effetti di cui all'art. 29 co. 2 e all'art.76 del D.Lgs 50/2016. Il Verbale stesso sarà pubblicato anche sul profilo del committente;

È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 85 comma 5 del Codice, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

La prosecuzione della procedura è limitata ai soli concorrenti ammessi.

21. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La commissione giudicatrice in seduta riservata, per i soli concorrenti ammessi, all'apertura della "BUSTA telematica 2 – DOCUMENTAZIONE TECNICA", ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti

dal presente disciplinare.

Per mere ragioni di praticità nella profilazione dei componenti della commissione si precisa che gli stessi accederanno, per lo svolgimento delle loro funzioni alla piattaforma Sintel con le credenziali del RUP o di un Suo delegato.

In una o più sedute riservate la commissione procederà:

- a) alla verifica di idoneità e alla valutazione delle offerte tecniche presentate
- b) all'assegnazione dei punteggi relativi alla qualità, secondo le previsioni del presente disciplinare;
- c) a redigere i verbali delle operazioni compiute.

La commissione provvede a comunicare, tempestivamente al RUP, che procederà, sempre, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b) del Codice - **i casi di esclusione** da disporre per:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nella documentazione tecnica;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative nonché irregolari, ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. a) del Codice, in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche;
- presentazione di offerte inammissibili, ai sensi dell'art. 59, comma 4 lett. a) e c) del Codice, in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per 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.

Successivamente, in seduta riservata, in data che sarà comunicata ai concorrenti all'interno dell'area "Comunicazioni procedura" la Commissione giudicatrice procederà:

- a) all'individuazione dei concorrenti che non hanno superato la soglia di sbarramento relativa alla qualità tecnica di cui all'art 17.1 del presente disciplinare: le offerte dei predetti concorrenti non verranno ammesse alla fase di apertura delle offerte economiche; la commissione procederà conseguentemente a darne comunicazione al RUP, che procederà ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b) del Codice.
- b) alla riparametrazione dei punteggi tecnici di qualità secondo quanto previsto dall'art. 17.2
- c) all'apertura delle "BUSTA 3 – OFFERTA ECONOMICA";
- d) all'assegnazione dei punteggi relativi al prezzo;
- e) a formulare la graduatoria finale secondo il punteggio complessivo ottenuto dai concorrenti (dato dalla somma tra il punteggio assegnato alla qualità e il punteggio assegnato al prezzo). In caso di parità di due o più offerte si procederà ad effettuare Gara di migliororia, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia. In tal caso i concorrenti interessati verranno invitati a formulare, entro un termine predeterminato, un'offerta economica migliorativa. In ipotesi di inutile espletamento della trattativa migliorativa, si procederà a collocare primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio per l'offerta tecnica. In caso di equivalenza di punteggio per l'offerta tecnica si procederà al sorteggio, in seduta pubblica, tra le offerte risultate prime "a pari merito";
- f) ad individuare le offerte che presentano carattere anormalmente basso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 97, comma 3, del D. Lgs. 50/2016; in questo caso il RUP procederà secondo quanto indicato al successivo punto 22;
- g) a formulare la proposta di aggiudicazione in favore della migliore offerta (qualora non vi siano offerte anormalmente basse);
- h) a redigere apposito verbale che verrà inviato ai concorrenti, tramite l'area "Comunicazioni procedura". La comunicazione tramite l'area "Comunicazioni procedura" è valida agli effetti di

cui all'art.76 del D.Lgs 50/2016. Il Verbale stesso sarà pubblicato anche sul profilo del committente.

22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Ai fini dell'anomalia si considererà il punteggio tecnico prima della riparametrazione.

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

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

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

Il RUP, con l'eventuale supporto della commissione, esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Il RUP propone l'esclusione, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, delle offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili e procede ai sensi del seguente articolo 23.

23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione giudicatrice o il RUP, qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale – formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di aggiudicare la gara anche in caso di una sola offerta valida pervenuta.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara qualora, all'esito della valutazione tecnica, permanga una sola offerta valida.

La verifica dei requisiti generali e speciali avverrà, ai sensi dell'art. 85, comma 5 del Codice, sull'offerente cui la stazione appaltante ha deciso di aggiudicare l'appalto.

La stazione appaltante, al termine delle operazioni di gara, ai sensi dell'art. 81, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016

e s.m.i., verificherà il possesso dei requisiti di ordine generale e di idoneità professionale richiesti **in capo agli aggiudicatari**, avvalendosi della piattaforma telematica "Banca Dati Operatori Economici del Veneto" di Net4Market – CSAMED. Gli operatori economici aggiudicatari, qualora richiesto dalla Stazione Appaltante, accedendo all'apposito link (https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ulss8), entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento di specifica comunicazione tramite l'area "Comunicazioni procedura" di Sintel, dovranno aggiornare le informazioni sul portale CSAMED e i relativi documenti già acquisiti per l'iscrizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di modifiche degli organi societari, cambio sede legale, modifiche dei dati per la tracciabilità dei flussi finanziari, ecc...) secondo le istruzioni contenute nel portale.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, la stazione appaltante prima dell'aggiudicazione procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, alla valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d) del Codice.

La stazione appaltante, previa verifica ed approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi degli artt. 32, comma 5 e 33, comma 1 del Codice, aggiudica l'appalto.

La delibera di aggiudicazione verrà comunicata ai concorrenti all'interno dell'area "Comunicazioni procedura" e tale comunicazione avrà valenza legale ai sensi dell'art 76 del D. Lgs 50/2016, Contestualmente saranno trasmessi nella medesima area, anche i verbali delle sedute riservate della commissione giudicatrice relativi alle valutazioni delle offerte tecniche.

L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti.

In caso di esito negativo delle verifiche, la stazione appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. La stazione appaltante aggiudicherà, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

La Stazione Appaltante si riserva, in ogni caso, la facoltà di scorrimento della graduatoria definitiva di gara in qualsiasi caso di revoca dell'aggiudicazione definitiva.

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

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dall'art. 88 comma 4-*bis* e 89 e dall'art. 92 comma 3 del d.lgs. 159/2011. **(SOPRA 150.000 EURO)**

Ai sensi dell'art. 93, commi 6 e 9 del Codice, la garanzia provvisoria verrà svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, verrà svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

In caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia: di impegnarsi ad

uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge

Trascorsi i termini previsti dall'art. 92, commi 2 e 3 d.lgs. 159/2011 dalla consultazione della Banca dati, la stazione appaltante procede alla stipula del contratto anche in assenza dell'informativa antimafia, salvo il successivo recesso dal contratto laddove siano successivamente accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 92, comma 4 del d.lgs. 159/2011.

Il contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 9 del Codice, non potrà essere stipulato prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

La stipula avrà luogo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario.

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'art. 103 del Codice nonché ricevuta di pagamento (preferibilmente mediante bollo virtuale) di una marca da bollo da € 16,00 o, in alternativa, scansione della marca da bollo invalidata oppure delle ricevute di pagamento mediante rivendite autorizzate (tabaccherie, poste, etc.).

Il contratto sarà stipulato con le modalità indicate nel capitolato d'onori.

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

Nei casi di cui all'art. 110 comma 1 del Codice la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio/fornitura.

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.

Ai sensi dell'art. 105, comma 2, 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.

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

24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Vedere art. 11 del capitolato d'onori.

25. CODICE DI COMPORTAMENTO

Vedere art. 19 del capitolato d'oneri "Incompatibilità ex dipendenti della Pubblica Amministrazione".

26. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è consentito nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 53 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie che dovessero insorgere tra le parti riguardo al contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Vicenza, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, secondo quanto previsto dal D.lgs 196/2003 e ss.mm.ii, dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal Regolamento dell'Azienda ULSS 8 in materia di protezione dei dati personali, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.

Al Direttore Generale
Azienda ULSS 8 Berica
Viale Rodolfi, 37
36100 Vicenza

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

ALLA PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

**GARA SIMOG N. 9158934
CIG N. 98909248B0**

Il sottoscritto....., nato a..... Prov., il....., C.F....., residente a Prov....., Via n., nella sua qualità di.....(se procuratore, allegare copia della relativa procura notarile, generale o speciale, da cui si evincono i poteri di rappresentanza) dell'impresa....., con sede legale a..... Prov..... Via.....n., iscritta al Registro delle Imprese tenuto presso la CCIAA di..... al n..... REA , C.F. Impresa....., P. IVA , Fax , PEC....., CCNL applicato e relativo codice alfanumerico..... Iscrizione Inps..... Iscrizione Inail..... Dimensione aziendale..... Ufficio dell'Agenzia delle Entrate competente per le verifiche di regolarità fiscale..... referente per la gara (Nome e cognome)....., Tel/Cell.....e-mail.....

CHIEDE DI PARTECIPARE

alla procedura di gara sopra indicata, per i seguenti lotti:....., nelle forme di seguito indicate (barrare la/e parte/i di interesse):

- come imprenditore individuale, anche artigiano, ovvero società, anche cooperativa, di cui all'art. art. 45, comma 2 lett. a) del D. Lgs. 50/2016);
- come consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro di cui alla L. 422/1909, e del d.lgs. del Capo Provvisorio dello Stato n. 1557/1947 e s.m.i., ai sensi dell'art. 45, comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016

e di concorrere

- in nome e per conto proprio

Modello Domanda di ammissione

- per i seguenti consorziati (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
 - capofila.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - consorziata.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - consorziata.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
- come consorzio tra imprese artigiane, previsto dalla L. 443/1985, ai sensi dell'art. 45, comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016
 - e di concorrere
 - in nome e per conto proprio
 - per i seguenti consorziati (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
 - capofila.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - consorziata.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - consorziata.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
- come consorzio stabile, anche in forma di società consortile ex art. 2615-ter c.c., ai sensi dell'art. 45, comma 2 lett. c) del D. Lgs. 50/2016
 - e di concorrere
 - in nome e per conto proprio
 - per i seguenti consorziati (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
 - capofila.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - consorziata.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - consorziata.....

Modello Domanda di ammissione

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

- come consorzio ordinario, di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D.lgs 50/2016

- costituito
- costituendo

e di concorrere

- in nome e per conto proprio

- per i seguenti consorziati/consorziandi esecutori (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):

capofila.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

consorzianda.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

consorzianda.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

- come raggruppamento temporaneo di imprese, di cui all'art. 45, comma 2, lett. d) del D.lgs 50/2016

- costituito
- costituendo

tra gli operatori economici (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):

mandataria.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

Modello Domanda di ammissione

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

- come aggregazione tra imprese aderenti ad un contratto di rete, di cui all'art. 45, comma 2, lett. d) del D.lgs 50/2016
 - dotata di organo comune con poteri di rappresentanza e con soggettività giuridica
 - dotata di organo comune con poteri di rappresentanza, ma priva di soggettività giuridica
 - dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza o sprovvista di organo comune o con organo comune privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria,

e di concorrere per i seguenti operatori economici esecutori (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):

mandataria.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

- come soggetto che ha stipulato il contratto di GEIE, di cui all'art. 45, comma 2, lett. g) del D.lgs 50/2016

e di concorrere per i seguenti operatori economici esecutori (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):

Modello Domanda di ammissione

mandataria.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

DICHIARA CHE

- il domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo n. 82/05 è il seguente:

OPPURE

- per gli operatori economici transfrontalieri l'indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento Eidas è il seguente:

OPPURE

- l'operatore economico non è presente nei predetti indici ed elegge domicilio digitale speciale presso la Piattaforma telematica SINTEL.

DICHIARA INOLTRE CHE

Ha assolto al pagamento dell'imposta di bollo (marca da bollo di € 16.00) in una delle seguenti modalità (art. 14.1 del Disciplinare di gara):

- contrassegno telematico rilasciato da intermediario autorizzato dall'Agenzia della Entrate (tabaccherie ecc.). A tal fine, questa ditta dichiara che la marca da bollo **con codice identificativo numero** _____ è utilizzata esclusivamente per la partecipazione alla presente

Modello Domanda di ammissione

procedura di gara e si impegna a conservare il contrassegno per gli eventuali accertamenti da parte dell'Amministrazione finanziaria ai sensi della normativa vigente (*Interpello Agenzia delle Entrate n. 321/2019*).

- in modalità virtuale, ai sensi dell'articolo 15 del DPR n. 642/1972. A tal fine questa ditta dichiara che **il numero di autorizzazione rilasciato dall'Agenzia delle Entrate** è il seguente:
_____.
- tramite il modello F23 (che si allega);
- scansione della marca da bollo invalidata o ricevuta di pagamento mediante rivendite autorizzate (tabaccherie, poste, etc.).

N.B. 1 Il presente documento va firmato digitalmente.

N.B. 2 In caso di partecipazione plurisoggettiva, vedere le prescrizioni di cui all'art. 14.1 del Disciplinare.

Modello Dichiarazioni integrative

DICHIARAZIONI INTEGRATIVE
PER LA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL
SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI
AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

GARA SIMOG N. 9158934
CIG N. 98909248B0

Il sottoscritto....., nato a..... Prov., il....., C.F....., residente a Prov....., Via n., nella sua qualità di.....(se procuratore, allegare copia della relativa procura notarile, generale o speciale, da cui si evincono i poteri di rappresentanza) dell'impresa....., con sede legale a..... Prov..... Via.....n., iscritta al Registro delle Imprese tenuto presso la CCIAA di..... al n..... REA, C.F. Impresa....., P. IVA, Fax, PEC.....,

ANCHE AI SENSI DEGLI ART. 46 E 47 DEL DPR 28.12.2000 N. 445,
CONSAPEVOLE DELLA RESPONSABILITA' PENALE CUI PUO' INCORRERE IN CASO
DI AFFERMAZIONI MENDACI AI SENSI DELL'ART. 76 DEL MEDESIMO DPR 445/2000,
DICHIARA

- 1) di indicare i seguenti dati: domicilio fiscale; codice fiscale, partita IVA, indirizzo PEC indicato in sede di Registrazione SinTel oppure, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di Registrazione SinTel ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice;
- 2) di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5, lett. c-bis) e c-ter), lett. f-bis) e f-ter) del Codice;
- 3) che i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, sono:
.....
.....
.....

(* per gli Enti del Terzo Settore è necessario indicare i componenti dell'organo di amministrazione, i componenti dell'Organo di Controllo, il soggetto incaricato della revisione legale dei conti)

- 4) di impegnarsi, qualora aggiudicatario, ad effettuare l'iscrizione alla Piattaforma CSAMED o ad aggiornare le informazioni e i documenti già acquisiti per l'iscrizione secondo le istruzioni contenute nel portale, come previsto dall'art. 23 del Disciplinare di gara;
- 5) di ritenere remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei *servizi*, sia sulla determinazione della propria offerta;
- 6) **di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;**
- 7) **(per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia)** di impegnarsi ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- 8) **(per gli operatori economici tenuti all'iscrizione a tali registri)** di risultare regolarmente iscritto ai registri regionali/provinciali del volontariato o al Registro unico nazionale del Terzo settore, ovvero, in caso di cooperative o consorzi di cooperative, all'Albo delle Società Cooperative istituite presso il Ministero delle Attività Produttive (ora dello Sviluppo Economico) con i seguenti riferimenti: _____;
- 9) di autorizzare qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione amministrativa, tecnica ed economica presentata per la partecipazione alla gara **oppure** di non autorizzare, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tale documentazione e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale (tale eventuale dichiarazione di diniego dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice) dichiarando anche le parti da segretare, che sono:
- 10) di essere informato, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), attuato nell'ambito della normativa nazionale con il D.Lgs. n. 101/2018, in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei relativi dati personali, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente procedura, con le modalità indicate nel disciplinare di gara e nel capitolato;
- 11) **Per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267:** di indicare, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al

concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare rilasciati dal Tribunale di nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 186 *bis*, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

N.B. 1 - Il presente documento va firmato digitalmente.

N.B.2 - In caso di partecipazione in forma aggregata, la dichiarazione deve essere presenta:

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

Spett.le
ULSS n.8 BERICA
Via Rodolfi, 37
36100 - Vicenza

OFFERTA ECONOMICA

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

GARA SIMOG N. 9158934
CIG N. 98909248B0

Il sottoscritto....., nato a..... Prov., il....., C.F....., residente a
..... Prov....., Via n., nella sua qualità
di.....(se procuratore, allegare copia della relativa procura notarile, generale o speciale, da cui si
evincono i poteri di rappresentanza) dell'impresa....., con sede legale a..... Prov.....
Via.....n.....

DICHIARA

- di formulare, in riferimento della procedura in oggetto, preso atto delle modalità di espletamento della gara e delle condizioni che regolano l'appalto, la seguente offerta complessiva e incondizionata:

Importi Iva esclusa:

	A	B	C	D
1	servizio di call center da remoto per la gestione delle richieste degli utenti volte a chiedere la prenotazione di un appuntamento allo Sportello, nonché informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali.	Canone mensile onnicomprensivo offerto EURO _____	Corrispettivo complessivo annuale B1*12 = EURO _____	Corrispettivo complessivo biennale C1*2= EURO _____
2	Attività di supporto in back office per la gestione del cambio medico semplificato in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line".	Corrispettivo onnicomprensivo offerto per ciascuna operazione elaborata in AUR EURO _____	Corrispettivo complessivo annuale offerto (80 operazioni al giorno * 5 giorni * 52 settimane* costo a pratica offerto B2) EURO _____	Corrispettivo complessivo biennale C2*2= EURO _____
	TOTALE OFFERTO RISPETTO ALLA BASE D'ASTA BIENNAE DI EURO 199.000,00 € IVA ESCLUSA			EURO (IVA ESCLUSA) SOMMA COLONNA D1+D2 _____

DI CUI:

- costi biennali per la sicurezza afferenti l'attività d'impresa, di cui all'art. 95, comma 10 d.lgs. 50/2016, sono i seguenti:

Fac simile modello offerta economica

€ _____ in cifre; Euro _____ in lettere

- costi biennali della manodopera, di cui all'art. 95, comma 10 d.lgs. 50/2016, sono i seguenti:

€ _____ in cifre; Euro _____ in lettere

- che i prezzi sopraindicati sono impegnativi e irrevocabili per 365 giorni a decorrere dalla data ultima fissata per la presentazione dell'offerta;

- che l'aliquota IVA applicata è il _____%

Dichiara altresì:

1. di aver preso integrale conoscenza delle clausole tutte e di tutti gli specifici oneri, tempi e modalità di esecuzione contenuti nella documentazione di gara e manifesta la sua piena ed incondizionata accettazione delle suddette clausole, senza riserva alcuna;
2. di aver preso integrale conoscenza di tutte le condizioni locali e ambientali, nonché di tutte le circostanze generali e particolari che possono aver influito sulla determinazione dei prezzi e delle condizioni contrattuali e che possono riflettersi sull'esecuzione del servizio, e di aver giudicato i prezzi medesimi nel loro complesso remunerativi e tali da consentire l'offerta presentata

Il presente documento va firmato digitalmente.

In caso di partecipazione plurisoggettiva, vedere le prescrizioni di cui all'art. 14.1 del Disciplinare.



MODALITÀ TECNICHE DI UTILIZZO

Data pubblicazione: **13 Marzo 2023**

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
1.1. OBIETTIVO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.2. VERSIONI	3
2. SINTEL	3
3. GUIDE E MANUALI.....	5
4. DOTAZIONE INFORMATICA	6
5. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC).....	6
6. REGISTRAZIONE AI SERVIZI DELL'AZIENDA REGIONALE PER L'INNOVAZIONE E GLI ACQUISTI S.P.A.....	7
6.1. REGISTRAZIONE A SINTEL	8
6.2. DOCUMENTO RIEPILOGATIVO DEI DATI DELLA REGISTRAZIONE.....	9
6.3. REGISTRAZIONE A SINTEL PER LIBERI PROFESSIONISTI.....	9
6.4. REGISTRAZIONE A SINTEL PER LA PARTECIPAZIONE IN FORMA AGGREGATA.....	9
6.5. REGISTRAZIONE A SINTEL PER GLI OPERATORI ECONOMICI STRANIERI.....	10
7. FORMA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI	10
7.1. FIRMA DIGITALE	11
7.2. MARCATURA TEMPORALE	11
8. COMUNICAZIONI DELLA PROCEDURA	12
9. PREDISPOSIZIONE ED INVIO DELL'OFFERTA.....	12
9.1. DOCUMENTO D'OFFERTA	13
9.2. DIMENSIONI MASSIME DEI FILE CARICATI (UPLOAD)	14
9.3. HASH.....	14
10. CONTATTI.....	15

1. Introduzione

1.1. Obiettivo e campo di applicazione

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere le modalità tecniche di utilizzo della piattaforma di e-procurement di Regione Lombardia, Sintel, con particolare riferimento alla partecipazione alle procedure di gara, oltre a definire il quadro normativo rilevante. Se non diversamente stabilito nella lex specialis delle singole procedure di gara, il presente documento è da considerarsi parte integrante della documentazione di ogni procedura gestita in Sintel.

Al fine di inviare un'offerta in modo completo e tempestivo, evitando i rischi connessi agli aspetti tecnico-procedurali, si raccomanda gli operatori economici di:

- leggere attentamente i successivi capitoli prima di avviare l'operatività in Sintel;
- eseguire tutte le attività necessarie per la registrazione, l'iscrizione a EFT e l'invio dell'offerta descritte nei successivi capitoli, con congruo anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle offerte (visualizzabile nell'interfaccia "Dettaglio" della presente procedura in Sintel);

1.2. Versioni

Versione Piattaforma e-Procurement utilizzata per la stesura del manuale: R5.53.6.3.

Versione IdPC utilizzata per la stesura del manuale: 18.0.00.

2. SINTEL

La Regione Lombardia, a seguito degli interventi volti alla Razionalizzazione degli Acquisti nella Pubblica Amministrazione (L. 296/2006), ha messo a disposizione di tutti gli Enti di Pubblica Amministrazione abilitati la piattaforma telematica di e-procurement Sintel. Le procedure di gara gestite con Sintel sono condotte mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzazione di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi:

- del D.Lgs. 50/2016 c.d. "Nuovo Codice Appalti" in virtù dell'adeguamento della piattaforma a tale nuova normativa. Tale adeguamento avverrà con modalità progressive e nelle tempistiche necessarie al rilascio tecnico degli interventi sulla piattaforma SINTEL (gli interventi operati sono indicati sul portale istituzionale di ARIA S.p.A.);
- D.G.R. n. IX/1530 di Regione Lombardia del 6/4/2011, Allegato A, "Determinazioni per il funzionamento e l'uso della piattaforma regionale per l'E-procurement denominata sistema di intermediazione telematica (Sintel) di Regione Lombardia (ART. 1, C. 6-bis, L. 33/2007) e del relativo elenco fornitori telematico".

Le soluzioni tecniche e le procedure di funzionamento di Sintel assicurano il rispetto delle norme sopra richiamate, nonché delle disposizioni relative alle firme digitali ed alla marcatura temporale:

- Direttiva 1999/93/CE, "Relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche", così come recepite dalla legislazione nazionale e dai relativi regolamenti applicativi;

- D.P.C.M. 30 marzo 2009, “Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici”;
- D.P.C.M. 22 Febbraio 2013, “Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche, avanzate, qualificate e digitali”.

La piattaforma Sintel assicura la segretezza delle offerte, impedisce di operare variazioni sui documenti inviati, garantisce l’attestazione e la tracciabilità di ogni operazione compiuta sulla piattaforma e l’inalterabilità delle registrazioni di sistema (log), quali rappresentazioni informatiche degli atti e delle operazioni compiute valide e rilevanti ai sensi di legge.

Ogni operazione effettuata attraverso la piattaforma:

- è memorizzata nelle registrazioni di sistema, quale strumento con funzioni di attestazione e tracciabilità di ogni attività e/o azione compiuta in Sintel;
- si intende compiuta nell’ora e nel giorno risultante dalle registrazioni di sistema.

Il tempo di Sintel è sincronizzato sull’ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al D.M. 30 novembre 1993, n. 591.

Le registrazioni di sistema relative ai collegamenti effettuati sulla piattaforma Sintel e alle relative operazioni eseguite nell’ambito della partecipazione alla presente procedura sono conservate in Sintel e fanno piena prova nei confronti degli utenti, Tali registrazioni di sistema hanno carattere riservato e non saranno divulgate a terzi, salvo ordine del giudice o in caso di legittima richiesta di accesso agli atti, ai sensi della L. 241/1990. Le registrazioni di sistema sono effettuate ed archiviate, anche digitalmente, in conformità a quanto previsto dall’articolo 43 del D. Lgs. 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” e ss.mm.ii. e, in generale, dalla normativa vigente in materia di conservazione ed archiviazione dei documenti informatici.

Le operazioni effettuate su Sintel sono riferite ai concorrenti sulla base delle chiavi di accesso rilasciate ai concorrenti ai sensi degli articolo 1, comma 1, lettera b), e 8 del D. Lgs. 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” e ss.mm.ii. I concorrenti, con la partecipazione alla procedura, accettano e riconoscono che tali registrazioni costituiscono piena prova dei fatti e delle circostanze da queste rappresentate con riferimento alle operazioni effettuate su Sintel.

L’Azienda Regionale per l’Innovazione e per gli Acquisti S.p.A. (in seguito “ARIA S.p.A.”) è “Gestore del sistema”, e, tra l’altro, ha il compito di: (i) gestire i servizi di conduzione tecnica e delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento di Sintel; (ii) curare tutti gli adempimenti inerenti le procedure di registrazione e l’utilizzo di Sintel; (iii) controllare i principali parametri di funzionamento di Sintel stesso, segnalando eventuali anomalie del medesimo.

Quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell’art. 29 del D. Lgs. 196/2003 “Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali” e ss.mm.ii, il Gestore del sistema cura l’adozione di tutte le misure previste dal D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. medesimo ed è, altresì, incaricato della conservazione delle registrazioni del sistema e della documentazione di gara ai sensi dell’Art.16, comma 3 della D.G.R. 6 aprile 2011 n. IX/1530.

La documentazione di gara viene archiviata da ARIA S.p.A. in qualità di Gestore del sistema, ma la conservazione della stessa è demandata ed è di responsabilità della stazione appaltante, ai sensi dell’Art.16, comma 3 della D.G.R. 6 aprile 2011 n. IX/1530. Il Gestore del sistema è, inoltre, responsabile della sicurezza informativa, logica e fisica di Sintel stesso e riveste il ruolo di responsabile della sicurezza e del trattamento dei dati ai sensi della disciplina che regola la materia, nonché dell’adozione di tutte le misure stabilite dal D. Lgs. 196/2003 “Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali” e ss.mm.ii. in materia di protezione dei dati personali.

La piattaforma è costituita da complesse infrastrutture tecnologiche, quali sistemi di trasmissione ed elaborazione dati ed è stata realizzata sulla base dei migliori standard tecnologici e procedurali ad oggi presenti nello stato della tecnica. In ogni caso, non si possono escludere anomalie o malfunzionamenti di Sintel: in tale caso, la stazione appaltante si riserva di adottare tutte le misure necessarie per garantire la regolarità della procedura, ivi compresa la sospensione e la non aggiudicazione della stessa.

In ogni caso, i concorrenti esonerano la stazione appaltante e ARIA S.p.A., anche in qualità di Gestore del sistema, da qualsiasi responsabilità relativa a malfunzionamenti, difetti o vizi di Sintel, fatti salvi i limiti inderogabili previsti dalla legge; infatti, salvo il caso di dolo o colpa grave, ARIA S.p.A. non potrà essere in alcun caso ritenuta responsabile per qualunque genere di danno, diretto o indiretto, che dovessero subire gli operatori economici registrati, i concorrenti o, comunque, ogni altro utente di Sintel, e i terzi a causa o, comunque, in connessione con l'accesso, l'utilizzo, il mancato utilizzo, il funzionamento o il mancato funzionamento di Sintel.

I concorrenti sono consapevoli del fatto che qualsivoglia loro intervento avente come fine e/o effetto quello di turbare, alterare, sospendere o impedire indebitamente il normale funzionamento di Sintel, oltre a comportare le eventuali responsabilità civili e penali previste dalla legge, può determinare la revoca della registrazione a Sintel, di cui oltre, l'impossibilità di partecipare alla procedura di gara e/o, comunque, l'esclusione dalla medesima.

ARIA S.p.A. si riserva di segnalare qualsiasi fatto rilevante all'Autorità Giudiziaria e/o all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici per gli opportuni provvedimenti di competenza. I concorrenti si impegnano a manlevare e tenere indenne la stazione appaltante ed ARIA S.p.A., anche nella sua qualità di Gestore del sistema, risarcendo qualunque costo, danno, pregiudizio ed onere (ivi comprese le spese legali) che dovesse essere sofferto da questi ultimi a causa di un utilizzo scorretto o improprio di Sintel e, comunque, a causa di qualsiasi violazione della normativa vigente e della disciplina della presente procedura.

Con l'utilizzo di Sintel i concorrenti e la stazione appaltante esonerano ARIA S.p.A. da ogni responsabilità relativa a qualsivoglia malfunzionamento o difetto relativo ai servizi di connettività necessari a raggiungere Sintel, attraverso la rete pubblica di telecomunicazioni. Ove possibile ARIA S.p.A. comunicherà anticipatamente agli utenti registrati a Sintel gli interventi di manutenzione su Sintel. Gli utenti di Sintel, in ogni caso, prendono atto ed accettano che l'accesso a Sintel utilizzato per la presente procedura potrà essere sospeso o limitato per l'effettuazione di interventi tecnici volti a ripristinarne o migliorarne il funzionamento o la sicurezza.

3. Guide e manuali

L'uso della piattaforma Sintel è disciplinato, oltre che dal presente documento, dai "manuali", e dalla D.G.R. n. IX/1530 di Regione Lombardia del 6/4/2011, Allegato A, "Determinazioni per il funzionamento e l'uso della piattaforma regionale per l'e-procurement denominata sistema di intermediazione telematica (Sintel) di Regione Lombardia (Art. 1, c. 6-bis, L. 33/2007) e del relativo elenco fornitori telematico".

Questi documenti sono scaricabili dal sito www.ariaspa.it ([Home > Bandi e Convenzioni > E-procurement > Strumenti di Supporto > Guide e manuali](#)).

Nel caso di contrasto o incompatibilità tra le disposizioni di cui ai manuali e la documentazione di gara, prevale quanto disposto da quest'ultima.

4. Dotazione informatica

Al fine di poter partecipare alla presente procedura, l'operatore economico deve essere dotato della necessaria strumentazione tecnica ed informatica (software ed hardware) dei collegamenti alle linee di telecomunicazione necessari per il collegamento alla rete Internet, di una firma elettronica qualificata – o digitale – in corso di validità rilasciata da un prestatore di servizi fiduciari qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS), ovvero, in Italia, i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell'articolo 29 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. (CAD – Codice di Amministrazione Digitale).

L'accesso alla piattaforma Sintel è possibile utilizzando un sistema dotato dei seguenti requisiti minimi:

- dimensioni dello schermo 15 pollici e risoluzione minima 1280x720;
- accesso Internet con una velocità di 1 Mb/sec;
- supporto alla cifratura TLS-1.2.

Per la navigazione i seguenti browser risultano essere compatibili con la piattaforma Sintel e con il Negozio Elettronico in tutte le rispettive funzionalità:

- Microsoft Edge;
- Mozilla Firefox 10 e superiori;
- Google Chrome.

E' possibile l'utilizzo di browser diversi da quelli elencati, per i quali non è garantita l'effettiva compatibilità con la piattaforma. Per un utilizzo ottimale si raccomanda comunque l'impiego di Mozilla Firefox 10 e superiori.

ATTENZIONE: Si ricorda che ai fini dell'espletamento di tutti i passaggi relativi alle procedure di gara è necessario dotarsi di programmi per l'apposizione e la lettura della firma digitale, quali Dike e Digital Sign. L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware e del software restano ad esclusivo carico degli utenti finali della piattaforma Sintel.

NOTA: Se si intende utilizzare il sistema di autenticazione SPID (Sistema Pubblico di Identità) è necessario avere a disposizione un cellulare per poter ricevere il codice "usa e getta" da utilizzare come password temporanea.

Se si intende utilizzare invece il sistema di autenticazione con Carta Nazionale dei Servizi (CNS) è necessario avere a disposizione il PIN associato alla carta.

Se si intende utilizzare il sistema di autenticazione Carta d'Identità Elettronica (CIE) è necessario avere a disposizione il PIN associato alla carta e un cellulare abilitato con NFC per leggere la carta e ricevere il codice OTP da usare come password temporanea.

5. Posta elettronica certificata (PEC)

La piattaforma Sintel comunica con gli utenti registrati attraverso Posta Elettronica Certificata (di seguito "PEC") per tutte le comunicazioni afferenti alle procedure di gara inviate direttamente dalla casella di posta Sintel.

Si ricorda che l'Art. 16 del D.L. 185/2008, "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" introduce per gli operatori economici l'obbligo di dotarsi

di una casella PEC, da dichiarare alla propria Camera di Commercio; tale obbligo è ribadito dal D.L. 18 Ottobre 2012, n. 179, in merito alle modalità di comunicazione con la Pubblica Amministrazione.

Pertanto, in sede di registrazione (v. successivo paragrafo 6.1 Registrazione a SINTEL), tutte le imprese devono obbligatoriamente indicare un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) commerciale acquistata da un gestore autorizzato.

Il dominio GOV.IT è relativo al servizio di posta elettronica certificata fornito dal Governo Italiano per permettere ai cittadini di dialogare con le Pubbliche Amministrazioni. Tuttavia tali caselle PEC non possono essere utilizzate per inviare comunicazioni ad altri cittadini, Enti o associazioni. Si consiglia pertanto di inserire nel proprio profilo utente in piattaforma Sintel un indirizzo PEC differente.

6. Registrazione ai servizi dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A.

Attraverso il sito www.ariaspa.it (Home >> e-Procurement >> Registrazione) è possibile accedere al form di registrazione che consente ad Enti pubblici ed operatori economici di usufruire dei servizi messi a disposizione da ARIA S.p.A., tra i quali la piattaforma Sintel. Prima della registrazione è però necessario autenticarsi attraverso uno dei sistemi di autenticazione proposti di seguito:

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)

Gli utenti italiani possono accedere al sistema di autenticazione/registrazione tramite credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

La prima registrazione con credenziali SPID prevede 4 step:

1. Nella sezione «Autenticazione con LA TUA IDENTITÀ DIGITALE “PASSWORD UNICA”» cliccare su «Entra con SPID»;
2. Selezionare l'ID provider, inserire le credenziali SPID e confermare;
3. Selezionare il pulsante «NUOVA REGISTRAZIONE»;
4. Compilare le pagine del percorso di registrazione ai servizi di ARIA S.p.A..

Username e Password (IdPC -Identity Provider del Cittadino)

La registrazione prevede 2 step:

1. Nella sezione “Autenticazione con username e password” cliccare su “Entra con ID e password” e successivamente su “Registrazione a IDPC”. Inserisci i dati richiesti e riceverai le credenziali di accesso direttamente nella casella di posta indicata.
2. Registrazione ad ARIA: Una volta ottenute le credenziali, ritorna nella pagina di accesso e completa il processo di registrazione (richiederà pochi minuti).

NOTA: L'effettivo recapito delle comunicazioni inviate dalla casella PEO di IdPC dipende dalle seguenti tipologie di caselle destinatarie utilizzate e indicate dall'utenza in fase di registrazione:

PEC: il canale di comunicazione funziona a condizione che la casella di posta PEC del destinatario sia configurata in modo da poter ricevere messaggi di posta ordinaria;

PEO: il canale di comunicazione funziona senza garanzie per il mittente che il messaggio sia stato effettivamente recapitato;

CEC PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino): il canale di comunicazione NON funziona poiché le caselle CEC PAC sono a circuito chiuso, dedicate alle relazioni con la Pubblica Amministrazione che le ha rilasciate all'utenza.

CNS (Carta Nazionale dei Servizi)

Gli utenti italiani possono accedere al sistema di autenticazione/registrazione utilizzando la Carta Regionale dei Servizi (CRS) o la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

La prima registrazione con CRS/CNS prevede 3 step:

1. Nella sezione «Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI» cliccare su «Entra con CNS»
2. Autenticarsi con CNS (è necessario aver installato il Software CRS, aver inserito la Smartcard nel lettore e conoscere il relativo codice PIN)
3. Compilare le pagine del percorso di registrazione ai servizi di ARIA.

CIE (Carta d'Identità Elettronica)

Gli utenti italiani possono accedere al sistema di autenticazione/registrazione utilizzando la Carta d'Identità Elettronica (CIE).

La prima registrazione con CIE prevede i seguenti step:

1. Nella sezione «Accedi con la tua identità digitale» cliccare su «Entra con CIE»
2. «Entra con CIE» consente ai cittadini in possesso di una CIE di autenticarsi ai servizi online abilitati con diverse modalità:
 - «Desktop» – l'accesso al servizio avviene mediante un computer a cui è collegato un lettore di Smartcard contactless per la lettura della CIE (è necessario installare prima il «Software CIE», posare la Smartcard sul lettore contactless e conoscere il relativo codice PIN).
 - «Desktop con smartphone» – l'accesso al servizio avviene da computer e per la lettura della CIE, in luogo del lettore di smart card contactless, l'utente utilizza il proprio smartphone dotato di interfaccia NFC e dell'app «Cie ID» (è necessario scansionare il QR code mostrato dal browser usando lo smartphone, conoscere il codice PIN della CIE che dovrà essere posata sullo smartphone per generare il codice OTP).
3. Compilare le pagine del percorso di registrazione ai servizi di ARIA.

6.1. Registrazione a SINTEL

Per poter presentare offerta e prendere parte alla procedura, ciascun operatore economico è tenuto ad eseguire preventivamente la Registrazione a Sintel così come disciplinato nei «Manuali», accedendo al [portale di ARIA S.p.A.](#), nell'apposita sezione «Registrazione».

La registrazione è del tutto gratuita, non comporta in capo all'operatore economico che la richiede l'obbligo di presentare l'offerta, né alcun altro onere o impegno. Salvo malfunzionamenti delle reti, dell'infrastruttura e delle tecnologie di comunicazione, la procedura di registrazione è automatica e avviene rapidamente. In ogni caso, ai fini del

rispetto dei termini previsti per l'invio delle offerte e, per prevenire eventuali malfunzionamenti, si consiglia di procedere alla registrazione con congruo anticipo, prima della presentazione dell'offerta.

L'utenza creata in sede di registrazione è necessaria per ogni successivo accesso alle fasi telematiche della procedura. L'utente è tenuto a non diffondere a terzi la chiave di accesso a mezzo della quale verrà identificato da Sintel.

Le chiavi di accesso sono strettamente personali e devono essere conservate con cura. Gli utenti sono tenuti a conservarle con la massima diligenza, a mantenerle segrete e riservate, a non divulgarle o comunque cederle a terzi e ad utilizzarle sotto la propria esclusiva responsabilità, ai sensi dell'Art. 3 della D.G.R. 6 aprile 2011 n. IX/1530.

L'operatore economico ottiene l'utenza attraverso il legale rappresentante, ovvero un procuratore (generale o speciale) abilitato a presentare offerta. L'operatore economico, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, si obbliga a dare per valido l'operato compiuto dai titolari e/o utilizzatori delle utenze riconducibili all'interno di Sintel all'operatore economico medesimo; ogni azione da questi compiuta all'interno di Sintel si intenderà, pertanto, direttamente imputabile all'operatore economico registrato.

6.2. Documento riepilogativo dei dati della registrazione

Al termine del processo di registrazione, l'operatore economico deve firmare digitalmente il documento riepilogativo dei dati della registrazione (in formato .pdf).

È necessario cliccare su "Scarica .pdf", selezionare il percorso di salvataggio senza modificare il nome del file generato da Sintel. Si consiglia quindi di aprire il file utilizzando il software per la firma digitale e non altri programmi (Adobe Reader, Word, etc).

In generale, si raccomanda di non eseguire le seguenti operazioni: 1) effettuare il salvataggio in locale utilizzando "salva con nome" o "salva una copia"; 2) rinominare il file, neppure dopo averlo firmato; 3) qualsiasi operazione che possa modificare/alterare il contenuto o le proprietà del file originale. Una volta correttamente firmato, il file deve essere nuovamente caricato (upload) nel modulo di registrazione.

6.3. Registrazione a SINTEL per Liberi Professionisti

La registrazione ai servizi ARIA S.p.A. è possibile per tutti gli operatori economici, compresi i liberi professionisti operanti nell'ambito delle professioni regolamentate e non regolamentate, gli studi associati e altre società di professionisti.

Per queste tipologie di operatori economici, nel form di registrazione ai servizi e-procurement ARIA non è richiesto obbligatoriamente l'inserimento della partita IVA.

6.4. Registrazione a SINTEL per la partecipazione in forma aggregata

- a) Nel caso in cui un operatore economico intenda partecipare ad una procedura di gara nelle seguenti forme di aggregazione: consorzio stabile, rete di imprese, è necessario effettuare una nuova registrazione ad-hoc ai servizi e-procurement di ARIA S.p.A., selezionando attraverso il menu a tendina “Tipo di società” la voce appropriata.
- b) Nel caso in cui un operatore economico intenda partecipare ad una procedura di gara nelle seguenti forme di aggregazione: raggruppamento temporaneo di imprese, consorzio costituendo o altra forma finalizzata alla partecipazione ad una specifica procedura di scelta del contraente, è sufficiente la registrazione a Sintel della capogruppo / mandataria senza che sia necessaria la registrazione di tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento. Si precisa che al momento di accedere all’interfaccia “Dettaglio” della procedura di gara d’interesse, prima di avviare il percorso guidato “Invia offerta”, è necessario utilizzare l’apposita funzionalità “Partecipazione in forma aggregata”, disponibile attraverso il menu di sinistra. Una volta creata la forma di partecipazione attraverso questa funzionalità, sarà possibile procedere all’invio dell’offerta, selezionando la forma di partecipazione.

6.5. Registrazione a SINTEL per gli Operatori Economici stranieri

La partecipazione alle procedure gestite attraverso la piattaforma Sintel è possibile anche per tutti i fornitori stranieri, sia che essi abbiano una sede operativa in Italia o meno. Il requisito è quello di munirsi di firma elettronica qualificata – o digitale – in corso di validità rilasciata da un prestatore di servizi fiduciari qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS), ovvero, in Italia, i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell’articolo 29 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. (CAD – Codice di Amministrazione Digitale). La firma digitale dovrà inoltre essere conforme a quanto esplicitato nel paragrafo 7.1 - FIRMA DIGITALE del presente documento.

Il form di registrazione ai servizi e-procurement ARIA è disponibile in lingua inglese. Per approfondimenti circa le particolarità di questo tipo di registrazione, è possibile contattare il call center al numero +39-02.39.331.780 (assistenza in lingua italiana).

7. Forma e sottoscrizione dei documenti

Ogni documento relativo ad una procedura di gara Sintel deve essere presentato secondo le norme e le modalità di partecipazione sotto indicate, redatto in ogni sua parte in lingua italiana ed in conformità a quanto previsto dalla documentazione di gara.

Ogni documento elettronico (di seguito, per brevità, anche solo “file”) inviato dall’operatore economico nell’ambito della presentazione dell’offerta dovrà essere sottoscritto dal legale rappresentante dell’operatore economico con la firma digitale, nonché marcato temporalmente (se previsto dalla documentazione di gara).

Resta in ogni caso di esclusiva competenza e responsabilità dell’operatore economico verificare che la propria documentazione sia effettivamente e correttamente sottoscritta con firma digitale e marcata temporalmente. Per l’elenco dei certificatori accreditati e per maggiori informazioni sulla firma digitale, la marca temporale e la Posta Elettronica Certificata si può fare riferimento al sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale www.agid.gov.it.

La stazione appaltante potrà procedere in qualsiasi momento a controlli e verifiche della veridicità e della completezza del contenuto delle dichiarazioni della documentazione presentate dai concorrenti, richiedendo l'esibizione di documenti originali e certificati attestanti quanto dichiarato dai concorrenti.

Si rammenta che, ai sensi degli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, la falsa dichiarazione comporta sanzioni penali e costituisce causa d'esclusione dalla partecipazione alla procedura.

Qualora sia richiesto da Sintel ovvero qualora l'operatore economico preveda il caricamento di numerosi file utilizzando un formato di compressione – quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in formato elettronico “.zip” ovvero “.rar” ovvero “.7z” ovvero equivalenti software di compressione dati – salvo diverse indicazioni nella documentazione di gara, tutti i singoli file in esso contenuti dovranno essere firmati digitalmente, mentre la cartella compressa stessa non dovrà essere firmata.

7.1. Firma digitale

In conformità alla normativa nazionale di riferimento, Sintel supporta firme digitali generate nel formato CAeS (CMS Advanced Electronic Signatures, con algoritmo di cifratura SHA-256) BES. Questa tipologia di firma digitale è distinguibile dall'estensione del file che viene generato dopo l'apposizione della firma (.p7m).

Si precisa che Sintel accetta anche firme digitali di tipo PAeS (PDF Advanced Electronic Signature).

Le firme digitali gestite sono di tipo attached. Il documento originario oggetto di firma e il certificato di firma digitale risiedono all'interno in un unico file.

Nel caso di apposizione di firme multiple, Sintel gestisce firme in modalità “parallela” e in modalità “nidificata”.

Si precisa inoltre, che ai fini della sottoscrizione della documentazione di gara e dei documenti componenti le offerte, non è valida la Firma Elettronica (firma “debole”).

7.2. Marcatura temporale

La Marcatura Temporale è il risultato della procedura con cui si attribuisce ad uno o più documenti informatici un riferimento temporale opponibile ai terzi. Tale riferimento è richiesto dal legislatore (articoli 20 e 21 D.Lgs n. 82/2005 e articolo 37 del D.P.C.M. 30 marzo 2009 “Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici”), al fine di garantire la validità della firma digitale nel tempo e la conseguente opponibilità a terzi della medesima, a tutela dell'operatore economico.

È possibile marcare temporalmente i documenti utilizzando un kit per la firma digitale. I software di firma forniti, sia per la smart card che per il token usb, permettono di apporre firme digitali e marche temporali (che devono essere acquistate da una Certification Authority), anche attraverso un'unica operazione.

Sintel gestisce esclusivamente marcature temporali di tipo “attached”: il documento originario oggetto di marcatura temporale e la marca temporale devono quindi risiedere all'interno di un unico file, aggiungendo al nome del file firmato digitalmente l'estensione *.tsd.

Infine, si evidenzia che il Gestore del sistema, al fine di garantire opponibilità ai terzi della traccia delle operazioni svolte e dei file presenti in piattaforma provvede ad apporre firma digitale e marcatura temporale a tutti i log di Sintel.

ATTENZIONE: Se non richiesta obbligatoriamente dalla stazione appaltante nella documentazione di gara, per gli operatori economici è comunque possibile decidere di apporre la marcatura temporale sui documenti componenti la propria offerta, in questo caso la marcatura temporale costituisce ulteriore garanzia di opponibilità ai terzi dei documenti digitali, in qualsiasi momento successivo alla produzione degli stessi.

8. Comunicazioni della Procedura

Salvo diversamente indicato nella documentazione di gara, tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura, avverranno di regola per via telematica, attraverso l'apposita funzionalità di Sintel denominata "Comunicazioni procedura", disponibile per l'operatore economico nell'interfaccia "Dettaglio" della procedura di gara.

L'operatore economico elegge dunque, quale domicilio principale per il ricevimento delle comunicazioni inerenti le procedure e, in generale, le attività svolte nell'ambito di Sintel l'apposita area riservata ad accesso sicuro "Comunicazioni procedura" e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) dichiarato dallo stesso al momento della registrazione (o successivamente con l'aggiornamento del profilo utente).

A tale fine, l'operatore economico si impegna a verificare costantemente e tenere sotto controllo la funzionalità "Comunicazioni procedura" all'interno di Sintel. Tutte le comunicazioni della procedura inviate attraverso Sintel da Enti pubblici ed operatori economici, sono inviate anche all'indirizzo PEC dichiarato dall'operatore economico al momento della registrazione.

Sintel utilizza per le comunicazioni una casella PEC, ai sensi dell'Art. 48 del D. Lgs. 82/2005, del D.P.R. 68/2005 e del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii.. Il momento, data ed orario, di invio delle comunicazioni effettuate attraverso Sintel sono determinate dalle registrazioni di sistema (log).

In caso di R.T.I. costituendi e Consorzi ciascuna delle imprese che prendono parte al raggruppamento eleggono quale domicilio per il ricevimento delle comunicazioni relative alla procedura i recapiti appartenenti all'impresa mandataria.

9. Predisposizione ed invio dell'offerta

La predisposizione e l'invio dell'offerta avviene esclusivamente mediante l'apposita funzionalità "Invia" disponibile al termine della procedura di redazione, sottoscrizione e caricamento (upload) su Sintel della documentazione che compone l'offerta (percorso guidato "Invia Offerta").

Si ricorda che il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta su Sintel non comporta l'invio dell'offerta alla stazione appaltante. L'operatore economico dovrà verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti da Sintel e procedere con la conferma e successivo invio dell'offerta. Sintel darà comunicazione all'operatore economico del corretto invio dell'offerta.

E' possibile per l'operatore economico sottomettere una nuova offerta (entro i termini per la presentazione delle offerte), tale nuova offerta annulla e sostituisce la precedente, che entra nello stato "sostituita" e non potrà essere quindi più consultata.

Alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, le offerte correttamente inviate non possono essere più ritirate e sono definitivamente acquisite dal Sintel, che le mantiene segrete e riservate fino all'inizio delle operazioni di apertura e verifica della documentazione da parte della stazione appaltante.

Tutta la documentazione allegata e le informazioni inserite in Sintel componenti l'offerta inviata dall'operatore economico sono mantenute segrete, riservate e conservate in appositi e distinti documenti informatici.

Sintel garantisce il rispetto della massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono, assicurando la provenienza e l'inalterabilità della stessa. In caso di RTI o Consorzio Ordinario l'offerta presentata determina la responsabilità solidale nei confronti dall'Amministrazione nonché nei confronti dei fornitori o dei subappaltatori (se concesso il subappalto).

ATTENZIONE: Si ricorda che la sessione di operatività della piattaforma Sintel consente un periodo di inattività pari al massimo a due ore consecutive. Pertanto se la sessione dovesse scadere senza che l'offerta sia stata inviata o salvata, le informazioni inserite nel percorso "Invia offerta" andranno perdute e dovranno dunque essere prodotte nuovamente in una successiva sessione in Sintel (ivi incluso il "documento d'offerta" di cui al successivo paragrafo 0). È sempre possibile completare un'offerta in un momento successivo rispetto a quando si è iniziata la compilazione, in questo caso è necessario utilizzare la funzionalità "Salva".

9.1. Documento d'offerta

Al quarto step del percorso guidato "Invio offerta", l'operatore economico deve firmare digitalmente il "Documento d'offerta" (in formato .pdf).

Il documento d'offerta rappresenta un elemento essenziale dell'offerta, in quanto è l'unico documento in cui vengono sottoscritte tutte le dichiarazioni rese "a video", i dati tecnici sui file allegati (hash, dimensione, formato) e i valori dell'offerta economica. Pertanto, con la sottoscrizione del documento d'offerta l'operatore economico assume la paternità dell'offerta inserita in Sintel e si assume la responsabilità sulla verifica dell'integrità e leggibilità di tutti gli elementi della stessa.

È necessario cliccare su "Scarica .pdf", selezionare il percorso di salvataggio, senza modificare il nome del file generato da Sintel. Si consiglia quindi di aprire il file utilizzando il software per la firma digitale e non altri programmi (Adobe Reader, Word, etc).

In generale, si raccomanda di non eseguire le seguenti operazioni: 1) effettuare il salvataggio in locale utilizzando "salva con nome" o "salva una copia"; 2) rinominare il file, neppure dopo averlo firmato; 3) eseguire qualsiasi operazione che possa modificare/alterare il contenuto o le proprietà del file originale. Una volta correttamente firmato (vedi par. 7.1), il file deve essere nuovamente caricato (upload) in piattaforma.

ATTENZIONE: Si precisa che qualora un operatore economico voglia completare l'invio dell'offerta in un momento successivo rispetto all'avvio del percorso guidato deve necessariamente utilizzare la funzionalità "SALVA" per memorizzare i dati dell'offerta. Si precisa inoltre che cliccando una qualsiasi funzionalità "esterna" rispetto al percorso guidato "Invia Offerta", oppure chiudendo il browser internet senza effettuare il salvataggio, tutti i dati non saranno memorizzati e sarà quindi necessario procedere all'invio di una nuova offerta, ivi inclusa la generazione di un nuovo "DOCUMENTO D'OFFERTA".

9.2. Dimensioni massime dei file caricati (UpLoad)

In fase di sottomissione delle offerte (busta amministrativa, busta tecnica, busta economica) Sintel applica il controllo sulla dimensione dei file che vengono “caricati” in piattaforma (upload), attraverso gli appositi campi.

In ciascun campo a disposizione per l’upload, è consentito il caricamento di documenti (file, anche sotto forma di cartella compressa) con dimensioni superiori a 0 byte (non sono quindi accettati file completamente vuoti), ed inferiori ai 100 Mbyte (140 Mbyte nel caso di procedura per l’affidamento di lavori pubblici).

Nel caso di invio di comunicazioni tramite la piattaforma, le dimensioni massime dei file allegati alla funzionalità di messaggistica interna di Sintel non deve superare complessivamente i 30 Mbyte.

ATTENZIONE: Le performance di caricamento dei file all’interno di Sintel dipendono dalle dimensioni degli stessi, pertanto, quando possibile, si consiglia di non superare i 20 Mbyte per singolo file. In generale, effettuare l’upload di file di grandi dimensioni attraverso internet può richiedere tempi lunghi, non dipendenti da Sintel, ma dalle infrastrutture di rete e dal grado di saturazione delle stesse. Dunque, in particolare laddove l’offerta comprenda file di grandi dimensioni, si ribadisce l’importanza di effettuare le operazioni di caricamento con ampio anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle offerte.

9.3. Hash

Si definisce hash una funzione matematica capace di produrre una stringa (sequenza di caratteri) di lunghezza fissa partendo da qualunque file o testo. Ogni modifica del file o del testo produrrà una diversa stringa in uscita, cui si assegnerà un nuovo codice hash completamente differente dal precedente.

Esempi di algoritmo di hash sono l'MD5 o lo SHA. Sintel calcolerà il codice hash usando algoritmo MD5 codificato in Base64 e lo assegnerà in modo univoco all’ultimo file caricato dai concorrenti in ogni campo del percorso guidato “Invia Offerta”.

I concorrenti potranno verificare i codici hash dei file caricati, consultando il documento d’offerta generato al quarto step del percorso guidato “Invia Offerta” che dovrà essere scaricato dall’operatore economico sul proprio terminale come descritto nel precedente paragrafo 0

Documento d’offerta e quindi sottoscritto con firma digitale dal titolare della ditta o dal suo legale rappresentante. Tale firma rappresenta un’ulteriore comprova della correttezza ed autenticità dei file allegati.

Grazie al confronto dei codici hash sarà, ad esempio possibile, verificare che i file scaricati dalla stazione appaltante in fase di valutazione delle offerte ricevute, corrispondano esattamente a quelli inseriti in Sintel dall’operatore economico.

10. Contatti

Per ricevere supporto tecnico ed operativo sui servizi di e-Procurement, i canali a disposizione sono i seguenti:

	<p>EMAIL:</p> <p>supportoacquistipa@ariaspa.it</p> <p>per richieste di supporto tecnico e/o informativo sui servizi ARIA: piattaforma Sintel e Negozio Elettronico, altri strumenti di e-procurement, iniziative di gara in corso e convenzioni attive</p>
	<p>NUMERO VERDE: 800 116 738 (dall'estero +39 02 39 331 780 assistenza in lingua italiana)</p> <p>I nostri operatori sono a disposizione tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.30 esclusi sabato, domenica e festivi</p>



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. iPA AUV

Tel. 0444 753111 - Fax 0444 931178 Mail protocollo@aulss8.veneto.it

PEC protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it

www.aulss8.veneto.it

CAPITOLATO D'ONERI

**GARA A PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL
SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO
DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS
8 BERICA**

GARA SIMOG N. 9158934

CIG N. 98909248B0

1.

INDICE

Art. 1 Oggetto e caratteristiche dell'appalto

Art. 2 Durata e decorrenza del contratto

Art. 3 Stipula – Garanzia definitiva

Art. 4 Esecuzione del contratto

4.1 - Direttore dell'esecuzione del contratto - DEC

4.2 - Referente della ditta appaltatrice

Art. 5 Controlli e verifiche di conformità

Art. 6 Livelli di servizio, inadempimenti e penalità

Art. 7- Risoluzione del contratto

Art. 8 - Recesso unilaterale

Art. 9 - Recesso unilaterale per giusta causa

Art. 10 - Pagamento del corrispettivo - Cessione dei crediti

Art. 11 - Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

Art. 12 - Subappalto e cessione del contratto – Vicende soggettive del contraente

Art. 13 - Responsabilità civile e assicurazioni

Art. 14 - Tutela contro azioni di terzi

Art. 15 - Personale impiegato

Art. 16 - Normativa sul lavoro, previdenza ed assistenza

Art. 17 - Tutela della salute e sicurezza e igiene sul lavoro

Art. 18 - Scioperi e cause di forza maggiore

Art. 19 - Incompatibilità ex dipendenti della Pubblica Amministrazione

Art. 20 - Spese contrattuali, imposte e tasse

Art. 21 - Trattamento dei dati

Art. 22 - Responsabile esterno del trattamento dei dati

Art. 23 - Comunicazioni

Art. 24 - Foro competente

Art. 25 - Modifiche del contratto, norme di rinvio e finali

Art. n. 1***Oggetto e caratteristiche dell'appalto***

Le caratteristiche del servizio sono analiticamente descritte nel Capitolato Tecnico.

L'entità del servizio riportata nel predetto elaborato è indicata solo ai fini dell'individuazione della migliore offerta. I quantitativi si riferiscono, infatti, ad un presunto fabbisogno, sono indicativi e non impegnativi, essendo subordinati a circostanze cliniche e tecnico-scientifiche variabili e non esattamente predeterminabili, per cui l'Impresa aggiudicataria dovrà svolgere il servizio relativamente ai reali fabbisogni che l'Azienda Sanitaria richiederà senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta. Le quantità indicate, pertanto, sono meramente orientative potendo variare in più o in meno in relazione al mutato fabbisogno, ai sensi dell'art. 1560 – 1° comma - del C.C.

L'impresa aggiudicataria si impegna ad eseguire con capacità, proprietà e correttezza tutte le prestazioni richieste, attenendosi alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica, nonché alle particolari indicazioni eventualmente impartite dall'Azienda Ulss.

L'impresa aggiudicataria è tenuta all'integrale e scrupoloso rispetto di tutte le norme vigenti (leggi, prescrizioni, circolari e decreti, regolamenti aziendali, ecc.) in ordine all'attività svolta ed al personale impiegato.

L'organizzazione del servizio è a totale carico dell'Impresa aggiudicataria.

Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica.

In ogni caso, l'impresa aggiudicataria si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del contratto.

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto della presente gara, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare norme e prescrizioni vigenti o che entreranno in vigore successivamente alla stipula del contratto, restano ad esclusivo carico dell'impresa aggiudicataria, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e l'impresa aggiudicataria non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti dell'Azienda Ulss.

L'impresa rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'Azienda Ulss.

Per tutto l'arco temporale di durata del contratto l'Impresa aggiudicataria si impegna a prestare, alle stesse quotazioni economiche e condizioni contrattuali pattuite, le effettive prestazioni che in sede di esecuzione si riveleranno necessarie all'Azienda ULSS per il soddisfacimento dell'interesse pubblico perseguito dall'Azienda stessa e dell'utenza in genere.

Nell'esecuzione, l'appaltatore è tenuto alla diligenza del buon padre di famiglia ed a una particolare attenzione qualitativa derivante dalla natura sanitaria delle attività e dei servizi da rendere.

Art. n. 2***Durata e decorrenza del contratto***

Il servizio avrà la durata di 24 mesi con decorrenza indicata nel contratto.

In caso di particolare urgenza, l'Azienda Sanitaria potrà disporre, prima della stipulazione del contratto, l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso sia avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza di cui all'art. 38 del Codice.

Qualora, durante il periodo contrattuale, l'Autorità Anticorruzione (ANAC) e/o l'Osservatorio prezzi della Regione Veneto (OPRVE) pubblicassero il prezzo di riferimento del servizio oggetto della presente gara, la ditta aggiudicataria dovrà adeguare il proprio prezzo a quello di riferimento in applicazione dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.; in mancanza la Stazione Appaltante si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice e ai sensi dell'art. 29 comma 1 del Decreto Legge 27/1/2022 n. 4, il prezzo contrattuale può essere soggetto a revisione prezzi a partire dal secondo anno contrattuale. La ditta dovrà presentare motivata e documentata richiesta, entro 15 gg dalla scadenza del primo anno e successivamente entro 15 gg dalla scadenza del successivo anno.

Decorsi i suddetti termini la ditta non avrà titolo per richiedere la revisione del prezzo contrattuale. I prezzi saranno aggiornati, in aumento o in diminuzione sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento della richiesta di revisione e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

Art. 3

Stipula – Garanzia definitiva

Divenuta efficace l'aggiudicazione e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela nei casi consentiti, la stipulazione del contratto avverrà mediante scrittura privata.

L'Appaltatore dovrà costituire a favore della Stazione Appaltante una garanzia definitiva, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.. L'ammontare della garanzia definitiva è pari al 10% o più dell'importo del contratto, al netto dell'IVA.

La cauzione è prestata a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che la Stazione Appaltante abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione della fornitura.

La Stazione Appaltante potrà valersi della garanzia definitiva anche per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione disposta in danno dell'appaltatore e per provvedere al pagamento di quanto dovuto dallo stesso per inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori utilizzati per il presente appalto.

Qualora l'ammontare delle garanzie dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro.

L'Appaltatore è tenuto alla consegna del documento attestante l'avvenuta costituzione della garanzia definitiva (certificato di deposito, ricevuta di pagamento, certificato di polizza assicurativa o atto di fideiussione

bancaria) entro 15 giorni dalla richiesta. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata automaticamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione certificata dalla Stazione Appaltante, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito.

L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. La cauzione va reintegrata qualora vengano effettuati su di essa prelievi per fatti connessi all'incompleto e irregolare adempimento degli obblighi contrattuali. Ove ciò non avvenga entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della lettera di comunicazione dell'Azienda Sanitaria sorge in quest'ultima la facoltà di risolvere il contratto con le conseguenze previste per la risoluzione dal presente Capitolato, salvo il risarcimento del danno, ex art.1453 c.c.

La garanzia cessa di avere effetto dal rilascio del certificato di regolare esecuzione.

In caso di costituzione di garanzia fideiussoria, la stessa dovrà essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello sviluppo economico 19/1/2018 n. 31. La polizza o la fideiussione dovrà riportare espressamente la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione nei riguardi dell'impresa obbligata e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 c.c., nonché il formale impegno per il fideiussore a pagare la somma garantita entro 15 giorni dal ricevimento di semplice richiesta scritta. L'impegno del fideiussore a rilasciare la garanzia definitiva non è richiesto per le microimprese, per le piccole e medie imprese e agli RTI o consorzi ordinari composti esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese.

In caso di partecipazione in RTI, le garanzie fideiussorie o assicurative sono presentate dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, ai sensi dell'art. 103, co. 10, del Codice, unitamente all'atto costitutivo di RTI

In caso di consorzi o GEIE, le garanzie fideiussorie o assicurative sono presentate dal consorzio o dal GEIE.

In caso di operatori aderenti a contratti di rete dotati di un organo con personalità giuridica esterna o con poteri di rappresentanza, la garanzia è presentata dall'organo stesso. In caso di operatori aderenti a contratti di rete non dotati di un organo con personalità giuridica o con poteri di rappresentanza esterna, la garanzia è presentata con le modalità previste per le RTI.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto secondo le misure e le modalità di cui all'art. 93, comma 7 del Codice. Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala e documenta nell'offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

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

- a. in caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b. in caso di partecipazione in consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate

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

Art. 4

Esecuzione del contratto

L'Appaltatore deve eseguire esattamente la prestazione indicata nel presente Capitolato d'oneri, nel Capitolato tecnico, nel Contratto e nell'offerta tecnica. L'Appaltatore deve eseguire la prestazione a regola

d'arte, nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore al momento dell'esecuzione, anche intervenute successivamente alla stipula del contratto.

E' a carico dell'Appaltatore ogni attività che si renda necessaria od opportuna ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali.

Le attività a carico dell'Appaltatore si intendono interamente remunerate con il corrispettivo contrattuale.

Nel caso ricorrano circostanze speciali che impediscano temporaneamente la regolare esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà disporre la sospensione. La sospensione del contratto potrà essere disposta anche dal RUP per ragioni di pubblico interesse o necessità. Alla sospensione si applicano le disposizioni di cui all'art. 107 del D.lgs 50/2016..

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'appaltatore se non disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dal RUP, nelle ipotesi previste dall'art. 106 del Codice.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, restano ad esclusivo carico del fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, assumendosene il medesimo fornitore ogni relativa alea.

4.1 - Direttore dell'esecuzione del contratto - DEC

Il responsabile unico del procedimento (RUP) si avvale, nella fase di esecuzione del contratto, del direttore dell'esecuzione del contratto (DEC). Il direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico, assicurando la regolarità da parte del concessionario e verificando che le attività e le prestazioni siano conformi al capitolato speciale descrittivo. A tale fine, il direttore svolge tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti sopra descritti.

4.2 - Referente della ditta appaltatrice

L'Appaltatore dovrà indicare, prima della stipula contrattuale, il nominativo ed il recapito telefonico di un proprio referente, tecnicamente qualificato, che sarà responsabile dell'esecuzione del contratto nella sua globalità e delegato ai rapporti con l'ULSS 8 BERICA.

Art. 5

Controlli e verifiche di conformità'

L'Azienda Ulss si riserva la facoltà di effettuare controlli in modo da verificare che il servizio sia svolto nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato.

Si terrà conto anche delle eventuali segnalazioni degli utenti.

Per il servizio fornito, il Direttore dell'esecuzione del contratto effettuerà la verifica di conformità in corso di esecuzione contrattuale delle prestazioni eseguite rispetto a quelle pattuite.

I controlli saranno effettuati con cadenza adeguata per un accertamento progressivo della regolare esecuzione delle prestazioni.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà a trasmettere al RUP, entro 15 giorni successivi alla data dei controlli, i verbali che riferiscono anche sull'andamento dell'esecuzione contrattuale e sul rispetto delle condizioni contrattuali, e contengono le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze della Stazione appaltante e del Direttore dell'esecuzione.

Art. n. 6***Livelli di servizio, inadempimenti e penalità***

L'impresa aggiudicataria è soggetta all'applicazione di penalità previste dal D Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e ss. mm. e ii. in caso di non conformità/ritardi.

In particolare, qualora l'aggiudicatario non attenda a tutti gli obblighi, ovvero violi le disposizioni del capitolato l'Amministrazione applicherà le seguenti penalità, restando salva l'eventuale azione per il risarcimento del danno, nel caso in cui si verificano i presupposti di seguito dettagliati.

Sarà applicata una penale **tra lo 0,25 per mille e lo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale annuale:**

- per ritardi nell'avvio del servizio, rispetto ai tempi indicati nel contratto, per ogni giorno di ritardo;
- per ritardi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali del contratto o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel capitolato tecnico, nel contratto e nell'offerta presentata, (per ogni giorno di ritardo/non conformità);
- per la diffusione di notizie/informazioni relative all'Aulss e/o agli utenti di cui gli operatori della ditta venissero al corrente durante l'esecuzione delle prestazioni (per ogni condotta rilevata);
- mancato raggiungimento dell'obiettivo di rispondere al 90% delle chiamate ricevute entro 3 minuti (per ogni punto percentuale in meno rispetto all'obiettivo sulla base dei report mensili);
- mancata esecuzione entro 5 giorni naturali e consecutivi all'assegnazione da parte dei servizi Aulss competenti del 100% delle pratiche (per ogni punto percentuale in meno rispetto all'obiettivo sulla base dei report mensili)
- presenza di errori nelle pratiche seguite in back office (per ogni pratica errata superiore al valore soglia di n. 5 operazioni in AUR errate mensili)
- per mancata e/o non corretta predisposizione dei report previsti nei documenti di gara e/o in offerta tecnica (per ogni inadempimento rilevato)
- per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare, comunque, del comportamento scorretto o sconveniente, o, comunque il suo ripetersi per più di due volte, dovrà portare alla sostituzione del personale interessato. La non sostituzione del personale, entro 10 giorni dal terzo accertamento, comporta la risoluzione del contratto;
- per ogni giorno di impiego di operatori con requisiti o titoli difformi da quanto previsto dal

presente capitolato speciale e dall'offerta presentata, con l'obbligo dell'immediata sostituzione del personale (tale infrazione per tre volte reiterata comporterà la risoluzione del contratto);

- per ogni altra inottemperanza agli obblighi contrattuali non prevista nei sopraccitati punti, ma non così grave da comportare la risoluzione del contratto.

Le penali sono elevate fino all'1 per mille in caso di recidiva.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel presente Capitolato, ovvero alla risoluzione del contratto, saranno contestati all'Appaltatore per iscritto dalla Stazione Appaltante, tramite PEC o raccomandata A.R.

L'Appaltatore dovrà comunicare alla Stazione Appaltante, per iscritto, tramite PEC o raccomandata A.R., le proprie controdeduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le controdeduzioni rappresentate non pervengano alla Stazione Appaltante nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della Stazione Appaltante, a giustificare l'inadempimento, la Stazione Appaltante procederà all'applicazione delle penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento o darà corso alla risoluzione del contratto.

L'Appaltatore dovrà effettuare il pagamento delle penali entro 60 gg. dalla comunicazione, trascorsi i quali, l'incameramento di quanto dovuto a titolo di penale avverrà, in via prioritaria sulla prima fattura in scadenza e, se non sufficiente, mediante ritenzione sulle somme spettanti all'Appaltatore - in esecuzione del rapporto intrattenuto con l'Azienda o a qualsiasi altro titolo dovute - e/o sulla garanzia definitiva. Nel caso di incameramento totale o parziale della garanzia definitiva, l'Appaltatore dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare, salve le eventuali somme svincolate automaticamente, in relazione all'avanzamento dell'esecuzione

La richiesta e/o pagamento delle penali di cui al presente articolo, non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato non preclude il diritto dell'Azienda Sanitaria a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni subiti.

Per le suddette penali verranno emesse apposite note di addebito.

Perdurando l'inosservanza di pattuizioni di contratto, la Stazione Appaltante potrà dichiarare risolto il contratto stesso a proprio insindacabile giudizio, applicando le penali salvo il risarcimento del maggior danno.

In ogni caso, qualora gli inadempimenti determinino un importo massimo delle penali superiori al 10% dell'importo contrattuale il contratto potrà essere risolto per grave inadempimento con esecuzione in danno dell'Appaltatore inadempiente, in conformità a quanto disposto dall'art. 113- bis, comma 4, del Codice.

Art. 7

Risoluzione del contratto

Ai sensi dell'art. 1454 c.c., in caso di grave inadempimento del contraente agli obblighi contrattuali, la Stazione Appaltante potrà assegnare, mediante pec o lettera raccomandata A.R., un termine per adempiere non inferiore

a 10 giorni dalla data di ricevimento della intimazione. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto si intenderà risolto.

Ai sensi dell'art. 1456 c.c. la Stazione Appaltante potrà risolvere di diritto il contratto, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, da effettuarsi mediante PEC o raccomandata A.R., nei seguenti casi:

- non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dalla Stazione appaltante al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Appaltatore;
- frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- commissione di uno dei reati di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per i quali sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato o nella situazione di intervenuto provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia;
- reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- mancato rispetto degli obblighi in tema di tracciabilità di cui al presente Capitolato;
- a seguito di due contestazioni all'Appaltatore per inadempimento;
- qualora la somma delle le penali applicate superi il 10% del valore del contratto, ex art. 113 – bis, comma 4 del Codice;
- mancata reintegrazione della garanzia definitiva, a seguito di prelievi per fatti connessi all'incompleto e irregolare adempimento degli obblighi contrattuali;
- mancata stipula delle assicurazioni RTC RCO di cui al presente Capitolato;
- sospensione dell'attività commerciale, di concordato preventivo, di fallimento, di amministrazione controllata o di liquidazione dell'Appaltatore;
- accertamento del mancato possesso dei requisiti in capo al contraente subentrante, qualora si verificasse una situazione di variazione soggettiva;
- in tutti gli altri casi previsti dal presente Capitolato e nei restanti atti di gara.

Si richiama inoltre quanto indicato all'art. 6 del presente Capitolato.

In particolare, il contratto sarà risolto nell'ipotesi in cui nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.

Il contratto sarà risolto, altresì, qualora, successivamente alla stipula del contratto, venga rilasciata nei confronti dell'appaltatore comunicazione o informazione antimafia interdittiva, ai sensi del D.lgs 159/2011. In tal caso, sarà applicata a carico dell'Appaltatore, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge in capo alla Stazione Appaltante il diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte rimanente di questa, in danno all'impresa inadempiente. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto. In caso di esecuzione in danno dell'Appaltatore, le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale definitivo mediante l'escussione del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al codice civile in materia di inadempimento e risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione per i motivi predetti l'Appaltatore non potrà avanzare alcuna pretesa di natura risarcitoria,

salvo il pagamento delle prestazioni già eseguite e, oltre all'applicazione della penale, potrà essere addebitato all'Appaltatore inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato per l'acquisto dei beni oggetto del contratto, salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 codice civile). La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite.

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Azienda Sanitaria il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno all'Appaltatore inadempiente. All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto ed ogni altro eventuale danno derivante dall'inadempimento. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'Appaltatore inadempiente.

Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al codice civile in materia di risoluzione del contratto.

Art. 8

Recesso unilaterale

La Stazione Appaltante ha diritto, a suo insindacabile giudizio, di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno trenta giorni naturali e consecutivi, da comunicarsi all'Appaltatore con PEC/raccomandata a.r..

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno a questa Stazione Appaltante.

In caso di recesso da parte di questa Azienda Ulss, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo dei servizi o delle forniture non eseguite. Tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Art. 9

Recesso unilaterale per giusta causa

In caso di sopravvenienze normative e/o in caso di attivazione di una convenzione CONSIP o di aggiudicazione di appalto in ambito regionale/area vasta e/o per motivi di interesse pubblico e/o mutamenti di carattere organizzativo/logistico interessanti questa Azienda Ulss che abbiano incidenza sull'esecuzione della fornitura o della prestazione del servizio, la stessa Azienda Ulss potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di almeno trenta giorni naturali e consecutivi, da comunicarsi al Appaltatore con PEC/raccomandata a.r. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 codice civile.

Art. 10

Pagamento del corrispettivo – Cessione dei crediti

Il pagamento dei servizi oggetto dell'affidamento avverrà nei termini indicati di seguito:

**AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. iPA AUV

Tel. 0444 753111 - Fax 0444 931178 Mail protocollo@aulss8.veneto.itPEC protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.itwww.aulss8.veneto.it

- Per l'attività di **supporto telefonico** per risposta a richieste informazioni e per prenotazione appuntamento ad uno degli sportelli territoriali si procederà al pagamento del canone mensile in ragione di quanto indicato in offerta economica.
- Per l'attività di **supporto telematico** di cambio medico semplificato in AUR + gestione pratiche in back office presentate tramite "sportello on line si procederà al pagamento delle operazioni su AUR svolte nel mese di riferimento, in base al prezzo ad operazione proposto in offerta.

I pagamenti verranno effettuati con cadenza mensile posticipata, previa emissione di fattura.

L'Appaltatore dovrà emettere e trasmettere le fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore. Le fatture elettroniche prodotte dovranno essere emesse nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>. Per indirizzare correttamente le fatture, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UFI8LR, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it.

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda U.L.SS. n. 8 "Berica" e dovrà riportare:

- descrizione dei prodotti utilizzati e relativa quantità
- il numero e la data dell'ordine a Appaltatore
- il numero e la data del DDT di consegna
- CIG
- Codice Univoco Ufficio UFI8LR

L'amministrazione non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

Le fatture saranno emesse in conformità ai prezzi proposti in sede di gara di appalto, che dovranno comprendere tutto quanto richiesto dal presente Capitolato e quanto integrativamente proposto dall'appaltatore in sede di offerta. L'IVA a carico dell'U.L.SS. sarà applicata nella misura ridotta, ove prevista dalla normativa vigente.

Il pagamento delle fatture avrà luogo entro 30 gg dalla data di accertamento della prestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto che avverrà entro 30 gg dalla data di ricezione della fattura. Il predetto pagamento sarà effettuato su conti correnti bancari o postali dedicati. Gli interessi moratori saranno corrisposti in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 231/2002.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché il servizio sia stato regolarmente eseguito, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica e dal presente Capitolato d'Oneri.

I pagamenti saranno effettuati sul conto corrente intestato all'Appaltatore di cui quest'ultimo dovrà fornire il codice IBAN in sede di stipula del Contratto.

Sempre in sede di stipula del Contratto l'Appaltatore è tenuto a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Aziende Sanitarie.

L'Appaltatore comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

In caso di Raggruppamenti temporanei d'Imprese per quanto attiene alle modalità di fatturazione e pagamento del corrispettivo d'appalto, per ciascun pagamento dovranno essere inviate le fatture, intestate a questa Stazione Appaltante, di tutte le imprese raggruppate, ciascuna per la propria quota di prestazioni eseguite. Il pagamento, nella sua interezza, verrà comunque effettuato esclusivamente a mani dell'impresa capogruppo mandataria, salvo nel caso in cui la mandataria medesima chiedi di pagare direttamente le singole imprese raggruppate, fornendo, al contempo, ampia liberatoria e preciso impegno a tenere indenne l'Azienda Ulss 8 Berica da qualsivoglia pretesa in ordine alle obbligazioni derivanti alla stessa dal contratto di appalto.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

L'Azienda Sanitaria, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali, i pagamenti all'Appaltatore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 codice civile).

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Appaltatore potrà sospendere la fornitura e, comunque, le attività previste nel Contratto, qualora il Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'ordinativo di fornitura e/o il contratto si potranno risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo PEC o lettera raccomandata A.R. da parte della Stazione Appaltante.

E' ammessa la cessione dei crediti maturati dall'Appaltatore a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nel rispetto dell'art. 106 comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Azienda Sanitaria di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili all'Appaltatore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'Appaltatore stesso. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Azienda Sanitaria contraente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al successivo art. del presente Capitolato d'oneri.

Art. 11

Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Qualora le transazioni relative al contratto non vengano effettuate avvalendosi di banche o della Società Poste Italiane s.p.a., il contratto dovrà considerarsi risolto.

Si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione all'Azienda Sanitaria ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Vicenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Nei termini previsti dall'Art. 3 comma 7 della L. 136/2010 la Ditta dovrà comunicare al Servizio Finanziario e Fiscale dell'Azienda U.L.SS. n. 8, tramite pec finanziario.aulss8@pecveneto.it o telefax 0444 753174, i seguenti dati:

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

L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, s'impegna a comunicare il CIG al cessionario affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti all'Appaltatore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i dell'Appaltatore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

Il mancato rispetto dell'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari così come disposto dalla L. 136/2010 determinerà ai sensi dell'Art. 1456 del C.C. la risoluzione del contratto.

Art. 12

Subappalto e cessione del contratto – Vicende soggettive del contraente

Il subappalto è ammesso nei limiti previsti dalla normativa di riferimento e con le modalità previste all'art. 105 del Codice. E' fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare in tutto o in parte il servizio senza la preventiva autorizzazione dell'Azienda Sanitaria, pena l'immediata risoluzione del contratto, con escussione della cauzione definitiva, fatto salvo il riconoscimento di ogni conseguente maggior danno.

L'Appaltatore deve depositare presso l'Azienda Sanitaria il contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate. Unitamente al contratto di subappalto, l'Appaltatore deposita la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal Codice degli appalti in relazione della prestazione subappaltata, la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo al subappaltatore dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016 e la dichiarazione di sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c..

I pagamenti relativi alle prestazioni effettuate dal subappaltatore verranno effettuati dall'Appaltatore che è obbligato a trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato, copia delle fatture quietanzate con l'indicazione delle ritenute a garanzia effettuate. I pagamenti saranno effettuati direttamente al subappaltatore nei casi previsti dall'art. 105 comma 13 del D.Lgs 50/2016.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non possono formare oggetto di ulteriore subappalto.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Azienda Sanitaria. L'affidatario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente

L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto, una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. L'appaltatore si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura."

A pena di nullità del contratto l'appaltatore dovrà inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione appaltante della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

La stessa clausola dovrà essere inserita nei subcontratti stipulati.

E' vietato cedere, a qualunque titolo, il contratto d'appalto, ogni atto contrario è nullo.

Nel caso la Ditta aggiudicataria dovesse, durante la fornitura, subire variazioni societarie, cessioni o accorpamenti, dovrà darne tempestiva comunicazione ed in tal caso si applicherà la disciplina del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente le Aziende Sanitarie potranno risolvere di diritto il contratto (art. 1456 Codice Civile) e di incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito.

Art. 13

Responsabilità civile e assicurazioni

L'Appaltatore è responsabile per qualsiasi danno causato a persone e/o beni di proprietà dell'Appaltatore medesimo, e/o dell'Azienda Sanitaria e/o di terzi, che abbia a verificarsi in dipendenza

dell'esecuzione dell'appalto e derivante dalla condotta, anche omissiva, del personale dipendente o collaboratore dell'appaltatore o socio, in caso di cooperativa, o dal personale dipendente da altre imprese, coinvolte a vario titolo nell'esecuzione dell'appalto.

L'appaltatore è, altresì, responsabile per il danno differenziale per infortunio sul lavoro o malattia professionale che abbiano a colpire i lavoratori dell'Appaltatore, dell'Azienda Sanitaria e di altre imprese, coinvolte a vario titolo nell'esecuzione dell'appalto.

L'Appaltatore si impegna a manlevare e a tenere indenne l'Azienda Sanitaria dai danni e/o dalle azioni legali che fossero eventualmente intentate o da richieste alla stessa rivolte per i fatti sopra indicati.

A fronte degli obblighi di cui sopra, l'Appaltatore si impegna a stipulare e mantenere in essere per tutta la durata contrattuale apposite Polizza assicurativa RCT e RCO, da produrre preliminarmente alla firma del contratto, con idonei massimali di garanzia comunque non inferiori a € 1.500.000,00 per sinistro, per persone o cose e deve garantire le rivalse di qualsiasi Ente previdenziale o assicurativo e/o dei dipendenti e dei collaboratori dell'Appaltatore per infortuni e/o malattie professionali, con massimali di garanzia non inferiori a € 1.500.000,00 per sinistro e per ciascuna persona o cosa. L'onere relativo si intende ricompreso e compensato nel corrispettivo del contratto.

Resta ferma la responsabilità dell'Appaltatore anche per i danni non coperti e/o eccedenti il massimale di polizza.

La quietanza di pagamento del premio dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa onde verificare il permanere della validità del contratto di assicurazione per tutta la durata della fornitura.

La mancata stipulazione della polizza, la non conformità della stessa rispetto a quanto stabilito nel presente articolo o il mancato pagamento del premio costituiscono motivo di risoluzione del contratto, ex art. 1456 c.c. sulla clausola risolutiva espressa.

In caso di partecipazione in forma aggregata, si applicano le disposizioni di cui all'art. 4 del presente Capitolato sulla garanzia definitiva.

Art. 14

Tutela contro azioni di terzi

L'Appaltatore si obbliga a tenere indenne l'Azienda Ulss da eventuali pretese patrimoniali avanzate nei confronti di quest'ultima derivanti da eventuale violazione di diritti di marchio, di brevetto o d'autore.

In tal caso l'Appaltatore si obbliga a rifondere all'Azienda Ulss le spese processuali, il risarcimento del danno ed ogni altra somma dovuta ad altro titolo, a cui la stessa dovesse essere condannata con sentenza passata in giudicato, oltre agli ulteriori danni.

Art. 15

Personale impiegato

L'impresa aggiudicataria, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e specializzato, in numero adeguato a garantire la corretta esecuzione del servizio, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

Il nominativo, la qualifica e l'orario di servizio del personale impiegato dall'Impresa aggiudicataria per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere tempestivamente comunicati all'Azienda ULSS prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale. In caso di sostituzione, anche temporanea, di personale nel corso dell'esecuzione del contratto, la comunicazione dei nominativi deve avvenire quanto meno con 2 (due) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla intervenuta sostituzione.

L'Azienda ULSS si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'impresa aggiudicataria qualora quest'ultimo non consenta il buon svolgimento delle attività.



La Ditta Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione inoltre un Rappresentante Responsabile della struttura incaricato di gestire la commessa e un suo sostituto, presente nelle ore di servizio e rapidamente rintracciabile durante le altre ore della giornata, munito di ampia delega a trattare in merito a qualsiasi problema che dovesse insorgere in tema di esecuzione degli adempimenti previsti dal contratto d'appalto. Il Rappresentante Responsabile rappresenterà l'unico interlocutore riconosciuto dall'Ulss e dai suoi operatori nonché sarà l'unica persona con cui dovrà interfacciarsi il relativo referente dell'Ulss per la gestione delle problematiche relative al servizio. Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo eseguiti nei confronti di tale Rappresentante Responsabile si intenderà eseguita all'Appaltatore medesimo.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Impresa aggiudicataria, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda ULSS non esonera le responsabilità del fornitore per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

Lo stesso personale dovrà essere idoneo a svolgere le prestazioni di servizio, possedere requisiti di igiene e sanità richiesti dalle norme vigenti, essere di provata capacità e moralità, parlare, leggere e scrivere correttamente in italiano, saper utilizzare, previa formazione a carico della Ditta Aggiudicataria ed in modo adeguato, strumenti informatici eventualmente necessari all'esecuzione del servizio, mantenere il segreto d'ufficio su tutti i fatti o circostanze concernenti l'organizzazione dell'Ulss dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, consegnare al personale Ulss qualsiasi oggetto trovato durante lo svolgimento del servizio, rispettare tutte le norme di sicurezza sul lavoro, adeguarsi tassativamente alle disposizioni dell'Ulss in materia di sicurezza, evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento delle attività svolte dagli operatori Ulss, rifiutare qualsiasi compenso o regalia, non fumare in orario di servizio.

La Ditta dovrà esibire ad ogni richiesta dell'Azienda ULSS i contratti di assunzione, il libro matricola, il libro paga ed il registro previsto dalle vigenti norme.

La Ditta si obbliga, inoltre, a fornire, su semplice richiesta della Stazione Appaltante, tutte le informazioni sul personale utilizzato nel corso dell'esecuzione contrattuale (ad es. elenco del personale impiegato con relativi qualifica/profilo professionale, CCNL applicato, monte ore settimanale, livelli retributivi, indennità, superminimi, scatti anzianità, stipendio annuo lordo, indicazione degli eventuali lavoratori svantaggiati o assunti ai sensi della Legge 68/99 ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla normativa vigente, ecc.).

Il personale deve:

- ✓ dotato di idonea divisa e cartellino identificativo;
- ✓ evitare di intrattenersi con l'utenza durante l'esecuzione del servizio;
- ✓ mantenere un contegno decoroso;
- ✓ rispettare gli eventuali divieti e le norme antinfortunistiche;
- ✓ osservare l'obbligo del segreto d'ufficio.

La Ditta Aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni relative al servizio in questione, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R..

La Ditta Aggiudicataria si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che a qualunque titolo sono coinvolti nell'esecuzione del servizio in questione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e sopra richiamati, costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 16

Normativa sul lavoro, previdenza ed assistenza

L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza obbligatorie (INPS, INAIL o casse equivalenti) ed assunzione di lavoratori disabili ex L. 68/1999.

L'Appaltatore, anche se non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti e, se cooperativa, nei confronti dei soci lavoratori, occupati nelle attività oggetto del contratto, condizioni contrattuali normative e retributive non inferiori a quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento e dai Contratti Integrativi di Lavoro territoriali applicabili alla data di stipula del presente contratto, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. Tale obbligo permane anche dopo la loro scadenza e fino a loro rinnovo.

L'Appaltatore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Codice Civile, a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del contratto.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 30 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., a salvaguardia della adempienza contributiva e retributiva.

Art. 17

Tutela della salute e sicurezza e igiene sul lavoro

L'Appaltatore si impegna ad osservare e far osservare ai propri dipendenti, collaboratori e soci, in caso di società cooperativa nonché ai terzi presenti sui luoghi nei quali si esegue l'appalto, tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, igiene e salute nei luoghi di lavoro, di cui al D.lgs 81/2008 e ad adottare tutti i provvedimenti all'uopo ritenuti necessari ed opportuni, senza con ciò creare danno o disturbo alle attività/proprietà dell'Azienda.

L'Appaltatore dovrà dotare il proprio personale di tutti i dispositivi di protezione individuale necessari per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.

Entro il termine di 15 giorni dall'aggiudicazione definitiva l'Appaltatore dovrà comunicare all'Azienda U.L.SS. n. 8 Berica il nominativo del Responsabile aziendale del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.lgs 81/2008 e dovrà dichiarare a firma del Legale Rappresentante di essere in regola con le norme che disciplinano la sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per il presente appalto la Stazione appaltante non ha evidenziato rischi da interferenza. Qualora l'Appaltatore rilevi, al contrario, la presenza di rischi da interferenza dovrà darne atto nell'offerta economica, indicandone i relativi costi, e dovrà proporre l'integrazione delle misure di sicurezza al Direttore dell'esecuzione del contratto, per la redazione del DUVRI.

Art. 18

Scioperi e cause di forza maggiore

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso, in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio (si applicherà la Legge 146/90 e ss.mm.ii.).

L'interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e risoluzione del contratto ex art. 1456 del Codice Civile.

In caso di scioperi generali di categoria, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di giorni 5 (cinque), a segnalare all'Azienda la data effettiva dello sciopero programmato e le modalità con le quali intende espletare il servizio.

In caso di cause di forza maggiore e/o scioperi, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare l'assoluta continuità nello svolgimento del servizio in appalto attraverso l'adozione di un piano di emergenza ed indipendentemente dalla causa che ha provocato la situazione di eccezione e dalla attribuzione della sua responsabilità, è fatto obbligo per l'impresa aggiudicataria mettere a disposizione le risorse necessarie per gestire l'evento negativo e ripristinare le condizioni minime di servizio recuperando una situazione regolare e

minimizzandone gli effetti. L'impresa aggiudicataria dovrà concordare con il Direttore dell'Esecuzione del Servizio eventuali comportamenti da seguire in presenza di situazioni che ne dovessero compromettere la regolarità.

Qualora l'impresa aggiudicataria sospendesse il servizio l'Azienda potrà procedere alla risoluzione del contratto.

Art. 19***Incompatibilità ex dipendenti della Pubblica Amministrazione***

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 53, comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001 l'Appaltatore non deve avere concluso o concludere contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non deve avere attribuito o attribuire incarichi ad *ex* dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei suoi confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto a pena di nullità del contratto.

Art. 20***Spese contrattuali, imposte e tasse***

Sono a carico della Impresa aggiudicataria tutte le spese inerenti alla eventuale registrazione del contratto, oltre a tasse o imposte che dovessero anche in avvenire colpire il contratto, ad esclusione dell'imposta sul valore aggiunto, che rimane a carico dell'Azienda U.L.SS..

Art. 21***Trattamento dei dati***

I dati riguardanti l'Appaltatore, il subappaltatore o i soggetti in subaffidamento, vengono trattati secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), dal D.lgs 196/2003 e ss.mm.ii e dal Regolamento dell'Azienda ULSS 8 in materia di protezione dei dati personali.

La Stazione Appaltante rilascia all'Appaltatore l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 nei termini sotto riportati.

I dati riguardanti l'Appaltatore sono forniti dallo stesso o acquisiti dalle banche dati dell'ANAC o altri Enti Pubblici.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Aulss 8 Berica, Viale Rodolfi, 37 -36100 Vicenza, nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Maria Giuseppina Bonavina, tel 0444 753465, Fax: 0444 753326, PEC: protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it, e-mail: direzione.generale@aulss8.veneto.it; il Responsabile della protezione dei dati è Compliance Officer e Data Protection di Polito Dott.ssa Filomena, E-mail: rpd@aulss8.veneto.it.

Il trattamento dei dati avviene sulla base di quanto previsto dalla normativa sui Contratti pubblici, D.lgs 50/2016 e norme collegate.

Il trattamento è finalizzato all'espletamento della procedura di gara, alla sottoscrizione e all'esecuzione del contratto e alla tutela in giudizio della Stazione Appaltante, per azioni nelle quali la stessa risultasse a qualsiasi titolo coinvolta. I dati, in misura strettamente necessaria, sono trattati altresì al fine di consentire l'accesso agli atti di cui all'art. 22 della L. 241/1990 e all'art. 5, co. 1 e 2, del D.lgs 33/2013 e l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, di cui al D.lgs 33/2013.

I destinatari dei dati sono l'Azienda Ulss 8 Berica, l'Autorità nazionale anticorruzione, le Prefetture, i Tribunali, l'Agenzia per le entrate, i Centri per l'impiego, INPS, INAIL o enti assistenziali o previdenziali

equivalenti ed altri enti pubblici coinvolti nel procedimento di aggiudicazione ed esecuzione dell'appalto, i soggetti che facciano istanza di accesso agli atti, ex art. 22 L. 241/1990 art. 5, co. 1 e 2, del D.lgs 33/2013, e gli utenti che prendano visione del sito aziendale [www. Aulss8.veneto.it](http://www.Aulss8.veneto.it).

I dati saranno conservati dalla data dell'acquisizione sino allo scadere del decimo anno successivo alla data di emanazione del certificato di verifica di conformità e, in ogni caso, per il periodo necessario per la tutela in giudizio della Stazione Appaltante, in caso di azioni legali.

Al titolare dei dati è riconosciuto in ogni momento il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica degli stessi. Il conferimento dei dati è obbligatorio e necessario. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di sottoscrivere il contratto.

Art. 22

Responsabile esterno del trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e del Regolamento dell'Azienda ULSS 8 in materia di dati personali, l'Appaltatore è nominato Responsabile del trattamento dei dati comuni e sensibili riguardanti il Committente o gli utenti del servizio, di cui verrà a conoscenza in dipendenza ed in occasione del servizio, relativamente agli adempimenti previsti nel contratto, nei limiti e per la durata dello stesso.

Ai sensi dell'art 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e del Regolamento Aziendale precitati, il Responsabile esterno si obbliga a:

- trattare i dati in modo lecito, secondo correttezza e nel pieno rispetto della vigente normativa (nazionale ed europea) in materia di privacy;
- trattare i dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, dei pazienti (o di altri interessati) esclusivamente per le finalità previste dal contratto stipulato con la ULSS n. 8 Berica e ottemperando ai principi generali di necessità, pertinenza e non eccedenza;
- rispettare i principi in materia di sicurezza dettati dalla normativa vigente (nazionale ed europea) in materia di privacy, idonei a prevenire e/o evitare operazioni di comunicazione o diffusione dei dati non consentite, il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non autorizzato non conforme alle finalità della raccolta;
- adottare, secondo la propria organizzazione interna, misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nei termini di cui all'articolo 32 del Regolamento Europeo 2016/679 rubricato "Sicurezza del trattamento";
- nominare, al loro interno, i soggetti autorizzati / incaricati del trattamento, impartendo loro tutte le necessarie istruzioni finalizzate a garantire, da parte degli stessi, un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- attenersi alle disposizioni impartite dal Titolare del trattamento, anche nell'eventuale caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, nei termini di cui all'articolo 28, comma 3, lettera a) del Regolamento Europeo;
- specificare, su richiesta del Titolare, i luoghi dove fisicamente avviene il trattamento dei dati e su quali supporti e le misure minime di sicurezza adottate per garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali trattati.
- assistere, per quanto di competenza e nella misura in cui ciò sia possibile, il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento Europeo (sicurezza del trattamento dei dati personali, notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo, comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato, valutazione di impatto sulla protezione dei dati), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- su scelta del Titolare del trattamento, cancellare o restituire al medesimo tutti i dati personali trattati dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge e/o altre finalità

(contabili, fiscali, ecc.) o il caso in cui si verificano circostanze autonome e ulteriori che giustifichino la continuazione del trattamento dei dati da parte del Responsabile, con modalità limitate e per il periodo di tempo a ciò strettamente necessario;

- mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'articolo 28 del Regolamento Europeo e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.
- consentire al Titolare di disporre, a propria cura e spese, eventuali verifiche a campione o specifiche attività di *audit* in ambito di protezione dei dati personali e sicurezza, avvalendosi di personale incaricato a tale scopo, presso le sedi del Responsabile medesimo;
- comunicare all'Azienda il nominativo ed i recapiti di contatto del proprio responsabile della protezione dei dati (RPD), se designato ai sensi degli artt. 37 e ss. del GDPR;
- in caso di violazione dei dati personali (Data Breach): informare tempestivamente il Titolare e fornirgli assistenza per far fronte alle violazioni e attuare ogni conseguente azione prevista dalla normativa nazionale ed europea vigente in materia;
- mantenere indenne il Titolare da qualsiasi responsabilità, danno, incluse le spese legali, o altro onere che possa derivare da pretese, azioni o procedimenti avanzati da terzi a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento dei dati personali che sia imputabile a fatto, comportamento o omissione del Responsabile (o di suoi dipendenti e/o collaboratori), ivi incluse le eventuali sanzioni che dovessero essere applicate ai sensi del GDPR;
- comunicare prontamente al Titolare eventuali situazioni sopravvenute che, per il mutare delle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico o per qualsiasi altra ragione, possano incidere sulla propria idoneità allo svolgimento dell'incarico.

Il personale dipendente dall'Appaltatore o i collaboratori o i soci dello stesso, in caso di società cooperativa, sono tenuti a non divulgare le informazioni o i dati di cui siano venuti a conoscenza in occasione dell'esecuzione dell'appalto.

Sub-Responsabili e Terze Parti

Il Fornitore può chiedere di comunicare o rendere disponibili i Dati Personali trattati per conto dell'Azienda ad uno o più Subfornitori (di seguito anche "sub-responsabili"), ai quali affidare una o più specifiche attività di Trattamento oggetto del Contratto: il tal caso, la nomina dovrà essere approvata per iscritto dall'Azienda prima dell'affidamento dell'attività di trattamento, a seguito di specifica richiesta formale.

Al fine di dare attuazione alle previsioni del Regolamento UE 2016/679, il Fornitore si obbliga a designare i Subfornitori quali Sub-Responsabili e a far assumere agli stessi gli stessi obblighi in materia protezione dei dati personali cui si è impegnato quale Responsabile del trattamento dati, mediante sottoscrizione di appositi atti giuridici o contratti.

I Sub-Responsabili potranno trattare i dati personali nella misura in cui tale trattamento sia strettamente necessario per l'esecuzione del contratto che il Fornitore ha stipulato con l'Azienda ed in ogni caso nel rispetto del presente Contratto.

Il Fornitore risponderà nei confronti dell'Azienda qualora gli eventuali collaboratori esterni e sub-responsabili del trattamento omettano di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, e dichiara e garantisce di assumersene la completa responsabilità.

Il Fornitore si impegna a non comunicare, trasferire o condividere, i dati personali dell'Azienda a Terze Parti, salvo qualora normativamente richiesto ed informandone preventivamente la stessa.

Trasferimento dei dati all'estero.

Il Fornitore si impegna a limitare gli ambiti di circolazione e trattamento dei dati personali (*es. memorizzazione, archiviazione e conservazione dei dati sui propri server o in cloud*) ai Paesi facenti parte dell'Unione Europea, con espresso divieto di trasferirli in paesi extra UE che non garantiscano (o in assenza di) un livello adeguato di tutela, ovvero, in assenza di strumenti di tutela previsti dal GDPR (*Paese terzo giudicato adeguato dalla Commissione europea, BCR di gruppo, clausole contrattuali modello, etc.*).

Il Fornitore, pertanto, non potrà trasferire o effettuare il trattamento dei dati personali dell'Azienda al di fuori dell'Unione Europea, in assenza di autorizzazione scritta dell'Azienda. Qualora l'Azienda rilasci l'autorizzazione (di cui al presente paragrafo) e venga pertanto effettuato un trasferimento dei dati Personali dell'azienda al di fuori dell'Unione Europea, tale trasferimento dovrà rispettare rigorosamente quanto disposto dal GDPR in materia.

Resta inteso tra le Parti che il Responsabile dovrà garantire che i metodi di trasferimento impiegati, ivi inclusa la conformità alle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea e sulla base dei presupposti indicati nella medesima decisione, consentano il mantenimento di costanti e documentabili standard di validità per tutta la durata del presente Contratto.

Il Fornitore è obbligato a comunicare immediatamente all'Azienda il verificarsi di una delle seguenti fattispecie:

- (a) mancato rispetto delle clausole contrattuali standard di cui sopra, oppure
- (b) qualsiasi modifica della metodologia e delle finalità trasferimento dei dati personali dell'Azienda all'estero.

Art. 23 **Comunicazioni**

Le comunicazioni tra le parti riguardanti il contratto sono effettuate mediante una delle seguenti modalità:

- a) Pec (posta elettronica Certificata),
- b) lettera consegnata a mano, con attestazione per ricevuta del giorno, dell'ora della consegna ed indicazione dell'ufficio e della persona a cui è stata consegnata;
- c) lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, inviata alla sede legale indicata nella domanda di partecipazione alla gara.

L'Appaltatore, in sede di istanza di partecipazione alla gara indica la sede legale e la PEC ai quali verranno dirette tutte le notificazioni inerenti al contratto.

Art. 24 **Foro competente**

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Vicenza.

In ogni caso, nelle more del pronunciamento dell'autorità giudiziaria, l'Appaltatore non potrà sospendere o interrompere la fornitura, pena l'incameramento della cauzione definitiva posta a garanzia della corretta esecuzione del contratto e fatta salva la possibilità per l'Azienda U.L.SS. di agire per il risarcimento del maggior danno subito.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.



Art. 25

Modifiche del contratto, norme di rinvio e finali

Durante il periodo di efficacia, il contratto potrà essere modificato nei casi previsti all'art. 106 del D.lgs 50/2016.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si applicano le disposizioni vigenti in materia di appalti pubblici, nonché le norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.