

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

DISCIPLINARE DI GARA

**Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016,
suddivisa in 3 lotti, volta all'affidamento della Fornitura del Servizio di Contact
Center INPS -EQUITALIA**

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

ART. 1 (DEFINIZIONI)	3
ART. 2 (STAZIONE APPALTANTE)	5
ART. 3 (OGGETTO DELL'APPALTO)	6
ART. 4 (IMPORTI A BASE DI GARA)	8
ART. 5 (DURATA DEL CONTRATTO)	11
ART. 6 (OPERATORI ECONOMICI)	11
ART. 7 (CRITERI DI SELEZIONE)	14
ART. 8 (DISCIPLINA DEL SOCCORSO ISTRUTTORIO)	18
ART. 9 (GARANZIE A CORREDO DELLE OFFERTE E IN TEMA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO)	18
ART. 10 (CONTRIBUZIONE ALL'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE E RICORSO AL SISTEMA AVCPASS)	22
ART. 11 (AVVALIMENTO DEI REQUISITI)	23
ART. 12 (MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE)	25
ART. 13 (DISPOSIZIONI PER LA PARTECIPAZIONE DI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI OPERATORI ECONOMICI E CONSORZI)	33
ART. 14 (MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE)	35
ART. 15 (SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA DI GARA)	54
ART. 16 (AGGIUDICAZIONE)	58
ART. 17 (STIPULAZIONE DEL CONTRATTO)	59
ART. 18 (DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO)	60
ART. 19 (OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI)	62
ART. 20 (OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI NEI CONTRATTI COLLEGATI AL PRESENTE APPALTO E IN QUELLI DELLA FILIERA)	64
ART. 21 (TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E NORMATIVA SULLA PRIVACY)	64
ART. 22 (LEGGE REGOLATRICE DEL RAPPORTO E NORMATIVA IN TEMA DI CONTRATTI PUBBLICI)	65
ART. 23 (ULTERIORI PRESCRIZIONI)	66
ART. 24 (DOCUMENTI ALLEGATI E CHIARIMENTI SULLA DISCIPLINA DI GARA)	66

Art. 1 (Definizioni)

1. Il presente Disciplinare (come di seguito definito) intende regolamentare gli aspetti amministrativi della procedura di gara avviata, i principali requisiti che l'Appalto (come di seguito definito) dovrà possedere, nonché gli elementi che verranno negoziabilmente inseriti nel contratto da stipularsi per ogni lotto con l'Affidatario (come di seguito definito).
2. Nel presente Disciplinare sarà utilizzata la terminologia di seguito specificata:
 - «**Affidatario**», «**Aggiudicatario**» o «**Appaltatore**»: il soggetto cui, in caso di aggiudicazione, sarà affidato il Contratto in relazione al servizio in oggetto per ogni singolo lotto, all'esito dell'avviata selezione ad evidenza pubblica;
 - «**Appalto**» o «**Servizio**»: complessivamente intesa la prestazione di «*Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA*», oggetto di procedura;
 - «**Authority Virtual Company Passport**» o «**AVCpass**»: il sistema istituito presso l'A.N.AC., il quale, ai sensi dell'art. 216, comma 13°, del D.Lgs. 50/13, consente:
 - a) alla Stazione Appaltante (come di seguito definita) l'acquisizione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-professionale ed economico e finanziario, per la partecipazione alla presente procedura;
 - b) agli Operatori Economici concorrenti, la produzione in via informatica dei documenti attestanti il possesso dei requisiti richiesti dalla Stazione Appaltante;
 - «**Bando di Gara**»: il documento che riassume le caratteristiche essenziali dell'affidamento, elaborato dalla Stazione Appaltante (come di seguito definita) ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 71 del D.Lgs. n. 50/16, e pubblicato con le formalità di cui all'art. 66, comma 7°, del D.Lgs. 163/06, come previsto dall'art. 216, comma 11°, del D.Lgs. 50/16;
 - «**Capitolato**»: il capitolato speciale descrittivo e prestazionale, allegato *sub* 2 al presente Disciplinare e costituente parte integrante e sostanziale del Bando e del Disciplinare medesimo, nel quale vengono precisate le caratteristiche tecniche che le prestazioni da acquisirsi in capo alla Stazione Appaltante devono possedere, e le ulteriori obbligazioni poste a carico delle parti;
 - «**Codice**»: il Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50, recante «*Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture*»;
 - «**Contratto**»: il documento negoziale che riassume e compendia gli obblighi reciprocamente assunti dalle parti, quale conseguenza dell'eventuale affidamento nella procedura in oggetto;

- «**DCAA**»: la Direzione Centrale Acquisti e Appalti dell'INPS, quale articolazione funzionale della Stazione Appaltante che stipulerà il Contratto;
- «**DGUE**»: il Documento di Gara Unico Europeo, redatto in conformità al modello di formulario approvato con regolamento dalla Commissione europea (UE) 2016/7 del 5 gennaio 2016, che sarà accettato dalla Stazione Appaltante in alternativa alla dichiarazione sostitutiva del Concorrente. Il DGUE consiste in un'autodichiarazione aggiornata, contenente le informazioni di cui all'art. 85 del Codice e al *form* di dichiarazione sostitutiva del Concorrente allegata *sub* 3 al presente Disciplinare;
- «**Direttore dell'Esecuzione**»: l'esponente della Stazione Appaltante del quale il responsabile unico del procedimento si avvale in sede di direzione dell'esecuzione del contratto e di controllo dei livelli di qualità delle prestazioni. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione Appaltante, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento;
- «**Disciplinare di Gara**»: il presente documento, volto ad integrare il Bando di Gara e a regolamentare gli aspetti di svolgimento della procedura e gli elementi minimi negoziali dell'Appalto;
- «**Documento di Gara**»: qualsiasi documento prodotto dalla Stazione Appaltante o al quale la Stazione Appaltante fa riferimento per descrivere o determinare elementi dell'Appalto o della procedura, compresi il Bando di Gara, il presente Disciplinare e i relativi allegati, il Capitolato, lo Schema di Contratto, nonché le informazioni sugli obblighi generalmente applicabili e gli eventuali documenti complementari;
- «**Enti**»: INPS –EQUITALIA sottoscrittori dei contratti;
- «**Filiera delle imprese**»: i subappalti come definiti dall'art. 105, comma 2°, del Codice, nonché i subcontratti stipulati per l'esecuzione anche non esclusiva del Contratto;
- «**Lotto Funzionale**»: l'unità minima di procedura in cui è suddiviso l'affidamento in oggetto, la cui progettazione e realizzazione è tale da assicurarne funzionalità, fruibilità e fattibilità indipendentemente dalla realizzazione degli altri Lotti;
- «**Lotto Prestazionale**»: l'unità minima di procedura in cui è suddiviso l'affidamento in oggetto, definita su base qualitativa;
- «**Offerente**», «**Concorrente**», «**Operatore Economico**» o «**Operatore**»: l'Operatore Economico, il raggruppamento di Operatori Economici, il consorzio o comunque l'Operatore monosoggettivo o plurisoggettivo che concorre alla procedura, e che presenta la propria Offerta in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto;

- «**Offerta**»: complessivamente inteso, l'insieme delle dichiarazioni e dei documenti, di carattere amministrativo, tecnico (da qui in poi «**Offerta Tecnica**») ed economico (da qui in poi «**Offerta Economica**»), che l'Operatore Economico sottopone alle valutazioni degli organi di procedura ai fini dell'aggiudicazione;
- «**PassOE**»: il documento attestante l'effettuata registrazione da parte del Concorrente al sistema *AVCpass*, ai fini del caricamento dei documenti volti a comprovare il possesso da parte dello stesso dei requisiti richiesti dalla Stazione Appaltante;
- «**Posta Elettronica Certificata (PEC)**»: il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi, conformemente alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, al d.P.R. 68/2005 ed ulteriori norme di attuazione;
- «**Responsabile dell'Appaltatore**»: l'esponente dell'Appaltatore, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica dell'Appaltatore medesimo verso l'Istituto, e che è intestatario della responsabilità per il conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel Contratto e nella sua esecuzione. Trattasi di figura individuata per ciascun Lotto e dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ai fini della gestione di tutti gli aspetti del Contratto;
- «**Responsabile del Procedimento**» o «**R.U.P.**»: l'esponente dell'Istituto cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del Contratto previsti dal Codice, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti;
- «**Stazione Appaltante**» o «**Amministrazione Aggiudicatrice**»: l'INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE, nella sua veste di soggetto pubblico che affida il Contratto all'Operatore Economico individuato mediante la presente procedura.

Art. 2 (Stazione Appaltante)

Denominazione Ufficiale: INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Sede: via Ciro il Grande 21, 00144 - Roma (EUR)

Telefono: **+39-06/59.05.31.40**

Indirizzo di posta elettronica: centraleacquisti@inps.it

PEC: centraleacquistiinps@postacert.inps.gov.it

Profilo Committente: www.inps.it – Avvisi, Bandi e Fatturazione – Gare – Bandi di gara – In corso

Responsabile Unico del Procedimento: **Loredana Mattei**

Direzione Centrale Acquisti e Appalti, via Ciro il Grande 21 (piano 11°), 00144 – Roma

Determina a Contrarre: RS30/176/2017 del 08/05/2017

Codice Identificativo Gara (C.I.G.):

Lotto 1 - CIG 7059079844

Lotto 2 - CIG 7059101A6B

Lotto 3 - CIG 7059153556

Codice AUSA: **0000247876**

Art. 3 (Oggetto dell'Appalto)

1. Con la presente procedura, la Stazione Appaltante intende aggiudicare Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA, suddiviso in 3 lotti:

Lotto 1: fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale (CC) per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza dell'INPS di Equitalia articolato nelle seguenti componenti:

- erogazione di un Servizio Operatori con personale dedicato esclusivamente al Contact Center INPS-Equitalia (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.1 del relativo Capitolato);
- implementazione e gestione di un'Infrastruttura tecnologica a supporto del sopra indicato Servizio Operatori (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.2 del relativo Capitolato), composta da un'infrastruttura di base (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, presenti anche sull'attuale servizio di Contact Center), componenti di proprietà degli Enti (componenti che saranno affidate al fornitore per l'intera durata del contratto di Contact Center) e componenti tecnologiche dedicate all'erogazione di servizi innovativi (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, non presenti sull'attuale servizio di Contact Center).

Lotto 2: la fornitura di servizi di sviluppo applicativo e di servizi innovativi e tecnologici per l'evoluzione del servizio di Contact Center Multicanale INPS/Equitalia - erogato dal fornitore che risulterà aggiudicatario del Lotto 1 -, per l'intero periodo di validità del contratto (2 anni), articolati come segue:

- erogazione di un servizio di Sviluppo Software e personalizzazione/parametrizzazione della piattaforma applicativa, finalizzato alla progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione correttiva e adeguativa dei sistemi informativi componenti l'infrastruttura tecnologica del Contact Center (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.1 del relativo Capitolato);
- erogazione di un Supporto specialistico per la definizione, progettazione, valutazione di fattibilità (tecnica, organizzativa ed economica) ed attuazione di interventi

finalizzati all'ottimizzazione del servizio di Contact Center erogato (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.2 del relativo Capitolato).

Lotto 3: fornitura – da parte di un soggetto terzo e indipendente rispetto al Fornitore aggiudicatario dei servizi inclusi nel Lotto 1 e nel Lotto 2 – di servizi continuativi di monitoraggio del servizio di Contact Center Multicanale INPS-Equititalia erogato dal Fornitore del Lotto 1 e dal Fornitore del Lotto 2 (si veda per il dettaglio il par. 2 del relativo Capitolato).

Le caratteristiche tecniche del Servizio complessivamente inteso, delle sue singole componenti e delle prestazioni di dettaglio richieste all'Appaltatore sono più analiticamente descritte nei relativi Capitolati e Schemi di Contratto allegati al presente Disciplinare di Gara.

2. Il Servizio sarà affidato mediante il ricorso ad una procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del Codice, con applicazione del criterio selettivo dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, di cui all'art. 95 del Codice.
3. Per ogni Lotto la Stazione Appaltante stipulerà con l'Aggiudicatario un Contratto con cui verrà regolamentato l'affidamento del Servizio oggetto dell'Appalto.
4. Gli operatori economici potranno presentare offerta, sia in forma singola che in forma associata, per un unico lotto. E' fatto divieto agli operatori economici di presentare, in qualunque forma, offerta in più lotti.
5. In attuazione dell'art. 24, comma 7, e dell'art. 80, comma 5, lett. e), del D.Lgs. 50/2016, è fatto divieto di partecipare alla presente procedura, nonché ai relativi subappalti o cottimi, ad operatori economici, sia in forma singola che associata, che abbiano fornito, in qualsiasi forma, collaborazione o consulenza per la redazione della documentazione di gara. Detto divieto è peraltro limitato agli specifici lotti per i quali sia stata effettivamente prestata la citata collaborazione o consulenza. Il medesimo divieto si applica a soggetti controllati, controllanti o collegati all'affidatario delle citate attività di collaborazione o consulenza.
6. Tutte le comunicazioni dovranno essere inviate via e-mail, mediante un valido indirizzo di Posta Elettronica Certificata del Concorrente, all'indirizzo: centraleacquistiinps@postacert.inps.gov.it;
7. Durante il periodo di efficacia, il Contratto potrà essere modificato senza necessità di indire una nuova procedura di affidamento nei casi di cui all'art. 106 del Codice e nel rispetto dei limiti previsti dal medesimo articolo.
8. Ai sensi dell'art. 106, comma 12°, del Codice, la Stazione Appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, potrà imporre all'Appaltatore l'esecuzione

alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'Appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

9. Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 ed in applicazione dell'art. 1, comma 10, della legge n. 11/2016, ove applicabile, in caso di successione di imprese nelle attività previste dalla presente procedura, l'appaltatore dovrà garantire la prosecuzione dei rapporti di lavoro in essere, tenendo conto, con le modalità stabilite dalla contrattazione collettiva nazionale, territoriale e aziendale vigente, delle esperienze ed anzianità maturate alla data del trasferimento.

Art. 4 (Importi a base di gara)

- Il valore della presente procedura è complessivamente e presuntivamente valutato in € 182.890.791,29 (Euro centottantaduemilionioctocentonovantamilasettecentonovantuno/29) IVA esclusa, al netto del rinnovo programmato di cui al successivo art. 5, comma 2;
- L'importo complessivo posto a base di Gara, suddiviso per lotto e per Ente, è determinato come segue:

Lotto 1 – importo complessivo € 151.391.685,69 IVA esclusa, di cui € 94.259.800,42, relativo al costo del personale, non soggetto a ribasso d'asta ai sensi dell'art. 1, comma 243, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232:

SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: COMPONENTE «SERVIZIO OPERATORI» TOTALE				valori INPS		valori EQUITALIA	
SERVIZIO OPERATORI (AL NETTO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA)	Tariffa a Contatto Base d'Asta (€, netto IVA)	Volumi stimati per 2 anni fornitura (numero contatti gestiti da Operatore)	TOTALE Base d'Asta (€, Netto IVA) INPS - EQUITALIA	Volumi INPS	TOTALE Base d'Asta (€, Netto IVA)	Volumi EQUITALIA	TOTALE Base d'Asta (€, Netto IVA)
Cluster 1	Costo del Personale (A)	€ 1,57	€ 23.126.327,65	12.426.145,00	€ 19.509.047,65	2.304.000,00	€ 3.617.280,00
	Altri costi (B)	€ 0,55	€ 8.101.579,75		€ 6.834.379,75		€ 1.267.200,00
	TOTALE (A+B)	€ 2,12 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)	€ 31.227.907,40 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)		€ 26.343.427,40 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)		€ 4.884.480,00 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)
Cluster 2	Costo del Personale (A)	€ 2,33	€ 56.143.400,40	24.023.880,00	€ 55.975.640,40	72.000,00	€ 167.760,00
	Altri costi (B)	€ 0,81	€ 19.517.662,80		€ 19.459.342,80		€ 58.320,00
	TOTALE (A+B)	€ 3,14 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)	€ 75.661.063,20 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)		€ 75.434.983,20 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)		€ 226.080,00 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)
Cluster 3	Costo del Personale (A)	€ 3,29	€ 14.990.072,37	4.556.253,00	€ 14.990.072,37	0,00	€ 0,00
	Altri costi (B)	€ 1,15	€ 5.239.690,95		€ 5.239.690,95		€ 0,00
	TOTALE (A+B)	€ 4,44 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)	€ 20.229.763,32 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)		€ 20.229.763,32 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)		(A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti)
TOTALE CLUSTER	Costo del Personale (A)		€ 94.259.800,42	41.006.278,00	€ 90.474.760,42	2.376.000,00	€ 3.785.040,00
	Altri costi (B)		€ 32.858.933,50		€ 31.533.413,50		€ 1.325.520,00
	TOTALE (A+B)		€ 127.118.733,92 (A+B= valore calcolato, precompilato Enti)		€ 122.008.173,92 (A+B= valore calcolato, precompilato Enti)		€ 5.110.560,00 (A+B= valore calcolato, precompilato Enti)

Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 3 lotti, volta all'affidamento della Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA

SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: COMPONENTE «INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA»		valori INPS	valori EQUITALIA
INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA A SUPPORTO DEL SERVIZIO OPERATORI	TOTALE Base d'Asta per i 2 anni di fornitura (€, Netto IVA)	TOTALE Base d'Asta INPS	TOTALE Base d'Asta EQUITALIA
Canone Infrastrutturale	€ 24.272.951,77	€ 22.660.212,15	€ 1.612.739,62

SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: VALORE COMPLESSIVO		valori INPS	valori EQUITALIA
VALORE COMPLESSIVO DELLA FORNITURA LOTTO 1	TOTALE Base d'Asta per i 2 anni di fornitura (€, Netto IVA)	TOTALE Base d'Asta INPS	TOTALE Base d'Asta EQUITALIA
Valore complessivo	€ 151.391.685,69	€ 144.668.386,07	€ 6.723.299,62

Lotto 2 – importo complessivo € 27.540.045,60, IVA esclusa, suddiviso come segue:

SERVIZIO DI CONTACT CENTER BASE D'ASTA LOTTO 2 (VALORI 2 ANNI)				
	SERVIZIO del CC (LOTTO 2)	TOTALE	RIPARTIZIONE PER ENTE	
		Base d'Asta (netto IVA)	INPS	Equitalia
			Base d'Asta (netto IVA)	Base d'Asta (netto IVA)
A.1)	NSS Sviluppo SW	€ 3.907.148,00	€ 3.585.148,00	€ 322.000,00
	quantità	24.268	22.268	2.000
	prezzo unitario FP	€ 161,00		
A.2)	NSS personalizzazione e parametrizzazione	€ 4.788.784,00	€ 4.305.784,00	€ 483.000,00
	quantità	14.872	13.372	1.500
	Tariffa GG/U unitaria (media ponderata)	€ 322,00		
B.1)	AMS - MAC - Sviluppo SW	€ 632.409,60	€ 594.489,60	€ 37.920,00
	quantità annua	32.938	30.963	1.975
	prezzo unitario (annuo FP)	€ 9,60		
B.2)	AMS -MAC - personalizzazione e parametrizzazione	€ 1.079.988,00	€ 983.388,00	€ 96.600,00
	quantità	3.354	3.054	300
	Tariffa GG/U unitaria (media ponderata)	€ 322,00		
B.3)	AMS - MAD - Sviluppo SW	€ 5.021.912,00	€ 4.803.596,00	€ 218.316,00
	quantità	31.192	29.836	1.356
	prezzo unitario FP	€ 161,00		
B.4)	AMS -MAD - personalizzazione e parametrizzazione	€ 6.137.964,00	€ 5.871.348,00	€ 266.616,00
	quantità	19.062	18.234	828
	Tariffa GG/U unitaria (media ponderata)	€ 322,00		
C)	Supporto Specialistico	€ 5.971.840,00	€ 5.694.080,00	€ 277.760,00
	quantità	17.200	16.400	800
	Tariffa GG/U unitaria (media ponderata)	€ 347,20		
VALORE COMPLESSIVO (A + B + C)		€ 27.540.045,60	€ 25.837.833,60	€ 1.702.212,00

Lotto 3 – importo complessivo € 3.959.060,00, IVA esclusa, suddiviso come:

NUOVO SERVIZIO DI CONTACT CENTER - STIMA ECONOMICA DEL LOTTO 3 (IMPORTI 2 ANNI)			
Componente del CC (LOTTO 3)	TOTALE	RIPARTIZIONE PER ENTE	
	Base d'Asta (netto IVA)	INPS	Equitalia
		Base d'Asta (netto IVA)	Base d'Asta (netto IVA)
(A) Attività remunerate "a misura di risorse" (GG/Uomo)	€ 3.470.480,00	€ 2.808.000,00	€ 662.480,00
<i>GG/Uomo previste</i>	6.674	5.400	1.274
<i>Tariffa GG/Uomo (media ponderata complessiva)</i>	€ 520,00		
(B) Attività remunerate "a canone" (B.1 + B.2)	€ 488.580,00	€ 373.332,00	€ 115.248,00
(B.1) - Speech Analytics	€ 288.900,00	€ 273.492,00	15.408
(B.2) - Servizi di verifica strumenti di gestione qualità fornitore del Lotto 1 e Lotto 2	€ 199.680,00	€ 99.840,00	€ 99.840,00
VALORE COMPLESSIVO (€) (A+B)	€ 3.959.060,00	€ 3.181.332,00	€ 777.728,00

- I Concorrenti dovranno formulare le proprie offerte sulla base del Servizio dettagliatamente descritto nei relativi Capitolati e Schemi di Contratto allegati al presente Disciplinare, e al precedente art. 3 del presente Disciplinare di Gara.
- Il Servizio, complessivamente inteso, verrà remunerato a misura.
- Non saranno ammesse Offerte in aumento rispetto al valore posto a base di gara previsto per ciascun Lotto.
- Ai fini dell'art. 35, comma 4° del Codice, il valore stimato dell'Appalto, comprensivo dell'opzione di rinnovo programmato di cui al successivo art. 5, è complessivamente e presuntivamente valutato in € 227.087.528,54 (Euro duecentoventisettemilioniottantasettemilacinquecentoventotto/54), Iva esclusa.
- Ai sensi e per gli effetti del comma 3-bis dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e della Determinazione dell'A.N.AC. (già A.V.C.P.) n. 3/08, si attesta che gli oneri di sicurezza per l'eliminazione dei rischi di interferenza del presente Appalto sono pari a **€ 0 (euro zero)**.
- E' comunque onere dell'Appaltatore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il Documento di Valutazione dei Rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi alle proprie attività.

9. Ai sensi e per gli effetti degli artt. 34, comma 35°, del decreto-legge n. 179 del 18 ottobre 2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 221 del 17 dicembre 2012, e 216, comma 11°, del Codice, si rappresenta che le spese di pubblicazione del Bando di Gara presso i quotidiani e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, graveranno sull'aggiudicatario di ciascun Lotto nella misura massima complessiva e indicativa di **€ 10.000,00 (Euro diecimila/00)**, e dovranno essere rimborsate dal predetto all'Istituto entro 60 (sessanta) giorni dall'aggiudicazione. Qualora non si proceda all'aggiudicazione di uno o due Lotti, le spese graveranno proporzionalmente sugli Aggiudicatari dei rimanenti lotti.

Art. 5 (Durata del Contratto)

1. Il Contratto avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi, naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso.
2. Gli Enti si riservano la facoltà, in via del tutto eventuale e opzionale, previa insindacabile valutazione interna, di rinnovare espressamente il contratto per un ulteriore periodo di 12 mesi.
3. L'opzione di cui al precedente comma sarà attuata e formalizzata mediante uno o più atti aggiuntivi al presente Contratto. In tal caso, l'Appaltatore sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni agli stessi prezzi, patti e condizioni del presente Contratto, o a condizioni economiche più favorevoli per la Stazione Appaltante.
4. Durante il periodo contrattuale l'Affidatario di ciascun Lotto dovrà garantire il rispetto dei livelli di servizio di cui ai relativi Capitolati.
5. La Stazione Appaltante si riserva di dare avvio all'esecuzione del Contratto in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 32, comma 8°, del Codice.

Art. 6 (Operatori Economici)

1. Sono ammessi alla partecipazione alla procedura tutti i soggetti previsti dall'art. 45 del Codice.
2. Ai fini della partecipazione si applicano, altresì, le disposizioni di cui all'art. 37 del decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010, convertito con Legge 30 luglio 2010 n. 122, e le relative disposizioni di attuazione di cui al D.M. del 14 dicembre 2010.
3. Non sono ammessi a partecipare ai singoli Lotti gli Operatori che si trovino, a causa di atti compiuti o omessi prima o nel corso della procedura, in una delle situazioni di cui all'art. 80, commi 1°, 2°, 4° e 5°, del Codice o di cui alle ulteriori disposizioni normative che precludono soggettivamente gli affidamenti pubblici. Ove ricorrano tali situazioni, l'Istituto potrà **escludere** gli Operatori in qualunque momento della procedura.

4. Sono esclusi dalla partecipazione a ciascun lotto, sia in forma singola che associata, gli Operatori che, rispetto ad un altro concorrente che presenti offerta su un altro lotto, siano controllati o controllanti da una medesima controllante, ai sensi dell'art. 80, comma 5 del D.Lgs. 50/2016.
5. Si precisa che:
 - relativamente alle condanne di cui all'art. 80, comma 1°, del Codice, l'esclusione non opera se il reato è stato depenalizzato ovvero se è intervenuta la riabilitazione ovvero se il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima. Se la sentenza di condanna definitiva non fissa la durata della pena accessoria dell'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione, ovvero non sia intervenuta riabilitazione, tale durata è pari a cinque anni, salvo che la pena principale sia di durata inferiore, e in tale caso è pari alla durata della pena principale;
 - l'Operatore Economico che si trovi in una delle situazioni di cui all'art. 80, comma 1°, del Codice, limitatamente alle ipotesi in cui la sentenza definitiva abbia imposto una pena detentiva non superiore a 18 mesi ovvero abbia riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita per le singole fattispecie di reato, ovvero in una delle situazioni di cui al comma 5° del medesimo art. 80 del Codice, sarà ammesso a provare di aver risarcito o di essersi impegnato a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito e di aver adottato provvedimenti concreti di carattere tecnico, organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti. Se la Stazione Appaltante riterrà che le misure di cui al precedente periodo siano sufficienti, l'Operatore Economico non sarà escluso dalla presente procedura. L'Operatore Economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle procedure di appalto non può avvalersi della possibilità prevista dai precedenti periodi nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza;
 - relativamente ai motivi di esclusione di cui all'art. 80, comma 4°, del Codice, l'esclusione non opera quando l'Operatore abbia ottemperato ai suoi obblighi pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, purché il pagamento o l'impegno siano stati formalizzati prima della scadenza del termine per la presentazione delle Offerte;
 - le cause di esclusione previste dall'art. 80 del Codice non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-*sexies* del D.L. 8 giugno 1992, n. 306, convertito in l. 7 agosto 1992, n. 356 o degli articoli 20 e 24 del D.Lgs. 6 settembre 2011 n. 159, e affidate ad un custode o amministratore giudiziario o finanziario, limitatamente a quelle riferite al periodo precedente al predetto affidamento;

- in caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, la Stazione Appaltante ne darà segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione ai sensi dell'art. 80, comma 12°, del Codice.
 - non sono ammessi altresì alla presente procedura gli Operatori che abbiano fornito la documentazione di cui all'articolo 66, comma 2°, del Codice o che abbiano altrimenti partecipato alla preparazione della procedura di aggiudicazione dell'Appalto, qualora non sia stato in alcun modo possibile garantire il rispetto del principio della parità di trattamento. In ogni caso, prima di procedere all'esclusione dei soggetti che si trovino nella condizione di cui al precedente periodo, la Stazione Appaltante inviterà entro un termine non superiore a dieci giorni solari i suddetti Operatori a provare che la loro partecipazione alla preparazione della procedura di aggiudicazione dell'Appalto non costituisce causa di alterazione della concorrenza.
6. Il curatore del fallimento, autorizzato all'esercizio provvisorio, ovvero l'impresa ammessa al concordato con continuità aziendale, possono partecipare alla presente procedura su autorizzazione del giudice delegato, sentita l'A.N.AC., come previsto dall'art. 110, commi 3°, 4° e 5°, del Codice.
7. Ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/01, i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni, enti pubblici o enti privati in controllo pubblico non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto sopra sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti. Ai soli fini dell'applicazione dei divieti di cui ai precedenti periodi, devono considerarsi dipendenti delle pubbliche amministrazioni, degli enti pubblici o degli enti privati in controllo pubblico anche i soggetti titolari di uno degli incarichi di cui al D.Lgs. 39/13, ivi compresi i soggetti esterni con i quali le pubbliche amministrazioni, gli enti pubblici o gli enti privati in controllo pubblico abbiano stabilito un rapporto di lavoro, subordinato o autonomo.
8. I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2°, lettere b) e c), del Codice, sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara. In caso di violazione saranno **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 caso di partecipazione dei consorzi di cui all'art. 45, comma 2°, lett. b) e c), troveranno altresì applicazione le disposizioni contenute all'art. 47 del Codice.

9. E' consentita la presentazione di offerte da parte dei soggetti di cui all'articolo 45, comma 2°, lett. d) ed e), del Codice, anche se non ancora costituiti. In tal caso l'offerta deve essere sottoscritta da tutti gli Operatori Economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di Operatori Economici e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi Operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.
10. E' vietata l'associazione in partecipazione. Salvo quanto disposto all'art. 48, commi 18° e 19°, del Codice, è vietata qualsiasi modificazione alla composizione dei raggruppamenti temporanei e dei consorzi ordinari di Operatori Economici rispetto a quella risultante dall'impegno presentato in sede di offerta.
11. I Concorrenti di cui all'art. 45, comma 2°, lett. d), e) e g) del Codice concorrono necessariamente per tutte le proprie raggruppate/consorziate.
12. E' ammesso il recesso di uno o più Operatori raggruppati esclusivamente per esigenze organizzative del raggruppamento e sempre che gli Operatori rimanenti abbiano i requisiti di qualificazione adeguati ai servizi ancora da eseguire. In ogni caso la modifica soggettiva di cui al precedente periodo non è ammessa se finalizzata ad eludere la mancanza di un requisito di partecipazione alla gara.

Art. 7 (Criteri di selezione)

1. Ai fini dell'affidamento, gli Operatori Economici dovranno possedere, ai sensi dell'art. 83 del Codice:
 - a) adeguati requisiti di idoneità professionale;
 - b) adeguata capacità economica e finanziaria;
 - c) adeguate capacità tecniche e professionali.
2. Ai fini della sussistenza dei **requisiti di cui al comma 1°, lettera a)**, i Concorrenti, se cittadini italiani o di altro Stato membro residenti in Italia, dovranno essere iscritti nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, o presso i competenti ordini professionali, fatto salvo quanto previsto dall'art. 13 del D.L. 4 luglio 2006 n. 223, convertito in legge n. 248 del 4 agosto 2006. Il cittadino di altro Stato membro non residente in Italia, dovrà essere iscritto, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI al Codice.
3. Ai fini della sussistenza dei **requisiti di cui al comma 1°, lettera b)**, i Concorrenti dovranno comprovare i medesimi mediante:

- a) **le dichiarazioni in originale di almeno due istituti bancari** o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, rilasciate successivamente alla data di pubblicazione del Bando.

Se il concorrente non è in grado, per giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di 3 (tre) anni, di presentare le referenze richieste, si applica il comma 4° dell'art. 86 del D.Lgs. 50/2016. Ai sensi della disposizione da ultimo citata, è da considerarsi, in subordine, mezzo idoneo alla comprova del citato requisito la presentazione dei bilanci o degli estratti di bilancio, qualora la pubblicazione del bilancio sia obbligatoria in base alla legislazione del paese di stabilimento dell'operatore economico.

- b) un **fatturato specifico** relativo a **servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento**, riferito agli ultimi tre esercizi finanziari, il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato alla data di pubblicazione del Bando.

In particolare:

- aver realizzato negli ultimi 3 esercizi finanziari, cumulativamente, un fatturato specifico per la prestazione di servizi analoghi a quelli oggetto dell'affidamento, non inferiore a:
 - Lotto 1: Euro 41.000.000,00 (Euro quarantunomilioni/00), IVA esclusa;
 - Lotto 2: Euro 7.500.000,00 (Euro settemilionicinquecentomila/00), IVA esclusa;
 - Lotto 3: Euro 1.100.000,00 (Euro unmilione centomila/00), IVA esclusa.

In caso di raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di Operatori Economici, di cui rispettivamente all'art. 45, comma 2°, lett. d) ed e), del Codice:

- il requisito di cui al precedente punto a) deve essere posseduto da tutti gli operatori economici;
- il requisito di cui al precedente punto b) dovrà essere posseduto dalla mandataria in misura non inferiore al 40% e dalle mandanti in misura non inferiore al 10%, fermo restando che la somma dei requisiti dichiarati dovrà essere uguale o superiore rispetto ai requisiti richiesti, e che la mandataria dovrà possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria.

Resta inteso che ciascun Operatore componente il raggruppamento o il consorzio ordinario dovrà rendere, comunque, la dichiarazione contenuta nella dichiarazione sostitutiva o nel DGUE relativamente ai suddetti requisiti.

Nel caso di consorzi di cui alle lettere b) e c) dell'art. 45, comma 2°, del Codice, troverà applicazione quanto disposto dall'art. 47 del medesimo Codice.

4. Ai fini della sussistenza dei **requisiti di cui al comma 1°, lettera c)**, i Concorrenti dovranno:

- I.** presentare un elenco relativo ai **principali servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento nell'ambito del Lotto per cui si partecipa effettuati negli ultimi tre anni rispetto alla data di pubblicazione del Bando di Gara**, con indicazione dei relativi importi, date e destinatari pubblici o privati;
- II.** per il lotto 1, presentare, **in originale o in copia conforme**, apposita **certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008** nel settore "EA 35 - Servizi professionali d'impresa" avente ad oggetto l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management" in corso di validità, rilasciata da un Organismo di certificazione abilitato in base alla norma ISO 17021/2011, ovvero da un Ente di accreditamento aderente alla associazione europea per l'accREDITamento degli organismi di certificazione in corso di validità. Saranno riconosciuti ai fini di cui sopra i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri. Saranno parimenti ammesse altre prove relative all'impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità, qualora l'Operatore Economico interessato non abbia la possibilità di ottenere le certificazioni entro il termine di presentazione delle Offerte per motivi non imputabili all'Operatore medesimo, a condizione che quest'ultimo dimostri che le misure di garanzia della qualità proposte soddisfano la norme di garanzia della qualità richiesta;
- III.** per il lotto 2, presentare, **in originale o in copia conforme**, apposita **certificazione di qualità EN ISO 9001/2008** per il settore EA33 in corso di validità, rilasciata da un Organismo di certificazione abilitato in base alla norma ISO 17021/2011, ovvero da un Ente di accreditamento aderente alla associazione europea per l'accREDITamento degli organismi di certificazione in corso di validità. Saranno riconosciuti ai fini di cui sopra i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri. Saranno parimenti ammesse altre prove relative all'impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità, qualora l'Operatore Economico interessato non abbia la possibilità di ottenere le certificazioni entro il termine di presentazione delle Offerte per motivi non imputabili all'Operatore medesimo, a condizione che quest'ultimo dimostri che le misure di garanzia della qualità proposte soddisfano la norme di garanzia della qualità richiesta;

In relazione al lotto 1 e 2, in caso di raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di Operatori Economici, di cui rispettivamente all'art. 45, comma 2°, lett. d) ed e), del Codice:

- i requisiti di cui ai precedenti punti I e II per il lotto 1 e I e III per il lotto 2 dovranno essere posseduti da ciascun Operatore componente il raggruppamento o il consorzio ordinario.

IV. Per il lotto 3, presentare, **in originale o in copia conforme**, apposita **certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008**, settore EA, in corso di validità, rilasciata, sulla base della norma ISO 45012, da un Organismo di certificazione, ovvero da un Ente di accreditamento aderente alla associazione europea per l'accREDITamento degli organismi di certificazione (EA – European cooperation for Accreditation). In particolare, è richiesto il possesso di almeno uno dei seguenti settori EA:

- EA-33: Tecnologia dell'Informazione;
- EA-35: Servizi professionali d'impresa, nello specifico per la "consulenza e servizi per le aziende".

Saranno riconosciuti ai fini di cui sopra i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri. Saranno parimenti ammesse altre prove relative all'impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità, qualora l'Operatore Economico interessato non abbia la possibilità di ottenere le certificazioni entro il termine di presentazione delle Offerte per motivi non imputabili all'Operatore medesimo, a condizione che quest'ultimo dimostri che le misure di garanzia della qualità proposte soddisfano la norme di garanzia della qualità richiesta.

In relazione al lotto 3, in caso di raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di Operatori Economici, di cui rispettivamente all'art. 45, comma 2°, lett. d) ed e), del Codice, i requisiti di cui ai precedenti punti I e IV dovranno essere posseduti da ciascun Operatore componente il raggruppamento o il consorzio ordinario.

Nel caso di consorzi di cui alle lettere b) e c) dell'art. 45, comma 2°, del Codice, troverà applicazione quanto disposto dall'art. 47 del medesimo Codice.

5. In sede di procedura, i requisiti di cui sopra dovranno essere comprovati mediante dichiarazione sostitutiva, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/00, ovvero mediante il DGUE, ad eccezione della certificazione di qualità, la quale dovrà essere presentata in originale o in copia conforme.
6. I requisiti di cui sopra verranno altresì comprovati con le modalità indicate al successivo art. 15.
7. Ai sensi dell'art. 89 del Codice, le imprese potranno far ricorso all'avvalimento, nei limiti e alle condizioni previsti dal predetto articolo. La documentazione ivi indicata, meglio dettagliata all'art. 11 del presente Disciplinare, dovrà essere allegata in sede di Offerta nell'ambito della "Busta A – Documentazione Amministrativa".

Art. 8 (Disciplina del soccorso istruttorio)

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 83, comma 9°, del Codice, le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda potranno essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui al presente articolo.
2. In particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti all'Offerta Tecnica ed Economica, obbliga il Concorrente che vi ha dato causa al pagamento, in favore della Stazione Appaltante, di una sanzione pecuniaria pari all'1‰ del valore complessivo posto a base di gara del Lotto o dei Lotti di partecipazione e comunque non superiore a **€ 5.000,00**.
3. Nei casi di cui al precedente comma, la Stazione Appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a 10 (dieci) giorni solari, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere, da presentare contestualmente al documento comprovante l'avvenuto pagamento della sanzione, **a pena di esclusione**.
4. La sanzione è dovuta esclusivamente in caso di regolarizzazione.
5. Nei casi di **irregolarità formali, ovvero di mancanza o incompletezza di dichiarazioni non essenziali**, la Stazione Appaltante ne richiede comunque la regolarizzazione con la procedura di cui al periodo precedente, ma non applica alcuna sanzione.
6. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è **escluso** dalla gara.
7. Costituiscono **irregolarità essenziali non sanabili** le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

Art. 9 (Garanzie a corredo delle Offerte e in tema di esecuzione del Contratto)

1. Ai sensi dell'art. 93 del Codice, ciascuna Offerta dovrà essere corredata da una garanzia provvisoria, per singolo Lotto, prestata nella forma della cauzione o della fideiussione, a scelta dell'Offerente. L'importo della garanzia dovrà essere pari al 2% del valore del contratto a base di gara per ciascun Lotto, salvo quanto previsto ai successivi commi 11° e 12° del presente articolo.
2. La cauzione, ai sensi del comma 2° del predetto art. 93 del Codice, a scelta dell'Offerente, potrà essere costituita:
 - a) in contanti, con versamento su uno dei conti correnti intestati all'INPS presso le agenzie o filiali degli istituti di credito di cui all'allegato *sub* 5 al presente Disciplinare;
 - b) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una Sezione di Tesoreria Provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della Stazione Appaltante.

3. Al fine di comprovare in sede di procedura l'avvenuta costituzione del deposito cauzionale, il Concorrente dovrà produrre i documenti probatori che dimostrino il versamento delle relative somme.
4. Il deposito cauzionale non sarà produttivo di alcun interesse in favore del Concorrente. I titoli depositati saranno restituiti con le stesse cedole con le quali sono stati presentati.
5. La costituzione del deposito cauzionale dovrà avvenire con le modalità suindicate.
6. La fideiussione provvisoria può essere rilasciata, a scelta dell'Offerente, da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.
7. La medesima fideiussione, comunque rilasciata, dovrà in particolare:
 - a) avere quale beneficiaria l'INPS;
 - b) essere specificamente riferita alla gara in oggetto e al Lotto di partecipazione;
 - c) prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ai sensi dell'art. 1944 del codice civile;
 - d) prevedere la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2°, del codice civile;
 - e) prevedere l'impegno alla liquidazione della somma garantita su semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante, entro il termine di giorni 15 (quindici) dalla richiesta medesima;
 - f) avere validità non inferiore a 240 (duecentoquaranta) giorni dalla data di scadenza fissata per il termine di ricezione delle Offerte;
 - g) prevedere l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, su richiesta della Stazione Appaltante, per la durata di ulteriori 240 (duecentoquaranta) giorni, qualora al momento della scadenza della garanzia stessa non fosse ancora intervenuta l'aggiudicazione;
 - h) coprire la mancata sottoscrizione del contratto dopo l'aggiudicazione, per fatto dell'Affidatario riconducibile ad una condotta connotata da dolo o colpa grave;
 - i) recare la sottoscrizione del garante.
8. Ove non sia già contenuto nell'ambito della fideiussione provvisoria, l'Offerta dovrà essere altresì corredata, **a pena di esclusione**, dall'impegno di un fideiussore, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare la garanzia fideiussoria di cui

all'art. 103 del Codice per l'esecuzione del contratto, qualora l'Offerente risultasse Aggiudicatario.

9. In caso di partecipazione alla gara di un raggruppamento temporaneo di Operatori Economici o di un consorzio ordinario, la garanzia fideiussoria deve riguardare tutti gli Operatori del raggruppamento o consorzio medesimi.
10. Ai sensi dell'art. 93, comma 7°, del Codice, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo può essere ridotto, mediante applicazione della seguente formula:

$$\mathbf{Gr = Gb * (1-R1) * (1-R2) * (1-R3) * (1-R4)}$$

Dove:

Gr = Importo della garanzia ridotto

Gb = Importo base della garanzia

R1 = Riduzione del 50% applicabile agli Operatori Economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000;

R2 = riduzione:

- del 30%, applicabile agli Operatori Economici in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, oppure
- del 20%, applicabile agli Operatori Economici in possesso di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI ENISO14001.

R3 = Riduzione del 20% applicabile agli Operatori Economici in possesso, in relazione ai beni o servizi che costituiscano almeno il 50% del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso, del marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel UE) ai sensi del regolamento (CE) n. 66/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009;

R4 = riduzione del 15%, applicabile agli Operatori Economici che abbiano sviluppato:

- un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1; oppure
- un'impronta climatica (*carbon footprint*) di prodotto ai sensi della norma UNI ISO/TS 14067.

In caso di mancato possesso di uno o più dei suddetti requisiti, il corrispondente valore di R1, R2, R3 nella formula sopra riportata sarà pari a 0.

11. In alternativa a quanto previsto dal precedente comma, ai sensi dell'art. 93, comma 7°, del Codice, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo può essere ridotto del 30%, non cumulabile con le riduzioni di cui sopra, qualora l'Operatore Economico sia in possesso, alternativamente:
- del *rating* di legalità;
 - dell'attestazione del modello organizzativo, ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001;
 - di certificazione *social accountability* 8000;
 - di certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, o di certificazione OHSAS 18001;
 - di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia o UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività in qualità di ESC (*Energy Service Company*) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici e per gli Operatori Economici in possesso della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.
12. Per fruire dei benefici di cui ai precedenti commi 10 e 11, l'Operatore Economico segnala, in sede di Offerta, il possesso dei requisiti e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti, come meglio specificato al successivo art. 12, comma 12°, lett. e).
13. In caso di raggruppamento o consorzio ordinario, l'importo della garanzia è ridotto nei termini di cui sopra soltanto se tutti i consorziati o gli Operatori raggruppati sono in possesso dei rispettivi requisiti. In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2°, lett. b) e c), l'importo della garanzia è ridotto solo nel caso in cui il consorzio sia in possesso dei predetti requisiti.
14. Verso i Concorrenti non Aggiudicatari, la garanzia provvisoria sarà svincolata contestualmente alla comunicazione di intervenuta aggiudicazione dell'Appalto, tempestivamente e comunque entro 30 (trenta) giorni dall'aggiudicazione stessa, ai sensi di quanto disposto dall'art. 93, comma 9°, del Codice. Verso l'Aggiudicatario, la garanzia provvisoria sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del Contratto, ai sensi di quanto previsto dal comma 6° dell'art. 93 del Codice.
15. Sarà obbligo dell'Aggiudicatario rilasciare la garanzia definitiva prevista dall'art. 103 del Codice, secondo le modalità previste da detta norma ed entro i termini richiesti dalla Stazione Appaltante nei documenti di gara.
16. Ai sensi dell'art. 103, comma 6°, del Codice, ai fini del pagamento della rata di saldo, l'Appaltatore dovrà costituire una cauzione o una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo, maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data della verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività della medesima.

Art. 10 (Contribuzione all'Autorità Nazionale AntiCorruzione e ricorso al Sistema AVCPass)

1. Le Offerte dovranno essere corredate dalla prova dell'avvenuto pagamento della contribuzione dovuta dall'Offerente all'A.N.AC. (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture), ai sensi dell'art. 1, commi 65° e 67°, della l. n. 266 del 23 dicembre 2005 e della Deliberazione della predetta Autorità n. 1377 del 21 dicembre 2016, nella misura riportata nella seguente tabella:

LOTTO / CIG	Quota Operatori Economici
LOTTO 1: - CIG 7059079844	€ 500,00 (Euro cinquecento /00)
LOTTO 2: - CIG 7059101A6B	€ 500,00 (Euro cinquecento /00)
LOTTO 3: - CIG 7059153556	€ 200,00 (Euro duecento /00)

2. La prova dovrà essere formata e depositata in relazione alla modalità di pagamento prescelta dall'Offerente.
3. Il pagamento della contribuzione avviene con le seguenti modalità, previste nelle "Istruzioni relative alle contribuzioni dovute, ai sensi dell'art. 1, comma 67°, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, di soggetti pubblici e privati in vigore dal 1° gennaio 2015":
- versamento *online*, collegandosi al "Servizio Riscossione Contributi" disponibile in *homepage* sul sito *web* dell'Autorità Nazionale Anticorruzione all'indirizzo <http://www.anticorruzione.it>, seguendo le istruzioni disponibili sul portale, tramite carta di credito dei circuiti Visa e Visa Electron (con la gestione del protocollo "certified by"), MasterCard (con la gestione del protocollo "secure code"), Diners, American Express. A riprova dell'avvenuto pagamento, l'Operatore Economico dovrà allegare all'Offerta copia della ricevuta di pagamento, trasmessa all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione e reperibile in qualunque momento accedendo alla lista dei pagamenti effettuati disponibile on line sul "Servizio Riscossione Contributi";
 - in contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio Riscossione Contributi, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. Copia dello scontrino rilasciato dal punto vendita dovrà essere allegata all'Offerta;
 - per i soli Operatori Economici esteri, sarà possibile effettuare il pagamento anche tramite bonifico bancario internazionale, sul conto corrente bancario n. 4806788, aperto presso il Monte dei Paschi di Siena (IBAN: IT 77 0 01030 03200 0000 04806788), (BIC: PASCITMMROM) intestato all'Autorità Nazionale AntiCorruzione. La causale del versamento deve riportare esclusivamente:
 - a)** il codice identificativo ai fini fiscali utilizzato nel Paese di residenza o di sede del partecipante;

b) il CIG che identifica il Lotto, come indicato all'art. 2 del presente Disciplinare di gara.

Copia della ricevuta del bonifico effettuato dovrà essere allegata all'Offerta.

4. A riprova dell'avvenuto pagamento, l'Operatore Economico dovrà allegare all'Offerta copia della ricevuta di pagamento o copia dello scontrino rilasciato dal punto vendita.
5. La Stazione Appaltante è tenuta al controllo, anche tramite l'accesso al SIMOG, dell'avvenuto pagamento, dell'esattezza dell'importo e della rispondenza del CIG riportato sulla ricevuta del versamento con quello assegnato alla presente procedura in corso.
6. Nel caso di raggruppamenti o consorzi ordinari, costituiti e costituendi, il versamento dovrà essere effettuato dal solo Operatore capogruppo.
7. Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 81 e 216, comma 13°, del Codice e dalla Deliberazione dell'A.N.AC. n. 111 del 20 dicembre 2012, come aggiornata dalla successiva Deliberazione n. 157 del 17 febbraio 2016, la Stazione Appaltante procederà all'acquisizione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-professionale ed economico e finanziario, per la partecipazione alla presente procedura, attraverso l'utilizzo del sistema *AVCpass*, reso disponibile dall'A.N.AC., salvo che nei casi di cui all'art. 5, comma 3°, della suddetta Deliberazione 111/12 nonché in tutti gli altri casi in cui non fosse possibile ricorrere a tale sistema.
8. Ciascun Concorrente, al fine di consentire l'utilizzo da parte della Stazione Appaltante del sistema *AVCpass*, sarà tenuto a registrarsi al Sistema accedendo all'apposito *link* sul portale A.N.AC. (Servizi ed accesso riservato - *AVCpass*) secondo le istruzioni ivi contenute e richiedere il *PassOE* per la presente procedura. Le indicazioni operative per la registrazione nonché i termini e le regole tecniche per l'acquisizione, l'aggiornamento, la consultazione dei dati e il caricamento dei documenti sono presenti sul sito: www.anticorruzione.it.
9. Si segnala che, nel caso di partecipazione alla presente procedura da parte di Concorrenti non registrati presso il sistema *AVCpass*, la Stazione Appaltante provvederà, con apposita comunicazione, ad assegnare loro un termine congruo per l'effettuazione della predetta registrazione.

Art. 11 (Avvalimento dei requisiti)

1. Il Concorrente, singolo o in raggruppamento di cui all'articolo 45 del Codice, può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui al precedente art. 7, comma 1°, lett. b) e c), necessari per partecipare alla presente procedura di gara, e, in ogni caso, con esclusione dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice, avvalendosi delle capacità di altri soggetti, anche eventualmente partecipanti al raggruppamento, a prescindere dalla natura giuridica dei suoi legami con questi ultimi, mediante ricorso all'avvalimento ai sensi dell'art. 89 del Codice.

2. Nel caso di avvalimento dovrà essere prodotta, nell'ambito della "Busta A – Documentazione Amministrativa", la seguente documentazione:
 - a. una dichiarazione sostitutiva sottoscritta dall'impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'articolo 80 nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento;
 - b. una dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso il Concorrente e verso la Stazione Appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il Concorrente;
 - c. originale o copia autentica del contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del Concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto.
3. Le dichiarazioni di cui ai precedenti punti a) e b) potranno essere rese mediante l'utilizzo del *form* di cui all'allegato *sub* 5 del presente Disciplinare. Le dichiarazioni dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante dell'Operatore Economico o dal soggetto comunque abilitato ad impegnare l'Operatore, e dovranno essere accompagnate da copia del documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità. In caso di sottoscrizione ad opera di soggetto diverso dal legale rappresentante, dovrà essere prodotta in atti copia della fonte dei poteri. In alternativa alla dichiarazione di cui al precedente comma 2°, punto a), ai sensi e per gli effetti dell'art. 85 del Codice, la Stazione Appaltante accetterà apposito DGUE dell'impresa ausiliaria (compilato esclusivamente nella parte II, lett. A e B, e nelle parti III e IV). In caso di libera compilazione a cura dell'impresa ausiliaria e/o in caso di presentazione del DGUE, la dichiarazione sostitutiva e/o il DGUE dovranno comunque contenere tutte le dichiarazioni e gli elementi riportati nel *form* allegato *sub* 5 al presente Disciplinare di Gara.
4. Nell'ambito della dichiarazione sostitutiva resa dal Concorrente ai sensi del successivo art. 12 e/o nell'ambito del DGUE del Concorrente dovranno essere indicate le informazioni sui requisiti generali di cui all'art. 80 del Codice e sui requisiti tecnici, relative agli eventuali soggetti di cui l'Operatore Economico si avvale ai sensi dell'articolo 89.
5. La Stazione Appaltante verifica, conformemente agli artt. 85, 86 e 88, del Codice se i soggetti della cui capacità l'Operatore intende avvalersi, soddisfano i pertinenti criteri di selezione o se sussistono motivi di esclusione ai sensi dell'art. 80 del medesimo Codice. Essa impone all'Operatore di sostituire le imprese ausiliarie che non soddisfano un pertinente criterio di selezione o per i quali sussistono motivi obbligatori di esclusione. Resta inteso che, nel caso di dichiarazioni mendaci, ferma restando l'applicazione dell'articolo 80, comma 12°, nei confronti dei sottoscrittori, la Stazione Appaltante **esclude** il Concorrente ed escute la garanzia.

6. E' ammesso l'avvalimento di più imprese ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.
7. In relazione a ciascun Lotto non è consentito, **a pena di esclusione**, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un Concorrente, ovvero che partecipino sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti.
8. Il Concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto. Gli obblighi previsti dalla normativa antimafia a carico del Concorrente si applicano anche nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.
9. Il contratto è in ogni caso eseguito dall'impresa che partecipa alla gara, alla quale è rilasciato il certificato di esecuzione, e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati. Per quanto riguarda i criteri relativi all'indicazione dei titoli di studio e professionali di cui all'allegato XVII, parte II, lettera f), del Codice, o alle esperienze professionali pertinenti, gli Operatori Economici possono tuttavia avvalersi delle capacità di altri soggetti solo se questi ultimi eseguono direttamente i lavori o i servizi per cui tali capacità sono richieste.
10. La Stazione Appaltante eseguirà in corso di esecuzione le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria, nonché l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'appalto, con le modalità previste dall'art. 89 del Codice e dall'art. 17 dello Schema di Contratto.

Art. 12 (Modalità di presentazione delle Offerte)

1. L'Offerta dovrà essere redatta in lingua italiana, in conformità alla normativa comunitaria e nazionale vigente in materia di appalti, e sarà vincolante per l'Offerente per il termine di 240 (duecentoquaranta) giorni solari dalla data ultima fissata per la scadenza del termine di presentazione delle Offerte. Ai sensi dell'art. 32, comma 4°, del Codice, l'Istituto si riserva la facoltà di chiedere agli Offerenti il differimento di detto termine.
2. Nel caso in cui l'Offerta o i documenti a corredo dell'Offerta siano redatti in lingua diversa da quella italiana, i medesimi dovranno essere accompagnati da una traduzione in lingua italiana certificata conforme al testo originale dalle autorità diplomatiche o consolari italiane del Paese in cui sono stati redatti, oppure da un traduttore ufficiale.
3. **Saranno considerate inammissibili e/o saranno escluse le offerte:**
 - a) che sono state presentate in ritardo rispetto al termine di cui al successivo comma 6°;
 - b) che l'Istituto ha giudicato anormalmente basse;
 - c) che non hanno la qualificazione necessaria;

- d) il cui prezzo supera l'importo posto dalla Stazione Appaltante a base di gara, stabilito e documentato per ciascun Lotto prima dell'avvio della procedura di appalto.
4. **Saranno considerate irregolari le offerte** non conformi a quanto prescritto nei documenti di gara. Si applica a tal fine la disciplina di cui al precedente art. 8 del presente Disciplinare di Gara.
5. L'Offerta dovrà consistere in un unico plico, chiuso, non trasparente, sigillato con ceralacca o equivalente sistema, controfirmato sui lembi di chiusura e recante all'esterno la dicitura: «**NON APRIRE – Offerta per la procedura aperta relativa alla FORNITURA del Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA – Lotto...**», » oltre alla denominazione dell'Offerente con il proprio indirizzo, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).
6. Il suddetto plico dovrà pervenire, **entro il termine perentorio delle ore 13 del 28 giugno 2017**, al seguente indirizzo:

INPS – CENTRALE ACQUISTI - DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI E APPALTI

Area Centro Servizi – Settore Movimento Corrispondenza – Piano Ammezzato, Stanza A12

Via Ciro il Grande 21 – 00144 – Roma (EUR)

7. Il Plico di Offerta potrà essere consegnato, entro e non oltre il termine predetto, mediante raccomandata A/R, agenzia di recapito autorizzata o a mano. In caso di consegna a mano, verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna, nelle giornate non festive dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.
8. **Non saranno ammesse alla procedura Offerte pervenute oltre il termine sopra indicato.** Il recapito dei plichi, indipendentemente dalla modalità utilizzata, sarà incombente a esclusivo rischio del mittente, il quale non potrà sollevare eccezione alcuna ove, per qualsiasi motivo, i plichi non dovessero pervenire in tempo utile.
9. Ai fini del rispetto dei termini sopra indicati, farà fede esclusivamente il timbro apposto dalla Stazione Appaltante.
10. Sarà ammessa l'integrale sostituzione del Plico di offerta purché tale sostituzione intervenga entro i termini di scadenza per la presentazione delle Offerte.
11. Il Plico di Offerta, a pena di esclusione, dovrà contenere al proprio interno le seguenti buste, a loro volta chiuse, non trasparenti, sigillate con ceralacca o equivalente sistema e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti le seguenti diciture:
- i. Busta A – Documentazione Amministrativa**
 - ii. Busta B – Offerta Tecnica**
 - iii. Busta C – Offerta Economica**

Ciascuna busta dovrà riportare sul frontespizio, oltre alle diciture sopraindicate, anche la denominazione dell'Offerente, con la specificazione se si tratta di concorrente singolo o di riunione di concorrenti, con la relativa composizione.

12. La **Busta "A" (Documentazione Amministrativa)** dovrà contenere i documenti e le dichiarazioni di seguito indicate:

a) una **dichiarazione sostitutiva del Concorrente**, resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, nella quale il Concorrente attesti, *inter alia*, l'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice e di quelli ulteriori previste dalla legge e la sussistenza delle condizioni minime di affidamento richieste dalla *lex specialis*, fornisca le informazioni rilevanti richieste dalla Stazione Appaltante e le informazioni relative al possesso dei prescritti requisiti in capo agli eventuali soggetti di cui l'Operatore Economico si avvale ai sensi dell'art. 89 del Codice, indichi l'autorità pubblica o il terzo responsabile del rilascio dei documenti complementari e attesti la propria capacità, su richiesta e senza indugio, di fornire tali documenti, secondo quanto previsto nello schema di dichiarazione sostitutiva del Concorrente di cui all'allegato *sub 3*, al presente Disciplinare.

Si ricorda che, ai fini dell'attestazione di insussistenza delle cause ostative di cui ai commi 1°, 2° e 5° lett. I), dell'art. 80 del Codice, la relativa dichiarazione potrà essere resa dal legale rappresentante, per quanto a propria conoscenza, per conto dei seguenti soggetti, in via omnicomprensiva:

- titolare o direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale;
- un socio o direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo;
- soci accomandatari o direttore tecnico, se si tratta di società in accomandita semplice;
- membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, di direzione o di vigilanza o soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, direttore tecnico o socio unico persona fisica, ovvero socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio.

Si ricorda inoltre che la dichiarazione relativa alle cause ostative di cui al comma 1° dell'art. 80 del Codice va resa anche per i soggetti sopra indicati cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, ferma restando la possibilità di dimostrare la completa ed effettiva dissociazione della condotta penalmente sanzionata. Anche in tal caso il legale rappresentante potrà dichiarare, ai sensi dell'art. 47, comma 2° del D.P.R. 445/2000, per quanto a propria conoscenza, il possesso dei requisiti richiesti in capo ai predetti soggetti in

via omnicomprensiva.

In caso di cessione di azienda, incorporazione o fusione realizzatasi nell'ultimo anno, la dichiarazione di cui al periodo che precede deve essere resa anche con riferimento agli esponenti della società cedente, incorporata o fusa.

Nell'ambito della dichiarazione sostitutiva dovranno essere in ogni caso indicati i nominativi dei soggetti di cui ai tre periodi che precedono.

Sarà comunque onere dell'Offerente, qualora il Legale rappresentante non dichiari, per quanto a propria conoscenza, l'insussistenza delle cause ostative di cui ai commi 1°, 2° e 5 lett. I), dell'art. 80 del Codice, produrre le relative dichiarazioni sottoscritte da ciascuno dei singoli esponenti sopra indicati.

Resta fermo quanto previsto al precedente art. 6, comma 4°, del presente Disciplinare di Gara.

Il curatore del fallimento, autorizzato all'esercizio provvisorio, ovvero l'impresa ammessa al concordato con continuità aziendale devono indicare nella dichiarazione sostitutiva, da predisporre preferibilmente secondo il modello dell'allegato *sub 3*, i riferimenti all'autorizzazione del giudice delegato e ai provvedimenti dell'A.N.AC.

La dichiarazione sostitutiva dovrà contenere altresì:

- le informazioni rilevanti richieste nel presente Disciplinare;
- le informazioni sui requisiti generali di cui all'art. 80 del Codice e sui requisiti tecnici, relative agli eventuali soggetti di cui l'Operatore Economico si avvale ai sensi dell'articolo 89;
- l'indicazione dell'autorità pubblica o del terzo responsabile al rilascio dei documenti complementari;
- apposita dichiarazione, relativa alla capacità, per l'Operatore, di fornire i documenti complementari indicati al successivo art. 15, su richiesta e senza indugio.

La dichiarazione sostitutiva del Concorrente dovrà essere redatta sulla base dello schema allegato *sub 3* al presente Disciplinare di Gara, da intendersi parte integrante del Disciplinare stesso.

In alternativa alla dichiarazione sostitutiva, ai sensi e per gli effetti dell'art. 85 del Codice, la Stazione Appaltante accetterà il DGUE, redatto in conformità al modello di formulario approvato con regolamento dalla Commissione europea (UE) 2016/7 del 5 gennaio 2016, e allegato al medesimo regolamento (reperibile sul sito <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32016R0007>).

Ai fini di cui al periodo che precede, il DGUE potrà essere inserito nella "Busta A – Documentazione Amministrativa", in formato cartaceo.

I Concorrenti potranno altresì riutilizzare una dichiarazione sostitutiva o DGUE già

utilizzati in una procedura precedente, purché producano apposita dichiarazione sostitutiva a conferma della validità delle informazioni ivi contenute.

In caso di libera compilazione a cura dell'Operatore e/o in caso di presentazione del DGUE, **la dichiarazione sostitutiva e/o il DGUE dovranno comunque contenere, tutte le dichiarazioni e gli elementi riportati nel form allegato sub 3 al presente Disciplinare di Gara.**

La dichiarazione sostitutiva e/o il DGUE dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante o dal soggetto comunque abilitato ad impegnare il Concorrente. In caso di sottoscrizione ad opera di soggetto diverso dal legale rappresentante, dovrà essere prodotta nella Busta "A" anche copia del titolo abilitativo.

Ai fini della validità delle dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/00, all'interno della "Busta A - Documentazione Amministrativa" dovrà essere inserita **copia di un documento di identità di ciascun soggetto sottoscrittore, in corso di validità.**

In caso di raggruppamenti e consorzi ordinari, costituiti o costituendi, la dichiarazione sostitutiva dovrà essere resa da ciascun Operatore Economico raggruppato o consorziato.

- b)** nel solo caso di ricorso all'**avvalimento**, la documentazione di cui all'art. 11 del presente Disciplinare;
- c)** nel solo caso di ricorso al **subappalto**, la seguente documentazione:
 - i.** **la dichiarazione di subappalto**, resa dal legale rappresentante dell'Offerente o dal soggetto abilitato ad impegnare l'Operatore, nella quale l'Offerente:
 - **indichi le prestazioni che intende eventualmente subappaltare** ai sensi dell'art. 105, comma 4°, lett. b) del Codice, nei limiti del **30%** (trenta per cento) dell'importo contrattuale massimo subappaltabile; Detta dichiarazione è già contenuta nel *form* di dichiarazione sostitutiva del Concorrente allegato *sub 3* al presente Disciplinare (stante la particolare specializzazione necessaria per lo svolgimento delle attività poste a bando, non si richiede l'indicazione della terna di subappaltatori prevista dall'art. 105, comma 6, del codice);
- d)** prova dell'avvenuto pagamento della **contribuzione** dovuta dall'Offerente all'A.N.AC., di cui all'art. 10 del presente Disciplinare di gara, con riferimento alla presente procedura, per ciascun Lotto;
- e)** la seguente documentazione relativa alle **garanzie** di cui al precedente art. 9 del presente Disciplinare:
 - i.** il documento comprovante la prestazione della **cauzione** o **fideiussione**

- provvisoria** di cui all'art. 93 del Codice;
- ii. l'impegno del fideiussore o di altro soggetto** a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del Contratto di cui all'art. 103 del Codice nei casi di cui all'art. 9 comma 8°. In caso di prestazione della garanzia a mezzo di fideiussione bancaria o assicurativa, l'impegno potrà già essere contenuto nella fideiussione stessa;
- iii.** solo qualora l'Operatore intenda usufruire dei benefici di cui al precedente art. 9, commi 10° e 11°, **almeno uno dei seguenti documenti:**
- **copie conformi all'originale** delle certificazioni, registrazioni, marchi, impronte o attestazioni di cui al precedente art. 9, commi 10° e 11°, del presente Disciplinare;
 - **dichiarazione rilasciata dall'Ente Certificatore o comunque da un organismo indipendente** attestante delle certificazioni, registrazioni, marchi, impronte o attestazioni di cui al precedente art. 9, commi 10° e 11°, del presente Disciplinare. Tale dichiarazione dovrà riportare il numero del certificato, ove esistente, l'organismo che lo ha rilasciato, la data del rilascio, la data di scadenza, la vigenza;
 - **idonea dichiarazione resa dal Concorrente** ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/2000 attestante il possesso delle certificazioni, registrazioni, marchi, impronte o attestazioni di cui al precedente art. 9, commi 10° e 11°, del presente Disciplinare. Tale dichiarazione è già contenuta nel *form* di dichiarazione sostitutiva del Concorrente allegato *sub 3* al presente Disciplinare di Gara;
- f)** il documento attestante l'attribuzione del "**PassOE**", quale rilasciato dall'A.N.AC. ai fini dell'utilizzo del sistema *AVCpass*, così come dettagliatamente previsto all'art. 10 del presente Disciplinare di Gara. In caso di mancata presentazione di tale documento, legata a difficoltà nell'utilizzo del sistema *AVCpass*, la Stazione Appaltante potrà provvedere, in corso di procedura, con apposita comunicazione, ad assegnare un termine congruo per l'effettuazione della registrazione sul predetto sistema e per la conseguente trasmissione del *PassOE*;
- g) le dichiarazioni in originale di almeno due istituti bancari** o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, rilasciate successivamente alla data di pubblicazione del Bando. Se il concorrente non è in grado, per giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di 3 (tre) anni, di presentare le referenze richieste, si applica il comma 5° dell'art. 86 del D.Lgs. 50/2016;

h) le certificazioni di qualità UNI EN ISO previste dal precedente art. 7, comma 4, del presente disciplinare, **in originale o copia conforme.**

I documenti contenuti nella "Busta A - Documentazione Amministrativa" non potranno fare alcun riferimento a valori economici offerti, a pena di esclusione.

13. La "**Busta B – Offerta Tecnica**" dovrà essere redatta, per ciascun Lotto, secondo le modalità sotto riportate, e specificate nel relativo Capitolato, e dovrà constare dei seguenti documenti:

- una **Relazione Tecnica con tre allegati**, suddivisi in capitoli, redatti in lingua italiana, che siano coerenti con quanto previsto nel relativo Capitolato allegato al presente Disciplinare e che contengano, in modo chiaro e conciso, lo sviluppo degli argomenti indicati al successivo art. 14, comma 6°, del presente Disciplinare di Gara. La Relazione Tecnica non potrà superare le 70 pagine, mentre i 3 Allegati alla Relazione Tecnica non potranno superare, ciascuno, le 10 pagine. Gli allegati sono esplicitamente previsti nello schema di risposta riportato in Capitolato per ciascun Lotto e saranno oggetto di valutazione secondo i criteri di attribuzione dei punteggi tecnici. La relazione e i relativi allegati dovrà riportare la numerazione delle pagine e dovrà essere confezionata in un unico volume rilegato in originale. Eventuali ulteriori allegati che il Concorrente vorrà presentare nell'ambito dell'Offerta Tecnica non daranno luogo all'attribuzione di alcun punteggio. L'intera Offerta e i relativi allegati devono essere presentati in fogli formato A4, e redatti utilizzando, preferibilmente, il carattere VERDANA con dimensioni minime pari a 11 e interlinea singola. L'Offerta Tecnica, e i relativi allegati, dovranno essere consegnati anche su supporto magnetico (CD-ROM), in triplice copia, in formato "PDF".
- copia di un **documento di identità di ciascun soggetto sottoscrittore**, in corso di validità.

Nell'ambito della Busta B - Offerta Tecnica, dovrà essere inserita inoltre **apposita dichiarazione**, con la quale il Concorrente dovrà attestare, in via motivata e comprovata, quali tra le informazioni fornite costituiscano segreti tecnici o commerciali, ai fini dell'esclusione del diritto di accesso agli atti ai sensi dell'art. 53, comma 5°, lettera a) del Codice, nei limiti ammessi dal successivo comma 6° di tale articolo.

Tutta la documentazione contenuta nella "Busta B" dovrà essere sottoscritta a margine di ogni foglio per sigla, e, in calce con firma per esteso e leggibile dal legale rappresentante dell'Offerente o dal soggetto comunque giuridicamente abilitato a impegnare l'Offerente medesimo. In caso di sottoscrizione della documentazione contenuta nella "Busta B" a mezzo di soggetto diverso dal legale rappresentante, qualora non già prodotta nell'ambito della "Busta A", dovrà essere prodotta nella medesima "Busta B" anche copia fotostatica della fonte dei poteri del soggetto sottoscrittore.

Nel caso in cui la documentazione contenuta nella "Busta B" sia disponibile esclusivamente in lingua diversa da quella italiana, il Concorrente dovrà produrre la documentazione in lingua originale corredata da una traduzione giurata della medesima in lingua italiana certificata conforme al testo straniero dalla competente rappresentanza diplomatica o consolare o da traduttore ufficiale, sottoscritto dal legale rappresentante del Concorrente o dal soggetto giuridicamente abilitato a impegnare l'Offerente medesimo.

La Documentazione Tecnica contenuta nella Busta "B", non potrà fare alcun riferimento a valori economici offerti, a pena di esclusione.

14. La "Busta C – Offerta Economica" dovrà contenere per singolo Lotto:

- **l'indicazione dell'Offerta Economica**, redatta in bollo, preferibilmente sulla base dello schema di Offerta Economica allegata *sub* 6 al presente Disciplinare secondo il lotto di riferimento. In caso di libera compilazione a cura dell'Operatore economico, l'Offerta Economica dovrà comunque contenere tutti gli elementi riportati nei predetti *form*;
- copia di un **documento di identità** di ciascun soggetto sottoscrittore, in corso di validità.

Nell'ambito dell'Offerta Economica dovrà essere indicato:

- il valore complessivo dell'offerta determinato dalla sommatoria dei valori delle singole componenti;
- costi aziendali dell'Operatore concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi dell'art. 95, c. 10°, del Codice.

I valori offerti, al netto dell'IVA, dovranno essere indicati sia in cifre che in lettere. In caso di discordanza fra il valore indicato in cifre e quello in lettere, sarà ritenuta valida l'Offerta in lettere.

In caso di indicazione di valori recanti un numero di cifre decimali dopo la virgola superiore a due, saranno considerate esclusivamente le prime due cifre decimali, senza procedere ad alcun arrotondamento.

Non sono ammesse Offerte alternative o condizionate, **a pena di esclusione**.

Non saranno ammesse offerte in aumento rispetto ai valori posti a base di gara.

A pena di esclusione, l'Offerta Economica non potrà presentare correzioni che non siano espressamente confermate e sottoscritte a margine dall'Offerente, lasciando in evidenza gli elementi oggetto di correzione.

La Dichiarazione di Offerta Economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'Offerente o dal soggetto comunque giuridicamente abilitato a impegnare l'Offerente stesso, a margine di ogni foglio per sigla e, a pena di esclusione, in calce alla stessa con firma per esteso e leggibile. In caso di sottoscrizione dell'Offerta Economica a mezzo di

soggetto diverso dal legale rappresentante, qualora non già prodotta nell'ambito della "Busta A" o della "Busta B", dovrà essere prodotta nella "Busta C" anche copia della fonte dei poteri del soggetto sottoscrittore.

Art. 13 (Disposizioni per la partecipazione di raggruppamenti temporanei di Operatori Economici e consorzi)

1. **"Busta A – Documentazione Amministrativa":**
2. Nel caso di Offerta presentata da un raggruppamento o da un consorzio **non ancora costituiti**, come definiti all'art. 45, comma 2°, lett. d) ed e), del Codice, in combinato disposto con le disposizioni dell'art. 48 del medesimo Codice, valgono le seguenti regole speciali:
 - la o le Dichiarazione/i Sostitutiva/e e/o il DGUE di cui alla lettera a) del precedente comma 13° dell'art. 12 dovrà/dovranno essere presentata/e, sottoscritta/e **da ogni componente del raggruppamento, del consorzio**;
 - nella "Busta A – Documentazione Amministrativa" dovrà sussistere apposita dichiarazione, sottoscritta dai legali rappresentanti (o da soggetti abilitati a impegnare i rispettivi enti) di tutti i soggetti partecipanti al costituendo raggruppamento o al costituendo consorzio. Tale dichiarazione dovrà contenere **l'espresso impegno**, in caso di aggiudicazione, **a costituirsi giuridicamente** in tale forma, con indicazione esplicita del soggetto capofila, e a conformarsi alla disciplina di cui all'art. 48 del Codice. Tale dichiarazione è già contenuta nel *form* di dichiarazione sostitutiva del Concorrente, allegato *sub 3* al presente Disciplinare;
 - nella "Busta A – Documentazione Amministrativa" dovrà altresì sussistere un'apposita **dichiarazione**, sottoscritta dai rappresentanti legali delle società raggruppande e/o aderenti al consorzio (o da soggetti comunque giuridicamente abilitati a impegnare i rispettivi enti). Da tale dichiarazione, ai sensi dell'art. 48, comma 4°, del Codice, dovrà risultare la **specificazione delle parti del Servizio** che saranno eseguite dalle singole imprese. Tale dichiarazione è già contenuta nel *form* di dichiarazione sostitutiva del Concorrente, allegato *sub 3* al presente Disciplinare.
3. Nel caso di Offerta presentata da un raggruppamento o da un consorzio **già costituito**, valgono le medesime regole sopra poste con riferimento ai raggruppamenti e ai consorzi non ancora costituiti, con la seguente eccezione:
 - in luogo dell'attestazione circa l'impegno a costituirsi in raggruppamento o in consorzio, nell'ambito della **"Busta A – Documentazione Amministrativa"**, dovrà sussistere apposita **dichiarazione sostitutiva**, resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del

d.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, nella quale vengano indicati gli estremi del mandato speciale con rappresentanza conferito all'Operatore capogruppo, redatto, ai sensi dell'art. 48 del Codice, in conformità a quanto previsto nella dichiarazione sostitutiva del Concorrente di cui all'allegato *sub* 3 del presente Disciplinare.

4. Nel caso di Offerta presentata dai consorzi di cui all'art. 45 comma 2°, lett. b) e c), del Codice, valgono le seguenti regole speciali:
 - **il consorzio dovrà indicare in sede di Offerta per quali consorziati il consorzio medesimo concorre;**
 - la o le Dichiarazione/i Sostitutiva/e e/o il DGUE di cui alla lettera a) del precedente comma 13° dell'art. 12 dovrà/dovranno essere presentata/e, sottoscritta/e **dal consorzio e da tutte le imprese consorziate indicate quali esecutrici.**
5. La documentazione amministrativa dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'**Offerente o da soggetto giuridicamente abilitato** a impegnare l'Offerente medesimo. In caso di sottoscrizione a mezzo di soggetto diverso dal legale rappresentante, dovrà essere prodotta nell'ambito della Busta "A" anche copia fotostatica della **fonte dei poteri del soggetto sottoscrittore**. Resta in ogni caso fermo l'obbligo di dichiarare l'insussistenza delle cause ostative di cui all'art. 80, comma 1°, del Codice, per conto di ciascuno dei soggetti indicati al precedente art. 12, comma 13°, lettera a), con riferimento ad ogni singolo Operatore associato, consorziato o aggregato.
6. Ai fini della validità delle dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/00, all'interno della "**Busta A – Documentazione Amministrativa**" dovrà essere inserita copia di un documento di identità di ciascun soggetto sottoscrittore, in corso di validità.
7. "**Busta B – Offerta Tecnica**" e "**Busta C - Offerta Economica**":
 - in caso di raggruppamenti o consorzi **non ancora costituiti**, tutti i documenti componenti l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica dovranno essere sottoscritti dai legali rappresentanti di tutti gli Operatori Economici raggruppati o aderenti al consorzio, o dai soggetti giuridicamente abilitati ad impegnare i rispettivi enti;
 - in caso di raggruppamenti o consorzi **già costituiti**, tutti i documenti che compongono l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica potranno essere sottoscritti dal legale rappresentante della mandataria, o da soggetto comunque giuridicamente abilitato ad impegnare la medesima mandataria;
 - in caso di consorzi di cui all'art. 45 comma 2°, lett. b) e c), del Codice, tutti i documenti che compongono l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica dovranno essere sottoscritti dal

legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare il Concorrente nella presente procedura.

Art. 14 (Modalità di valutazione delle Offerte)

1. L'Appalto sarà aggiudicato, per singolo Lotto, mediante il criterio selettivo **dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo**, ai sensi dell'art. 95 del Codice.
2. La graduatoria verrà formata in ragione dei criteri di valutazione di seguito stabiliti:

Lotto 1:

Criterio	Punteggio (id)	Punteggio massimo assegnabile
Qualità	P _{CT}	40
Prezzo	P _E	60
Totale	P_{TOT}	100

Lotto 2 e 3:

Criterio	Punteggio (id)	Punteggio massimo assegnabile
Qualità	P _{CT}	60
Prezzo	P _E	40
Totale	P_{TOT}	100

3. In particolare, la migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (**P_{totale}**) più alto, che sarà ottenuto sommando il "**Punteggio Tecnico**" (**PT**) e il "**Punteggio Economico**" (**PE**):

$$\mathbf{P_{totale} = PT + PE}$$

4. Il "**Punteggio Tecnico**" sarà attribuito sulla base della seguente formula:

$$\mathbf{PT = PT1 + PT2 + PT3 + PTX}$$

dove:

PT: Punteggio Tecnico dell'offerta in esame

PT1, PT2, PT3, PTX: Punteggi Tecnici attribuiti ai vari criteri relativi al merito tecnico

5. La somma dei punteggi attribuiti ai criteri PT1, PT2, PT3, e PTX determinerà il totale del punteggio tecnico.
6. Vengono di seguito indicate le modalità di attribuzione dei punteggi ai singoli criteri relativi al merito tecnico:

LOTTO 1 – CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO

LOTTO 1 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE	
Ambito e criteri di valutazione previsti	Punteggio massimo attribuibile
<p>1 <u>Servizio Operatori</u></p> <p>Completezza e rispondenza della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti indicati, di cui:</p> <p>1.a) Qualità, adeguatezza e dimensionamento del modello operativo e organizzativo proposto per il servizio operatori: adeguatezza, aderenza al contesto e innovatività del modello operativo e organizzativo proposto per l'erogazione dei servizi in base alle specifiche esigenze espresse dagli Enti, con specifico riferimento all'impiego, nei ruoli di responsabilità e/o compiti di coordinamento, di un numero adeguato di risorse che abbiano ricoperto incarichi analoghi nel settore specifico;</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 1.a, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la completezza, efficacia, aderenza al contesto (rispetto a quanto illustrato nel Capitolato Tecnico) e coerenza rispetto alle migliori soluzioni adottate in contesti di analoga complessità del settore pubblico e privato del modello organizzativo (ruoli e responsabilità di tutte le figure professionali impiegate sul Servizio Operatori) e delle procedure di gestione multi-livello di ogni tipologia di contatto inbound e outbound gestito dagli operatori del Contact Center; • il numero di risorse, per singola figura professionale prevista (es- Operatore, Team Leader, e il livello di impiego che il fornitore intende impiegare sul Servizio a fronte dei volumi stimati dagli Enti. <p>1.b) Qualità e personalizzazione delle attività formative: adeguatezza e aderenza al contesto delle personalizzazioni del piano formativo proposto; adeguatezza, concretezza e innovatività ed efficacia delle modalità attuative inerenti le attività formative degli operatori in base alle tematiche ed ai vincoli espressi dagli Enti;</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 1.b, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il livello di completezza, articolazione e aderenza al contesto (rispetto ai requisiti previsti nel Capitolato Tecnico) del piano formativo proposto in termini di contenuti, tempistiche, figure professionali coinvolte, strutturazione dei momenti formativi (es. articolazione delle sessioni formative); • il livello di efficacia, adeguatezza e articolazione delle componenti logistiche e tecnologiche impiegate per l'erogazione della formazione. 	<p>10 punti di cui:</p> <p>1.a) max 4 punti 1.b) max 3 punti 1.c) max 2 punti 1.d) max 1 punto</p>

	<p>1.c) Adeguatezza, aderenza al contesto e innovatività delle metodologie e soluzioni organizzative e operative proposte per l'assorbimento dei picchi di traffico (soluzioni di peak management);</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 1.c, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> la completezza, efficacia, aderenza al contesto (rispetto a quanto illustrato nel Capitolato Tecnico) e coerenza rispetto alle migliori soluzioni adottate in contesti di analoga complessità del settore pubblico e privato delle soluzioni operative e procedurali di peak management adottate, quali ad esempio l'impiego di operatori multi-skill, soluzioni specifiche di gestione call back, l'attivazione tempestiva di task force di operatori dedicati per lo smaltimento dei picchi. <p>1.d) Gestione multi-livello dei reclami e segnalazioni di disservizio presentate dall'Utenza: adeguatezza, innovatività e aderenza al contesto della soluzione proposta.</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 1.d, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> il livello di adeguatezza, efficacia, aderenza al contesto (rispetto a quanto illustrato nel Capitolato Tecnico) e coerenza rispetto alle migliori soluzioni adottate in contesti di analoga complessità del settore pubblico e privato del Modello operativo adottato (es. figure professionali coinvolte) e degli Strumenti che verranno utilizzati per la tracciatura, analisi e gestione delle segnalazioni e reclami provenienti dall'Utenza degli Enti il livello di adeguatezza, efficacia, aderenza al contesto (rispetto a quanto illustrato nel Capitolato Tecnico) degli aspetti oggetto di analisi per il singolo reclamo (es. analisi storica sul numero chiamante). 	
2	<p><u>Infrastruttura tecnologica di base a supporto del Contact Center</u></p> <p>Completezza e rispondenza della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti indicati, di cui:</p> <p>2.a) Integrazione dei sistemi: efficacia del disegno tecnico di integrazione proposto in considerazione delle esigenze e dei vincoli tecnologici specifici dei sistemi degli Enti;</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 2.a, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> la completezza, l'esaustività della soluzione tecnologica proposta e della relativa rispondenza con gli obiettivi e i requisiti indicati nel capitolato tecnico; qualità e adeguatezza delle piattaforme tecnologiche proposte; le soluzioni adottate per minimizzare gli impatti tecnologici e procedurali derivanti dall'integrazione dell'infrastruttura adottata dal fornitore con le componenti tecnologiche degli Enti. <p>2.b) Connettività: adeguatezza, esaustività e qualità della soluzione di connettività proposta rispetto alle esigenze specifiche degli Enti;</p> <p>Per gli elementi relativi al punto 2.b, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> adeguatezza delle tecnologie proposte in relazione ai requisiti 	<p>5 punti</p> <p>di cui:</p> <p>2.a) max 3 punti</p> <p>2.b) max 2 punti</p>

	<p>indicati nel capitolato tecnicoa;</p> <ul style="list-style-type: none"> • parametri prestazionali previsti per la soluzione proposta (es. velocità UL/DL, latenza, jitter); • tecniche e modalità di QoS proposte; • soluzioni tecnologiche e organizzative per garantire ridondanza e resilienza dell'infrastruttura del CCM. 	
3	<p><u>Attività di presa in carico, gestione ed evoluzione delle infrastrutture tecnologiche di proprietà degli Enti</u></p> <p>Modalità di presa in carico, gestione ed evoluzione delle infrastrutture tecnologiche di proprietà degli Enti, in termini di:</p> <p>3.a) Adeguatezza, fattibilità e sostenibilità della soluzione proposta per la gestione della presa in carico dei Sistemi degli Enti</p> <p>Per gli elementi relativi al punto 3.a, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'efficacia, la concretezza e l'aderenza allo specifico contesto degli Enti della soluzione proposta; • gli aspetti organizzativi e tecnologici che consentiranno di minimizzare i tempi di presa in carico. <p>3.b) Adeguatezza, fattibilità e sostenibilità della soluzione proposta per la gestione delle attività di manutenzione ordinaria e patching.</p> <p>Per gli elementi relativi al punto 3.b, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aspetti organizzativi e di processo della soluzione proposta quali risorse dedicate e aderenza a standard e best practice; • processi per la gestione reattiva e proattiva dei malfunzionamenti, processi per la manutenzione preventiva 	<p>5 punti</p> <p>di cui:</p> <p>3.a) max 3 punti</p> <p>3.b) max 2 punti</p>
4	<p><u>Componenti infrastrutturali per l'erogazione dei servizi innovativi da parte del Contact Center</u></p> <p>Completezza e rispondenza della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti indicati, di cui:</p> <p>4.a) Integrazione dei sistemi: efficacia del disegno tecnico di integrazione proposto in considerazione delle esigenze e dei vincoli tecnologici specifici dei sistemi degli Enti;</p> <p>Per gli elementi relativi al punto 4.a, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la completezza, l'eshaustività della soluzione tecnologica proposta e della relativa rispondenza con gli obiettivi e i requisiti indicati nel capitolato tecnico; • qualità e adeguatezza delle piattaforme tecnologiche proposte; • le soluzioni adottate per minimizzare gli impatti tecnologici e procedurali derivanti dall'integrazione dell'infrastruttura adottata dal fornitore con le componenti tecnologiche degli Enti. <p>4.b) Multicanalità: adeguatezza, aderenza al contesto e innovatività delle soluzioni tecnologiche a supporto della multicanalità proposte per l'erogazione del servizio di Contact Center</p> <p>Per gli elementi relativi al punto 3.b, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il grado di ampliamento e diffusione dei canali di accesso al CCM riscontrabile in termini di eterogeneità di utenti serviti • metodologia adottata per l'individuazione delle classi di utenti, funzionale alla definizione delle specifiche di implementazione dei canali di contatto. 	<p>3 punti</p> <p>di cui:</p> <p>4.a) max 2 punti</p> <p>4.b) max 1 punto</p>

<p><u>Qualità del servizio di Contact Center</u></p> <p>Completezza e rispondenza delle soluzioni proposte con gli obiettivi e i requisiti indicati, di cui:</p> <p>5.a) Adeguatezza, esaustività, innovatività e aderenza al contesto del servizio di control room proposto per il governo del servizio di Contact Center, anche in termini di modalità organizzative proposte per la gestione dei processi di risoluzione e/o di escalation/trasferimento alle strutture competenti delle problematiche/criticità rilevate</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 5.a, si valuterà l'adeguatezza, completezza, innovatività e aderenza al contesto delle soluzioni proposte per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il monitoraggio della qualità erogata del servizio operatori e percepita dagli Utenti del Contact Center; • la pianificazione, la gestione e il monitoraggio dei processi formativi e per l'archiviazione, consultazione e aggiornamento delle informazioni/documentazione relativa ai suddetti processi formativi e di skill management; • la pianificazione, gestione e monitoraggio integrato del numero di risorse e dei volumi gestiti nell'ambito del servizio di Contact Center (workforce management); • il monitoraggio delle performance applicative e infrastrutturali del Contact Center. <p>5.b) Adeguatezza, qualità, rispondenza ai requisiti richiesti dagli Enti (es. oggettività e certificabilità dei dati) delle soluzioni tecnologiche previste per il monitoraggio dei livelli di servizio;</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 5.b, si valuterà l'adeguatezza, completezza e aderenza al contesto delle soluzioni proposte per la verifica continuativa oggettiva del rispetto degli SLA contrattualmente previsti.</p> <p>5.c) Adeguatezza, esaustività, innovatività e aderenza al contesto delle metodologie e strumenti previsti, all'interno del Piano di qualità (allegato all'Offerta tecnica), in termini di:</p> <p>5.c.1) Metodologie e strumenti per il rilevamento e il miglioramento della qualità del servizio di Contact Center;</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 5.c.1, si valuterà l'adeguatezza, completezza, innovatività e aderenza al contesto relativamente ai seguenti principali elementi riportati nel Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obiettivi di qualità da garantire in modo continuativo; • metriche per la misura della qualità effettivamente fornita; • soluzioni tecnologiche e controlli che il fornitore intende attivare e svolgere internamente per assicurare il miglioramento continuo della qualità della fornitura e relativi piani; • specifiche responsabilità, in capo alle strutture organizzative preposte del fornitore alla gestione del 	<p>10 punti</p> <p>di cui:</p> <p>5.a) max 4 punti</p> <p>5.b) max 2 punti</p> <p>5.c.1) max 2 punti</p> <p>5.c.2) max 1 punto</p> <p>5.d) max 1 punto</p>
---	---

	<p>servizio di contact center, riguardo agli strumenti/controlli da attivare/svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e della non conformità;</p> <ul style="list-style-type: none"> • misure in atto per l'attuazione del Piano di qualità durante la gestione (responsabilità, strumenti, risorse); • modalità e tempistiche (frequenze) di rilevazione delle criticità e di identificazione, condivisione con gli Enti e attuazione delle opportune azioni correttive; • modalità di raccolta e salvaguardia delle informazioni. <p>5.c.2) Modalità di interazione e coordinamento con i Fornitori aggiudicatari dei Lotti 2 e 3.</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 5.c.2, si valuterà l'adeguatezza, completezza, innovatività e aderenza al contesto relativamente ai seguenti elementi riportati nel Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di governo e ripartizione di ruoli e responsabilità operative di dettaglio (attori coinvolti, tempistiche, modalità di condivisione tra i fornitori e con gli Enti) su servizi e attività che richiedono, sotto la supervisione degli Enti, una gestione coordinata tra i fornitori dei tre lotti (es. supporto sistemistico, condivisione dei dati per il monitoraggio della qualità del servizio) <p>5.d) Adeguatezza, qualità, rispondenza ai requisiti richiesti dagli Enti delle soluzioni operative e tecnologiche previste per garantire al personale degli Enti piena accessibilità ai siti operativi, ai dati e alle informazioni raccolte attraverso la gestione del servizio di Contact Center.</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 5.d, si valuterà l'adeguatezza, qualità e rispondenza ai requisiti richiesti dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluzioni previste per garantire un adeguato svolgimento delle campagne di affiancamento agli Operatori attivi in postazione; • Soluzioni previste per garantire un adeguato svolgimento delle attività di monitoraggio dei processi formativi; • Soluzioni previste per garantire un adeguato svolgimento delle attività di verifica del corretto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica adottata dal Fornitore per l'erogazione del servizio di Contact Center; • Soluzioni previste per garantire un adeguato svolgimento delle visite ispettive sui siti operativi del Contact Center da parte degli Enti; • Soluzioni previste per garantire piena accessibilità a dati e informazioni del servizio di Contact Center, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia. 	
6	<p><u>Piano di attivazione della fornitura e di trasferimento finale</u></p> <p>Completezza e rispondenza della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti indicati, di cui:</p>	<p>4 punti</p> <p>di cui:</p> <p>6.a) max 2</p>

<p>6.a) Efficacia, concretezza, e aderenza allo specifico contesto degli Enti delle modalità proposte per l'avvio del servizio (es. soluzioni finalizzate a massimizzare l'efficacia del subentro e a evitare situazioni di discontinuità del servizio), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di avvio del Servizio operatori; - modalità di presa in carico, integrazione e attivazione dei Sistemi informativi e informatici a supporto del servizio di Contact Center; <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 6.a, si valuterà la completezza e rispondenza della soluzione proposta con riferimento ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità operative (articolazione in fasi del Piano, soggetti coinvolti, attività di formazione e presa in carico previste) e tempistiche adottate per l'avvio del Servizio Operatori; • modalità operative (articolazione in fasi del Piano, soggetti coinvolti, attività di formazione e presa in carico previste), metodologie, strumenti e tempistiche adottate per presa in carico, integrazione e attivazione dei Sistemi informativi e informatici a supporto del servizio di Contact Center. <p>6.b) Efficacia, concretezza, e aderenza allo specifico contesto del piano proposto per il rilascio e il trasferimento finale - a conclusione della fornitura - dei servizi erogati via Contact Center (tramite Servizio operatori e/o in via automatica) e delle componenti hardware e software e dei dati di proprietà degli Enti.</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi al punto 6.b, si valuterà la completezza e rispondenza della soluzione proposta con riferimento ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità operative (articolazione in fasi del Piano, soggetti coinvolti, attività di formazione e di passaggio di consegne puntualmente previste) e tempistiche di dettaglio proposte; • modalità e metodologie previste per il knowledge transfer; • strumenti di monitoraggio per la corretta esecuzione del Piano di trasferimento. 	<p>punti 6.b) max 2 punti</p>
<p><u>Proposta di contesto derivante da esperienze analoghe</u></p> <p>Possibilità di riutilizzo e valore aggiunto per l'affidamento derivante da esperienze del fornitore su servizi analoghi.</p> <p>Ai fini della valutazione saranno considerate le esperienze:</p> <p>7.a) nel settore della Pubblica Amministrazione</p> <p>7.b) nel settore Privato, in contesti di analoga complessità.</p> <p>Per gli elementi di valutazione relativi ai punto 7.a e 7.b, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la possibilità di massimo riutilizzo dell'esperienza nel contesto specifico degli Enti (es. esperienze realizzate in contesti che prevedono un'articolazione del Modello di Servizio e di Customer Care simile a quello degli Enti), in termini di applicazione e replicabilità dei Modelli operativi, Soluzioni procedurali e tecnologiche al nuovo Contact Center INPS-Equititalia; • il valore aggiunto derivante dalle esperienze maturate dal fornitore, derivante dalla replicabilità sul nuovo Contact Center INPS-Equititalia di casi di successo e soluzioni che possono contribuire in modo sostanziale a incrementare le performance del Contact Center 	<p>3 punti di cui: 7.a) max 2 punti 7.b) max 1 punto</p>

(qualità del servizio, efficienza operativa).	
Totale punteggio tecnico massimo	40 punti

LOTTO 2 – CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE	
Criteri di valutazione previsti	Punteggio massimo attribuibile
<p>1</p> <p>Organizzazione del servizio AMS. Analisi dell'organizzazione generale del servizio di AMS che il Fornitore intende adottare. In particolare, sarà valutato/ta:</p> <p>1.1) la Metodologia proposta. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ad una metodologia basata su uno standard industriale (ad esempio ITIL, COBIT, ecc.); • al grado di applicabilità della metodologia presentata al contesto del CCM INPS-Equititalia, da rappresentare con esempi e grafici; • alla capacità della metodologia presentata di garantire il mantenimento degli SLA richiesti dal Capitolato tecnico. <p>1.2) l'Organizzazione del gruppo di lavoro. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla coerenza della composizione del Gruppo di lavoro rispetto alla metodologia proposta, per quanto riguarda ruoli, responsabilità e numerosità; • all'esperienza maturata dai componenti del Gruppo di lavoro, quale garanzia del raggiungimento degli SLA richiesti dal Capitolato tecnico; • alla coerenza dell'organizzazione del Gruppo di lavoro con la metodologia proposta, i ruoli ed esperienza maturata. <p>1.3) Il Processo operativo (workflow) che si intende adottare nella gestione dei ticket relativi al AMS. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla coerenza del processo operativo proposto rispetto alla metodologia presentata e all'organizzazione generale del servizio; • al dettaglio della matrice RACI che collega il processo operativo all'organizzazione del gruppo di lavoro e all'organizzazione degli Enti. Questa matrice dovrà essere sostenibile, adeguata (in particolare senza ridondanze o figure in posizioni ambigue, ecc.) e consistente con il resto della proposta. 	<p>10 punti di cui:</p> <p>1.1) max 4 punti 1.2) max 2 punti 1.3) max 2 punti 1.4) max 2 punti</p>

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE	
	<p>1.4) gli Strumenti messi a disposizione dal fornitore a supporto dell'erogazione del servizio. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla capacità degli strumenti proposti a tracciare le fasi indicate nel processo operativo; • al grado di efficacia delle modalità (facilità di accesso, fruibilità, ecc) con le quali gli Enti e/o il Fornitore del lotto 3 potranno eseguire verifiche sugli SLA e indicatori di qualità del servizio in modo indipendente (eventualmente a campione); • al grado di dettaglio dei <i>report</i> proposti per il monitoraggio del servizio di AMS, con specifico riferimento alle fasi di lavorazione della richiesta di AMS (come dettagliate dal Fornitore nel processo operativo) anche attraverso opportuni <i>drill down</i>; • alla disponibilità di interfacce <i>web</i> attraverso le quali i referenti degli Enti e/o il Fornitore del lotto 3 possono essere in grado di accedere a tutte le informazioni relative alle richieste, gli avanzamenti e il relativo monitoraggio.
2	<p>Organizzazione del servizio NSS. Analisi dell'organizzazione generale del servizio di NSS che il Fornitore intende adottare. In particolare, sarà valutato/ta:</p> <p>2.1) la Metodologia proposta. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ad una metodologia basata su uno standard industriale (ad esempio COBIT, standard ISO, ecc.) • al grado di compatibilità della metodologia presentata con il contesto del CCM INPS-Equititalia, da rappresentare con esempi e grafici; • alla capacità della metodologia presentata di garantire il mantenimento degli SLA richiesti dal Capitolato tecnico, con specifico riferimento ai processi di MEV e Nuovi Sviluppi. <p>2.2) l'Organizzazione del gruppo di lavoro. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla coerenza della composizione del Gruppo di lavoro rispetto alla metodologia proposta, per quanto riguarda ruoli, responsabilità e numerosità; • all'esperienza maturata dai componenti del Gruppo di lavoro quale garanzia del raggiungimento degli SLA richiesti dal Capitolato tecnico; • al livello di adattabilità dei processi di adeguamento del Gruppo di lavoro alle esigenze di <i>nuovi sviluppi</i> degli Enti. <p>2.3) il Processo operativo (workflow) che si intende adottare nella gestione delle richieste di NSS. Carattere preferenziale</p>

11 punti

di cui:

2.1) max 3 punti

2.2) max 2 punti

2.3) max 2 punti

2.4) max 2 punti

2.5) max 2 punti

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE

sarà attribuito:

- alla coerenza del processo operativo proposto rispetto alla metodologia presentata e all'organizzazione generale del servizio;
- al dettaglio della matrice RACI che collega il processo operativo all'organizzazione del gruppo di lavoro e all'organizzazione degli Enti. Questa matrice dovrà essere sostenibile, adeguata (in particolare senza ridondanze o figure in posizioni ambigue, ecc.) e coerente con il resto della proposta.
- al livello di compatibilità con il contesto del CCM INPS-Equititalia del processo di *check point* o di altro processo in grado di identificare ed evidenziare tempestivamente ritardi nello sviluppo delle richieste di NSS.

2.4) i Metodi e gli strumenti per il conteggio e la verifica dei Function Point. Carattere preferenziale sarà attribuito:

- all'impiego di metodi e strumenti basati non solo su conteggi automatici, ma anche con supervisione di esperti certificati;
- alla presenza di processi o attività in grado di stabilire l'effettivo valore in FP del *software* consegnato rispetto alle misure effettuate nella fase preventiva;
- alla possibilità di aggiornare la *baseline* dell'*asset* costituito dal sistema *software* oggetto dell'affidamento nel suo complesso;
- alla presenza di rapporti, *report* o quanto altro che consentano di misurare - ad esempio - la corrispondenza tra stima e realizzazione, l'eventuale impatto e valore in FP di *change request* in corso d'opera, la produttività media del team;
- alla possibilità da parte dei referenti degli Enti e/o il Fornitore del lotto 3 di accedere via *web* allo/agli strumento/i proposto/i dal Fornitore;
- alla possibilità di esportare la base dati dello/degli strumento/i proposto/i per poi importarla in altri strumenti di mercato.

2.5) gli Strumenti messi a disposizione dal fornitore a supporto dell'erogazione del servizio. Carattere preferenziale sarà attribuito:

- alla capacità degli strumenti proposti a tracciare le fasi indicate nel processo operativo;
- al grado di efficacia delle modalità (facilità di accesso, fruibilità, ecc) con le quali gli Enti e/o il Fornitore del lotto 3 potranno eseguire verifiche sugli SLA e indicatori di qualità del servizio in modo indipendente (eventualmente a campione);
- al grado di dettaglio dei *report* proposti per il monitoraggio del servizio di NSS, con specifico riferimento alle fasi di lavorazione della richiesta di NSS (come dettagliate dal Fornitore nel processo operativo) anche attraverso opportuni *drill down*;

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE	
	<ul style="list-style-type: none"> • alla disponibilità di interfacce <i>web</i> attraverso le quali i referenti degli Enti e/o il Fornitore del lotto 3 possono essere in grado di accedere a tutte le informazioni relative alle richieste, gli avanzamenti e il relativo monitoraggio.
3	<p>Organizzazione del servizio di supporto specialistico. Analisi dell'organizzazione generale del servizio di supporto specialistico che il Fornitore intende adottare. In particolare, sarà valutato/ta:</p> <p>3.1) la Metodologia proposta. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ad una metodologia basata su uno standard industriale (ad esempio COBIT, ITIL, standard ISO, ecc.); • al grado di applicabilità della metodologia presentata al contesto del CCM INPS-Equititalia, da rappresentare con esempi e grafici; • al grado di capacità della metodologia presentata di garantire gli SLA richiesti dal Capitolato tecnico per quanto riguarda l'attivazione e l'esecuzione di richieste di supporto specialistico. <p>3.2) l'Organizzazione del gruppo di lavoro. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla coerenza della composizione del Gruppo di lavoro rispetto alla metodologia proposta, per quanto riguarda ruoli, responsabilità e numerosità; • all'esperienza maturata dai componenti del Gruppo di lavoro, quale garanzia del raggiungimento degli SLA richiesti dal Capitolato tecnico; • al livello di flessibilità dei processi e/o delle dinamiche per consentire di adeguare il Gruppo di lavoro per la gestione di attività di supporto specialistico anche su tecnologie non inizialmente previste dal Capitolato tecnico. <p>3.3) il Processo operativo (<i>workflow</i>). Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla coerenza del processo operativo proposto rispetto alla metodologia presentata e all'organizzazione generale del servizio; • al dettaglio della matrice RACI che collega il processo operativo all'organizzazione del gruppo di lavoro e all'organizzazione degli Enti. Questa matrice dovrà essere sostenibile, adeguata (in particolare senza ridondanze o figure in posizioni ambigue, ecc.) e coerente con il resto della proposta. <p>3.4) gli Strumenti messi a disposizione da Fornitore a</p>

11 punti

di cui:

3.1) max 4 punti

3.2) max 2 punti

3.3) max 3 punti

3.4) max 2 punti

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
	<p>supporto dell'erogazione del servizio. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • al grado di capacità degli strumenti proposti di tracciare le fasi indicate nel processo operativo; • al grado di efficacia delle modalità (facilità di accesso, fruibilità, ecc) con le quali potrà gli Enti e/o il Fornitore del lotto 3 potranno eseguire verifiche sugli SLA e indicatori di qualità del servizio in modo indipendente (eventualmente a campione); • al grado di dettaglio dei <i>report</i> proposti per il monitoraggio del servizio di supporto specialistico e in particolare che diano evidenza (anche attraverso opportuni <i>drill down</i>) delle fasi di lavorazione della richiesta di NSS come dettagliate dal Fornitore nel processo operativo; • alla disponibilità di interfacce web attraverso le quali i referenti degli e/o il Fornitore del lotto 3 possono essere in grado di accedere a tutte le informazioni relative alle richieste, gli avanzamenti e il relativo monitoraggio. 	
4	<p>Gestione dei picchi di lavoro. Nel corso del contratto si potranno verificare dei casi di picchi di attività ai quali il Fornitore dovrà rispondere prontamente. Sarà oggetto di valutazione l'organizzazione e le modalità operative attraverso le quali il Fornitore si renderà conto di un picco lavorativo e metterà in campo tutte le risorse necessarie per farvi fronte. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • al grado di efficacia delle modalità previste dal Modello operativo realizzato dal Fornitore per monitorare costantemente i carichi di lavoro in base alle richieste di AMS, NSS e Supporto Specialistico affidate; • alle misure e agli indicatori per rilevare eventuali picchi di lavoro; • al livello di flessibilità dell'organizzazione che il Fornitore intende definire allo scopo di gestire i picchi di lavoro; • alle tempistiche e alle modalità operative con le quali il Fornitore riuscirà ad attivare ulteriori risorse in caso si debbano gestire picchi di lavoro; • alla coerenza delle modalità operative con le quali il Fornitore garantisce che le eventuali risorse aggiuntive per gestire i picchi di lavoro abbiano sempre le conoscenze tecnologiche, applicative e funzionali adeguate per dare seguito ai servizi previsti in questo capitolato di gara. 	2 punti
5	<p>Soluzione per il passaggio iniziale e finale delle conoscenze. All'inizio del contratto il Fornitore subentrante dovrà gestire un vero e proprio progetto per acquisire tutte le conoscenze necessarie dal Fornitore uscente in modo da dare seguito ai servizi previsti in questo capitolato. Allo stesso modo, a fine contratto, si dovrà gestire un altro passaggio di conoscenze. A questo scopo il Fornitore dovrà descrivere il progetto e il relativo piano per l'acquisizione delle conoscenze al subentro e il progetto e il piano per il passaggio delle conoscenze a</p>	<p>6 punti di cui: 5.1) max 2 punti 5.2) max 2 punti 5.3) max 1 punti</p>

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
	<p>fine contratto. In particolare, sarà valutato/ta:</p> <p>5.1) il livello di applicabilità al contesto del CCM INPS-Equititalia del piano di progetto per il passaggio di conoscenze (iniziale e finale) in termini di attività previste (Work Breakdown Structure), tempi di realizzazione, modalità del monitoraggio dell'avanzamento del piano stesso;</p> <p>5.2) Il livello di efficacia delle modalità con le quali saranno identificate e gestite eventuali aree applicative di maggior rischio per quanto riguarda il passaggio delle conoscenze ai fini della successiva manutenzione <i>software</i>;</p> <p>5.3) il livello di dettaglio dei documenti, dei rilasci o di quanto altro che attesti il passaggio di conoscenze (iniziale e finale).</p> <p>5.4) l'utilizzo di eventuali sistemi documentali, <i>wiki</i>, o quanto altro per registrare, aggiornare e conservare le conoscenze durante lo svolgimento del contratto.</p>	<p>5.4) max 1 punto</p>
6	<p>Proposta di contesto derivante da esperienze analoghe. Sarà valutata l'esperienza maturata dal fornitore su servizi analoghi in contesti, PA o privati, con complessità simili. In particolare, saranno valutate le esperienze nella manutenzione e sviluppo di servizi (sia informativi che dispositivi) erogati a "clienti" attraverso un <i>call center</i>. Carattere preferenziale sarà attribuito alle esperienze maturate dal Fornitore in contesti analoghi, relativamente ai seguenti servizi:</p> <p>6.1) sviluppo SW</p> <p>6.2) supporto specialistico</p>	<p>6 punti di cui:</p> <p>6.1) max 3 punti 6.2) max 3 punti</p>
7	<p>Proposta di soluzione per l'interazione con il fornitore di lotto 1 e del lotto 3. La proposta organizzativa deve facilitare l'interazione ed il coordinamento con il fornitore del lotto 1 e del lotto 3. In particolare, sarà valutato/ta:</p> <p>7.1) la Metodologia proposta. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ alla coerenza del metodo proposto per l'interazione e il coordinamento delle attività in termini di applicabilità al contesto ed efficacia. ○ alla presenza e all'organizzazione di eventuali risorse dedicate (completamente o in parte) a questa attività; ○ Onerosità per gli altri fornitori (lotto 1 e lotto 3); ○ Onerosità per gli Enti. <p>7.2) Eventuali strumenti a supporto proposti. Carattere preferenziale sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ alla tipologia e alle caratteristiche degli strumenti proposti (report, strumenti di rilevazione web e quanto altro); ○ al grado di efficacia delle modalità (facilità di accesso, fruibilità, ecc) di utilizzo degli strumenti proposti per la gestione ed il monitoraggio delle prestazioni. 	<p>5 punti di cui:</p> <p>7.1) max 3 punti 7.2) max 2 punti</p>

LOTTO 2 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
8	<p>Test factory. Descrizione della soluzione di <i>test factory</i> che il Fornitore intende adottare al fine di garantire agli Enti la qualità del software. In particolare, sarà valutato/ta:</p> <p>8.1) la composizione della <i>test factory</i>, qualità e competenze del Gruppo di lavoro dedicato, strumenti software utilizzati e strumentazione hardware a disposizione;</p> <p>8.2) il livello di applicabilità al contesto del CCM INPS Equitalia della metodologia di <i>test</i> nelle varie fasi del ciclo di vita del <i>software</i>; in particolare sarà valutata l'interazione della <i>test factory</i> con il processo di sviluppo e i momenti di verifica della copertura dei casi di <i>test</i> rispetto ai requisiti e del piano di <i>test</i>, l'evidenza dell'esecuzione di <i>no regression test</i> e degli <i>stress test</i>;</p> <p>8.3) il livello di applicabilità al contesto del CCM INPS Equitalia della metodologia di <i>test</i> applicata nel caso degli interventi di MAC e evidenza di <i>no regression test</i>.</p> <p>8.4) modalità di utilizzo dei prodotti per la gestione del piano di <i>test</i> utilizzati e dettaglio dei <i>deliverable</i> generati. In particolare dovranno essere valutati gli strumenti di automazione delle procedure di test.</p>	<p>6 punti di cui:</p> <p>8.1) max 1 punti 8.2) max 2 punti 8.3) max 2 punti 8.4) max 1 punti</p>
9	<p>Piano della Qualità. In particolare, sarà valutata l'eshaustività, innovatività e livello di adattabilità al contesto del CCM INPS-Equititalia delle metodologie e strumenti previsti, all'interno del Piano di qualità, per il rilevamento e il miglioramento della qualità dei servizi.</p>	Max 3 punti
Totale punteggio tecnico massimo		60 punti

LOTTO 3 – Criteri di attribuzione del Punteggio tecnico

LOTTO 3 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
Ambito e criteri di valutazione previsti		Punteggio massimo attribuibile
Governance della qualità del servizio di Contact Center	1	<p>Monitoraggio della qualità del servizio, attraverso gli strumenti:</p> <p>1.1) Rilevazioni a freddo della Customer Satisfaction 1.2) Ascolto delle chiamate registrate e il Servizio di Speech Analytics 1.3) Affiancamenti agli operatori 1.4) Monitoraggio del servizio web/ fax e mail/ chat/ BO 1.5) Monitoraggio dei processi formativi</p> <p>Per ciascuno strumento di Monitoraggio della qualità del servizio di Contact Center, come su esposti, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> il grado di efficacia dell'approccio metodologico e delle caratteristiche della soluzione proposta rispetto agli obiettivi

LOTTO 3 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
Ambito e criteri di valutazione previsti		Punteggio massimo attribuibile
	<p>e i requisiti indicati nel capitolato tecnico;</p> <ul style="list-style-type: none"> • la qualità della soluzione proposta in termini di interoperabilità, innovatività e (laddove applicabile) riusabilità; • la frequenza proposta delle attività/rilevazioni; • le tipologie ed esempi delle previste schede di rilevazione delle informazioni richieste (elementi illustrati nell'Allegato n. 2 all'Offerta Tecnica); • il livello di dettaglio delle modalità di presentazione agli Enti e il grado di semplicità di fruizione dei risultati di monitoraggio da parte degli stessi Enti. 	
2	<p>Verifica su strumenti di gestione qualità del Fornitore del Lotto 1 e del Lotto 2, in particolare:</p> <p>2.1) servizio di Control room;</p> <p>2.2) strumento di Trouble Ticketing</p> <p>2.3) sulla procedura e applicativo di gestione reclami</p> <p>Per ogni ambito di cui sopra, si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il grado di efficacia dell'approccio metodologico e degli strumenti rispetto ai requisiti del capitolato tecnico; • la qualità, il grado di innovazione e la riusabilità; • le contromisure volte a limitare gli impatti/rischi dovuti ad una violazione della sicurezza; • la segnalazione di eventi ricorrenti ed identificati la/e modalità di presentazione/segnalazione e fruizione dei risultati di monitoraggio da parte degli Enti. 	<p>5 punti di cui:</p> <p>2.1) max 3 punti 2.2) max 1 punto 2.3) max 1 punto</p>
3	<p>Reporting sulla Qualità del servizio di Contact Center</p> <p>Si valuterà:</p> <p>3.1) il grado di efficacia dell'approccio metodologico e l'arricchimento della soluzione proposta rispetto ai requisiti del capitolato tecnico;</p> <p>la fattibilità dei report proposti, la qualità e il grado di innovazione nonché di fruizione degli stessi;</p> <p>le modalità operative e soluzioni proposte per la rappresentazione, condivisione e approfondimento con gli Enti delle evidenze emerse in sede di reporting ("tavolo della qualità");</p> <p>3.2) le soluzioni tecnologiche di repository management. Si valuterà il grado di efficacia della soluzione proposta, il grado di innovatività, di fruizione e di versatilità.</p>	<p>7 punti di cui:</p> <p>3.1) max 3 punti 3.2) max 4 punti</p>

LOTTO 3 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
Ambito e criteri di valutazione previsti		Punteggio massimo attribuibile
SLA	4	<p>Metodologie e proposta progettuale per i servizi di Rilevazione dei Livelli di Servizio del Lotto 1 e del Lotto 2. Si valuterà:</p> <p>4.1) il grado di efficacia dell'approccio metodologico e della soluzione proposta rispetto ai requisiti indicati nel capitolato tecnico.</p> <p>4.2) l'innovatività e la semplicità di fruizione della rendicontazione agli Enti, delle soluzioni tecnologiche a supporto e delle soluzioni operative proposte.</p>
Mystery Audit	5	<p>Metodologie e proposta progettuale per il servizio di Mystery Audit.</p> <p>5.1) Canale telefonico - Mystery call;</p> <p>5.2) Canale asincrono - Mystery mail/chat/fax/sms</p> <p>Per ogni ambito di cui sopra si valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il grado di efficacia e l'innovatività dell'approccio metodologico e della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti richiesti nel capitolato tecnico; • gli aspetti/parametri qualitativi da monitorare su ogni canale (telefonico/asincrono); • gli aspetti/parametri quantitativi da monitorare su ogni canale (telefonico/asincrono); • la fattibilità e innovatività delle soluzioni tecnologiche e operative proposte; • la rappresentazione/condivisione delle risultanze e suggerimenti per azioni correttive.
Organizzazione	6	<p>Organizzazione del servizio, composizione del Team di progetto e Piano di Qualità. Si valuterà:</p> <p>6.1) l'Organizzazione e il Team di progetto che il Fornitore intende mettere in atto per garantire l'erogazione ottimale dei servizi e il grado di flessibilità, anche per fronteggiare situazioni determinate dalle variazioni del contesto normativo e/o da eventi imprevisti;</p> <p>6.2) il grado di efficacia delle metodologie e degli strumenti proposti, all'interno del Piano di qualità: metodologie e strumenti per il rilevamento e il miglioramento della qualità sugli obiettivi ed elementi richiesti;</p> <p>6.3) i processi di interazione con il personale del fornitore del Lotto 1 e del Lotto 2 e con il personale degli Enti.</p>

LOTTO 3 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE		
Ambito e criteri di valutazione previsti		Punteggio massimo attribuibile
Esperienza	7	<p>Proposta di contesto derivante da esperienze analoghe</p> <p>Si valuterà il grado di riutilizzo e valore aggiunto per l'affidamento derivante da esperienze del fornitore su servizi analoghi.</p> <p>Ai fini della valutazione saranno considerate le esperienze maturate dall'offerente su:</p> <p>7.1) servizi di monitoraggio e reporting della qualità di servizi di Contact Center di analoga complessità;</p> <p>7.2) servizi di rilevazione e monitoraggio di Livelli di Servizio (Service Level Agreement);</p> <p>7.3) servizi di mystery audit.</p>
Start & go	8	<p>Piano di attivazione della fornitura e trasferimento finale.</p> <p>Si valuterà:</p> <p>8.1) il grado di efficacia, nello specifico contesto degli Enti delle modalità proposte per l'avvio del servizio;</p> <p>8.2) il grado di efficacia, nello specifico contesto degli Enti, del piano proposto per il rilascio e il trasferimento finale (passaggio di consegne) - a conclusione della fornitura - del know how, delle informazioni/documenti elaborati e delle metodologie e soluzioni adottate per l'erogazione del servizio.</p>
Totale punteggio tecnico massimo		60 punti

7. L'attribuzione del punteggio all'offerta tecnica avverrà utilizzando il metodo aggregativo compensatore. L'attribuzione del punteggio PCT ad ogni offerta sarà effettuata utilizzando la seguente formula:

$$P_{CTi} = \sum_n [W_j \times V_{ij}]$$

dove:

P_{CTi} = Punteggio tecnico assegnato all'offerta *i-esima*

i = offerta *i-esima*

Σ = sommatoria

W_j = Peso attribuito all'elemento di valutazione *j-esimo*

j = numero totale degli elementi di valutazione

V_{ij} = coefficiente attribuito all'offerta del Concorrente *i-esimo* per l'elemento di valutazione *j-esimo*, variabile tra 0 e 1

I coefficienti V_{ij} sono determinati mediante il calcolo della media dei giudizi, riportati su una scala variabile tra 0 e 1, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari agli elementi di valutazione, per le diverse offerte.

Per calcolare tale media si procede come segue.

Per ogni offerta, si calcola la media dei giudizi attribuiti ad ogni elemento di valutazione dell'offerta da parte di tutti i commissari ("media provvisoria").

Per ciascun elemento di valutazione dell'offerta si individua la media più alta attribuita alle offerte tra tutte quelle calcolate come descritto al punto precedente ("media massima").

Tale media massima viene posta uguale a 1, riparametrando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. Per proporzionare alla media massima le medie provvisorie si calcola, per ciascun elemento di valutazione delle offerte, un "fattore di conversione", come segue:

$$\text{fattore di conversione} = 1 / \text{media massima.}$$

Si applica quindi tale fattore di conversione alle medie provvisorie, utilizzando la formula che segue:

$$\text{media definitiva ("coefficiente V")} = \text{media originale} \times \text{fattore di conversione}$$

Infine, si utilizza la formula sopra riportata per attribuire ad ogni offerta il punteggio P_{CTi} .

Tabella di corrispondenza tra giudizi e livello qualitativo atteso.

I giudizi attribuibili dai commissari agli elementi di valutazione sono riportati nella tabella che segue, unitamente al relativo coefficiente. I giudizi vanno da un massimo livello di apprezzamento delle offerte (giudizio = ottimo), fino al minimo livello (giudizio = "insufficiente").

Giudizio	Coefficiente	Elementi qualitativi corrispondenti
Ottimo	1	La soluzione proposta soddisfa in maniera ottimale i requisiti della fornitura, in quanto: <ul style="list-style-type: none"> è descritta in maniera molto chiara ed esaustiva in tutti gli aspetti oggetto della fornitura; presenta elementi tecnici e/o organizzativi efficaci e pienamente aderenti al contesto in termini di applicabilità organizzativa e tecnologica agli Enti; presenta elementi tecnici e/o organizzativi fortemente innovativi, con forti caratteri di originalità rispetto all'offerta standard di mercato e totalmente coerenti rispetto alle migliori soluzioni adottate in contesti di analoga complessità del settore pubblico e privato.
Molto buono	0,9	La soluzione proposta soddisfa molto bene i requisiti della fornitura, in quanto: <ul style="list-style-type: none"> è descritta in maniera molto chiara ed esaustiva nei suoi aspetti principali; presenta elementi tecnici e/o organizzativi molto aderenti al contesto in termini di applicabilità organizzativa e tecnologica agli Enti; presenta elementi tecnici e/o organizzativi innovativi rispetto all'offerta standard di mercato e molto coerenti rispetto alle migliori soluzioni adottate in contesti di analoga complessità del settore pubblico e privato.
Buono	0,7	La soluzione proposta soddisfa bene i requisiti della fornitura, in quanto: <ul style="list-style-type: none"> è descritta in maniera chiara ed esaustiva nei suoi aspetti principali; presenta, per le componenti principali, elementi tecnici e/o organizzativi

		<p>molto aderenti al contesto) in termini di applicabilità organizzativa e tecnologica agli Enti;</p> <ul style="list-style-type: none"> • presenta elementi tecnici e/o organizzativi, con carattere di originalità/innovatività, coerenti rispetto ad un livello medio-alto dell'offerta standard di mercato.
Discreto	0,5	<p>La soluzione proposta soddisfa discretamente i requisiti della fornitura, in quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • è descritta in maniera chiara ed esaustiva nei suoi aspetti principali; • presenta, per le componenti principali, elementi tecnici e/o organizzativi aderenti al contesto in termini di applicabilità organizzativa e tecnologica agli Enti; • presenta elementi tecnici e/o organizzativi, con carattere di originalità/innovatività, coerenti rispetto a un livello medio dell'offerta standard di mercato.
Più che Sufficiente	0,3	<p>La soluzione proposta soddisfa più che sufficientemente i requisiti della fornitura, in quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • è descritta in maniera abbastanza chiara ed esaustiva nei suoi aspetti principali; • presenta elementi tecnici e/o organizzativi abbastanza aderenti al contesto degli Enti (in termini di applicabilità), esclusivamente per alcune componenti base; • presenta elementi tecnici e/o organizzativi coerenti rispetto a un livello base dell'offerta standard di mercato.
Sufficiente	0,2	<p>La soluzione proposta soddisfa sufficientemente i requisiti della fornitura, in quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presenta elementi tecnici e/o organizzativi ai livelli più ordinari rispetto all'offerta standard di mercato; • è descritta in maniera elementare nei suoi aspetti principali • è parzialmente carente in alcuni aspetti secondari della fornitura, che tuttavia non pregiudicano l'utilità generale dell'offerta; • non presenta caratteri di innovatività.
Inadeguato	0	<p>La soluzione proposta soddisfa in maniera inadeguata i requisiti della fornitura, in quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • è carente in uno o più aspetti non secondari, che compromettono l'utilità generale dell'offerta; • è carente rispetto ad un livello base dell'offerta standard di mercato; • non presenta caratteri di innovatività.

Nel calcolo delle medie e dei fattori di conversione saranno effettuati arrotondamenti fino a 2 cifre decimali.

Si precisa che la Commissione escluderà dalla successiva fase di valutazione economica tutte quelle soluzioni la cui Offerta tecnica (P_{CT}) non avrà raggiunto il punteggio tecnico minimo di **24/40** per il lotto 1 e di **36/60** per i lotti 2 e 3.

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ALL'OFFERTA ECONOMICA

8. Il punteggio attribuito alle offerte economiche (Max 60 punti per il lotto 1 e 40 per i lotti 2 e 3) verrà calcolato, sulla base del ribasso unico rispetto all'importo posto a base d'asta, secondo la seguente formula:

$$Pe = Ci * 60 \text{ (lotto 1) o } 40 \text{ (lotti 2 e 3)}$$

Dove:

Pe = punteggio attribuito all'offerta economica

Ci = coefficiente attribuito all'offerta del concorrente i-esimo

60 o 40 = punteggio economico massimo attribuibile

Il coefficiente Ci è determinato come di seguito indicato:

a) $A_i \leq A_{soglia}$

$$C_i = X * \frac{A_i}{A_{soglia}}$$

b) $A_i > A_{soglia}$

$$C_i = X + (1 - X) * \left[\frac{(A_i - A_{soglia})}{(A_{max} - A_{soglia})} \right]$$

Dove:

C_i = coefficiente attribuito all'offerta del concorrente i-esimo

A_i = prezzo dell'offerta (ribasso = base d'asta meno valore complessivo offerto) praticato nell'offerta del concorrente i-esimo

A_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

A_{max} = valore dell'offerta (ribasso = base d'asta meno valore complessivo offerto) praticato nell'offerta del concorrente che ha formulato la migliore offerta tra quelle ricevute

X = 0,90.

9. Per l'attribuzione dei punteggi tecnici ed economici saranno utilizzate 2 cifre decimali. Si procederà pertanto a troncature le cifre alla seconda cifra decimale.
10. Per il solo lotto 1, ai sensi dell'art. 1, comma 243, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232, la valutazione dell'offerta economica avverrà al netto delle spese relative al costo del personale, le quali non potranno essere inferiori a € 94.452.664,40.
11. Ogni variazione che intervenga, anche in conseguenza di una pronuncia giurisdizionale, successivamente alla fase di ammissione, regolarizzazione o esclusione delle Offerte, non rileva ai fini del calcolo di medie nella procedura, né per l'individuazione della soglia di anomalia delle Offerte.

Art. 15 (Svolgimento della procedura di gara)

1. Le operazioni di gara si svolgeranno presso la sede INPS di Roma (EUR), sita in via Ciro il Grande 21, Centrale Acquisti, Direzione Centrale Acquisti e Appalti (11° piano). Alla seduta pubblica potrà presenziare il legale rappresentante del soggetto Offerente, ovvero un rappresentante dell'Offerente munito di idoneo documento di riconoscimento in corso di validità, di delega scritta e di fotocopia del documento di riconoscimento del delegante in corso di validità.

2. La valutazione delle Offerte pervenute sarà svolta dall'Istituto, attraverso apposita commissione giudicatrice. Delle operazioni di gara verrà redatta apposita verbalizzazione. La documentazione di gara sarà custodita a cura del R.U.P., con modalità tali da garantire la riservatezza delle Offerte nel corso della procedura e la conservazione dei plichi all'esito della medesima.

APERTURA BUSTA A

3. L'Amministrazione Aggiudicatrice provvederà, in seduta pubblica, all'apertura delle sole Offerte pervenute in tempo utile, per singolo Lotto, secondo il loro ordine cronologico di ricezione risultante dal timbro apposto sul plico di offerta.
4. La seduta pubblica relativa all'apertura dei Plichi di Offerta e delle "Buste A - Documentazione Amministrativa" si terrà in data **10 luglio 2017, alle ore 10,30**.
5. In tale seduta, in base all'ordine cronologico di cui al precedente comma 3°, verrà esaminata la regolarità formale dei Plichi stessi e quella delle Buste e, previa apertura delle "Buste A - Documentazione Amministrativa", la corrispondenza della documentazione amministrativa ivi contenuta rispetto alle prescrizioni del Codice, del Bando di Gara, del presente Disciplinare e della normativa comunque applicabile. La pubblicazione del presente Disciplinare deve intendersi come invito ai Concorrenti a presenziare a tale seduta pubblica.
6. La Stazione Appaltante potrà richiedere eventuali integrazioni alla documentazione con le forme e le modalità previste dal precedente art. 8 del presente Disciplinare di Gara.
7. In tutti i casi in cui fossero necessarie delle valutazioni sul tenore dei documenti presentati dagli Offerenti, e su tutte le altre questioni insorte nel corso della procedura, sarà facoltà del soggetto che presiede la gara riunirsi in seduta riservata, sospendendo se del caso temporaneamente la seduta pubblica, o aggiornandola a successiva data della quale verrà data comunicazione ai Concorrenti mediante i mezzi previsti nel presente Disciplinare o dalla legge.

APERTURA BUSTA B

8. Successivamente a quanto previsto dai precedenti commi, in data da comunicarsi tramite Posta Elettronica Certificata a tutti i Concorrenti ammessi alla gara, la commissione giudicatrice, nel corso di una seduta pubblica, darà corso all'apertura delle "Buste B - Offerta Tecnica" presentate da ciascun Concorrente, in base allo stesso ordine utilizzato per l'apertura delle "Buste A - Documentazione Amministrativa", verificando la documentazione ivi contenuta. Nel corso di una o più sedute riservate la commissione procederà alla verifica della corrispondenza dei relativi contenuti rispetto alle prescrizioni della *lex specialis* e della legge ai fini dell'ammissione delle relative Offerte al prosieguo di procedura e all'attribuzione del relativo punteggio tecnico.

APERTURA BUSTA C

9. In data da comunicarsi tramite Posta Elettronica Certificata a tutti i Concorrenti ammessi alla gara, la commissione procederà, in seduta pubblica, all'apertura delle "Buste C - Offerta Economica", alla lettura dei valori offerti in lettere e alla successiva formazione della graduatoria provvisoria, sulla base dei punteggi attribuiti secondo le modalità indicate al precedente art. 14. Si precisa che la Stazione Appaltante darà corso all'apertura di tutte le Offerte valide pervenute.

SUB PROCEDIMENTO DI VERIFICA DELL'ANOMALIA DELLE OFFERTE

10. Formata la graduatoria provvisoria per singolo Lotto, nel rispetto di quanto previsto al precedente art. 3, comma 5°, l'Istituto darà corso alla verifica delle eventuali offerte anormalmente basse, nei casi e con il procedimento previsto dall'art. 97 del Codice.
11. In caso di avvio del procedimento di verifica di eventuali offerte anormalmente basse ex art. 97 del Codice, il soggetto che presiede la gara ne dà comunicazione ai Concorrenti in seduta pubblica.

PROPOSTA DI AGGIUDICAZIONE

12. All'esito del procedimento di verifica dell'anomalia, il soggetto che presiede la gara, in seduta pubblica, dichiara l'anomalia delle Offerte che sono risultate non congrue e formula la proposta di aggiudicazione in favore della migliore Offerta risultata congrua.

DOCUMENTI COMPLEMENTARI

13. L'Istituto potrà chiedere agli Offerenti, in qualsiasi momento nel corso della presente procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura medesima.
14. Prima dell'aggiudicazione, l'Istituto richiederà all'Offerente cui ha deciso di aggiudicare l'Appalto, nonché all'impresa che lo segue in graduatoria, di presentare documenti complementari aggiornati a comprova dell'assenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice e del rispetto dei criteri di selezione di cui al precedente art. 7. A tal fine l'Istituto potrà invitare gli Operatori a integrare i certificati richiesti.
15. Sempreché l'Istituto non sia già in possesso dei documenti complementari in corso di validità, il medesimo procederà alla predetta verifica attraverso il sistema *AVCpass*, salvo che nei casi di cui all'art. 5, comma 3°, della Deliberazione 111/12 nonché in tutti gli altri casi in cui non fosse possibile ricorrere a tale sistema. In tali ipotesi la Stazione Appaltante avrà la facoltà di richiedere direttamente i documenti complementari all'Operatore.
16. L'Istituto potrà comunque acquisire d'ufficio ai sensi del D.P.R 445/00 tutta la documentazione necessaria alla comprova dei requisiti di carattere generale, tecnico-professionale ed economico e finanziario, mediante richiesta alle Autorità competenti,

anche alla luce delle indicazioni fornite dagli Operatori nella dichiarazione sostitutiva.

17. Ai fini di cui al precedente comma 14°, saranno in ogni caso richiesti all'Operatore, anche attraverso il sistema *AVCpass*, i seguenti mezzi di prova relativi alla capacità economica, finanziaria e tecnica:

a) con riferimento al criterio di selezione di cui al precedente art. 7, comma 3°, lett.b):

i. le *fatture* relative a servizi analoghi a quelli oggetto dell'Appalto, realizzati nel triennio di riferimento, a comprova del possesso del fatturato specifico dichiarato.

In caso di comprovata difficoltà a produrre un elevato numero di fatture, le medesime potranno essere sostituite da una dichiarazione del revisore contabile, anche esterno alla società, o del collegio sindacale, nella quale si attesti, in forma sostitutiva ex artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/00:

- che le fatture di cui all'elenco contestualmente allegato corrispondono esattamente, per oggetto, alle attività necessarie a concorrere al fatturato specifico richiesto a titolo di requisito di ammissione;
- quale sia l'ammontare della loro sommatoria, da indicarsi esattamente al netto di IVA.

ii. in caso di *committenti pubblici* (amministrazioni ed enti pubblici), i certificati, rilasciati e vistati dalle amministrazioni e dagli enti pubblici destinatari dei servizi, contenenti l'indicazione dei valori oggetto di fatturazione e del triennio di riferimento;

iii. in caso di *committenti privati*, i contratti, o in via subordinata e gradata, la dichiarazione del soggetto privato committente che la prestazione è stata effettivamente resa, con l'indicazione dei valori oggetto di fatturazione e del triennio di riferimento.

b) con riferimento al criterio di selezione di cui al precedente art. 7, comma 4°, n. I:

I. in caso di *committenti pubblici* (amministrazioni ed enti pubblici), i certificati, rilasciati e vistati dalle amministrazioni e dagli enti pubblici destinatari dei servizi;

II. in caso di *committenti privati*, i contratti, o in via subordinata e gradata, la dichiarazione del soggetto privato committente che la prestazione è stata effettivamente resa;

c) con riferimento ai criteri di selezione di cui al precedente art. 7, comma 4°, n. II, III e IV, qualora non già presentate, l'originale delle certificazioni richieste o equivalenti o comunque prove relative all'impiego di misure equivalenti.

18. Conformemente a quanto previsto dall'art. 13, comma 4°, della L. n. 180 dell'11

novembre 2011, nel caso di micro, piccole e medie imprese la verifica sui requisiti di capacità speciale verrà condotta solo se tali imprese siano aggiudicatarie.

19. L'Operatore Economico che per fondati motivi non sia in grado di presentare le referenze chieste dall'Istituto, potrà provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla Stazione Appaltante.
20. La documentazione a comprova dei requisiti fornita dagli Operatori dovrà essere prodotta in lingua italiana. In caso di documenti in lingua diversa da quella italiana, i medesimi dovranno essere accompagnati da una traduzione in lingua italiana certificata conforme al testo originale dalle autorità diplomatiche o consolari italiane del Paese in cui sono stati redatti, oppure da un traduttore ufficiale.

ESCLUSIONI E AMMISSIONI

21. Ai sensi dell'art. 29 del Codice, nei successivi due giorni dalla data di adozione dei relativi atti, sarà pubblicato e aggiornato sul sito www.inps.it, nella sezione "Amministrazione trasparente", il provvedimento che determina le esclusioni dalla presente procedura e le ammissioni all'esito delle valutazioni dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali.
22. Il suddetto provvedimento sarà altresì pubblicato con le modalità di cui all'art. 29, comma 2°, del Codice.
23. Fermo quanto previsto al precedente comma 21°, contestualmente alla pubblicazione ivi prevista sarà dato avviso ai Concorrenti, mediante PEC o strumento analogo negli altri Stati membri, del suddetto provvedimento, con indicazione dell'ufficio o del collegamento informatico ad accesso riservato dove sono disponibili i relativi atti.

Art. 16 (Aggiudicazione)

1. L'aggiudicazione di ciascun Lotto verrà disposta dall'organo competente della Stazione Appaltante. La medesima è subordinata nella sua efficacia alla prova positiva dei requisiti dell'Aggiudicatario, ai sensi dell'art. 32, comma 7°, del Codice, fermo restando quanto previsto al precedente art. 15, comma 14°.
2. Le informazioni relative alla procedura, ivi comprese quelle relative all'eventuale aggiudicazione e alle esclusioni, saranno fornite a cura della Stazione Appaltante con le modalità di cui all'art. 76 del Codice.
3. Sia nell'ipotesi di esclusione dalla gara di un Concorrente, che all'esaurimento della procedura, i plichi e le Buste contenenti le Offerte verranno conservati dall'Istituto nello stato in cui si trovano al momento dell'esclusione o esaurimento della procedura. Nel corso della procedura, la Stazione Appaltante adotterà idonee cautele di conservazione della documentazione di offerta, in maniera tale da garantirne la segretezza. La documentazione sarà conservata per almeno cinque anni a partire dalla data di aggiudicazione dell'Appalto, ovvero, in caso di controversie inerenti alla presente

procedura, fino al passaggio in giudicato della relativa sentenza.

4. A conclusione dell'*iter* di aggiudicazione, la Stazione Appaltante inviterà l'Aggiudicatario di ciascun Lotto, a mezzo PEC, a produrre la documentazione di legge occorrente per la stipula del Contratto.
5. Ai sensi dell'art. 80, comma 12°, del Codice, in caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, la Stazione Appaltante ne dà segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione che, se ritiene che siano state rese con dolo o colpa grave in considerazione della rilevanza o della gravità dei fatti oggetto della falsa dichiarazione o della presentazione di falsa documentazione, dispone l'iscrizione nel casellario informatico ai fini dell'esclusione dell'Operatore dalle procedure di gara e dagli affidamenti di subappalto fino a due anni, decorsi i quali l'iscrizione è cancellata e perde comunque efficacia.
6. Per ciascun lotto, sarà insindacabile diritto della Stazione Appaltante procedere o meno all'aggiudicazione qualora venga presentata un'unica offerta valida, nonché quello di non procedere all'aggiudicazione, qualora nessuna Offerta risultasse conveniente o idonea in relazione all'oggetto del Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 95, comma 12°, del Codice.
7. La Stazione Appaltante, per ciascun lotto, potrà decidere di non aggiudicare l'Appalto all'Offerente che ha presentato l'Offerta economicamente più vantaggiosa, qualora abbia accertato che tale Offerta non soddisfa gli obblighi di cui all'art. 30, comma 3°, del Codice.

Art. 17 (Stipulazione del Contratto)

1. Successivamente all'aggiudicazione, con l'Aggiudicatario di ciascun Lotto verrà stipulato un Contratto conforme ai contenuti del presente Disciplinare, del relativo Capitolato e dello Schema di Contratto allegati al presente Disciplinare, secondo le modalità previste all'art. 32, comma 14°, del Codice.
2. Ai fini della sottoscrizione del Contratto, l'Appaltatore dovrà presentare l'allegato al Contratto indicante la designazione del Responsabile esterno del trattamento dei dati.
3. Il rapporto contrattuale sarà regolato dal Contratto, dal Bando, dal Disciplinare di Gara, dal Capitolato, dai relativi allegati e dalle vigenti norme di legge.
4. Per esigenze dell'Istituto, in considerazione della complessità delle prestazioni oggetto dell'Appalto e delle relative attività di verifica delle stesse, il pagamento delle fatture avverrà nel termine di 60 (sessanta giorni) dalla ricezione delle stesse.
5. Ai sensi e per gli effetti del comma 2° dell'art. 209 del Codice, si precisa che il Contratto non recherà clausola compromissoria.

6. Prima della stipula del Contratto, il soggetto Aggiudicatario di ciascun Lotto sarà tenuto a presentare una garanzia fideiussoria per l'esecuzione del Contratto medesimo, nella misura prevista dall'art. 103, 1° comma, del Codice, riferita all'importo di aggiudicazione del Contratto.
7. La garanzia fideiussoria dovrà essere costituita sotto forma di fideiussione bancaria o polizza assicurativa, e dovrà essere prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del Contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore medesimo.
8. La stessa garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2°, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima, entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Istituto.
9. Non sarà accettata una garanzia definitiva costituita con modalità e/o per importi differenti da quelli previsti nell'art. 103 del Codice.
10. In caso di raggruppamenti temporanei la garanzia fideiussoria è presentata, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.
11. La mancata costituzione della garanzia di cui al presente articolo determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'articolo 93 del Codice da parte dell'Istituto, che aggiudica l'Appalto al Concorrente che segue nella graduatoria.
12. All'atto della stipula del Contratto si procederà alla liberazione della cauzione provvisoria prestata dal soggetto risultato Aggiudicatario del Lotto o dei Lotti di riferimento. Nei confronti dei soggetti non Aggiudicatari, la cauzione provvisoria sarà svincolata entro 30 (trenta) giorni dalla data di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 93, comma 9°, del Codice.
13. In caso di successione di imprese nel relativo contratto di appalto, si applicherà, ove ne ricorrano i requisiti, l'art. 1, comma 10, della legge n. 11 del 28/01/2016, recante "Deleghe al Governo per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture".

Art. 18 (Divieto di cessione del Contratto e subappalto)

1. In conformità a quanto stabilito dall'art. 105, comma 1°, del Codice, è fatto divieto all'Appaltatore di cedere il relativo Contratto stipulato. Resta fermo quanto previsto all'art. 106, comma 1°, lett. d) del Codice, in caso di modifiche soggettive.
2. Per l'esecuzione delle attività di cui al Contratto, l'Aggiudicatario del singolo Lotto potrà avvalersi del subappalto ai sensi di quanto previsto dall'art. 105 del Codice nel rispetto

delle condizioni stabilite in tale norma, nei limiti del 30% (trenta per cento) dell'importo complessivo del Contratto e dietro autorizzazione della Stazione Appaltante ai sensi della predetta norma e dei commi che seguono.

3. In caso di subappalto, l'Aggiudicatario sarà responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione Appaltante. L'Aggiudicatario sarà altresì responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, salve le ipotesi di liberazione dell'Appaltatore previste dall'art. 105, comma 8°.
4. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
5. L'affidamento in subappalto sarà sottoposto alle seguenti condizioni:
 - all'atto dell'Offerta il Concorrente abbia indicato i servizi e le parti di servizi che intende subappaltare;
 - il Concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.
6. L'Affidatario che si avvale del subappalto dovrà depositare il relativo contratto presso la Stazione Appaltante almeno 20 (venti) giorni solari prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del subappalto medesimo, trasmettendo altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal Codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo a se dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 dello stesso Codice. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, dovrà indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.
7. L'Affidatario che si avvale del subappalto o del cottimo dovrà altresì allegare alla copia autentica del contratto la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto. Analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuno dei soggetti partecipanti nel caso di raggruppamento temporaneo, società o consorzio.
8. La Stazione Appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto entro 30 (trenta) giorni dalla relativa richiesta. Tale termine può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi. Trascorso tale termine senza che si sia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa.
9. Per i subappalti di importo inferiore al 2% (due per cento) dell'importo delle prestazioni affidate o di importo inferiore a € 100.000,00 (Euro centomila/00), i termini per il rilascio dell'autorizzazione da parte della Stazione Appaltante sono ridotti della metà.

10. La Stazione Appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:
 - a) quando il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa;
 - b) in caso inadempimento da parte dell'Appaltatore;
 - c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente.
11. L'Affidatario dovrà praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'Aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20% (venti per cento), nel rispetto degli *standard* qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di Appalto.
12. L'Affidatario corrisponderà i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la Stazione Appaltante, sentito il Direttore dell'Esecuzione, provvederà alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione. L'Affidatario sarà solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Art. 19 (Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari)

1. L'Appaltatore si impegna alla stretta osservanza degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge del 13 agosto 2010, n. 136 («*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*») e del decreto Legge 187 del 12/11/2010 («*Misure urgenti in materia di sicurezza*»), convertito con modificazioni dalla legge del 17 dicembre 2010, n. 217, e relative modifiche, integrazioni e provvedimenti di attuazione, sia nei rapporti verso l'Istituto che nei rapporti con la Filiera delle Imprese.
2. In particolare, l'Appaltatore si obbliga:
 - a. ad utilizzare, ai fini dei pagamenti intervenuti nell'ambito del presente Appalto, sia attivi da parte della Stazione Appaltante che passivi verso la Filiera delle Imprese, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche;
 - b. a registrare tutti i movimenti finanziari relativi al presente Appalto, verso o da i suddetti soggetti, sui conti correnti dedicati sopra menzionati;
 - c. ad utilizzare, ai fini dei movimenti finanziari di cui sopra, lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
 - d. ad utilizzare i suddetti conti correnti dedicati anche per i pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché per quelli destinati alla provvista di immobilizzazioni tecniche, per l'intero importo dovuto

- e anche se questo non sia riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi di cui all'art. 3, comma 1° della legge 136/10;
- e. ad inserire o a procurare che sia inserito, nell'ambito delle disposizioni di pagamento relative al presente Appalto, il codice identificativo di gara (CIG);
 - f. a comunicare all'Istituto ogni modifica relativa ai dati trasmessi inerenti il conto corrente dedicato e/o le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto entro il termine di 7 (sette) giorni dal verificarsi della suddetta modifica;
 - g. ad osservare tutte le disposizioni sopravvenute in tema di tracciabilità dei flussi finanziari, di carattere innovativo, modificativo, integrativo o attuativo della legge 136/10, e ad acconsentire alle modifiche contrattuali che si rendessero eventualmente necessarie o semplicemente opportune a fini di adeguamento.
3. Per quanto concerne il presente Appalto, potranno essere eseguiti anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale:
- a. i pagamenti in favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, nonché quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa;
 - b. le spese giornaliere relative al presente Appalto di importo inferiore o uguale a € 1.500,00 (millecinquecento,00), fermi restando il divieto di impiego del contante e l'obbligo di documentazione della spesa, nonché il rispetto di ogni altra previsione di legge in materia di pagamenti;
 - c. gli altri pagamenti per i quali sia prevista per disposizione di legge un'esenzione dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.
4. Ove per il pagamento di spese estranee a commesse pubbliche fosse necessario il ricorso a somme provenienti dai conti correnti dedicati di cui sopra, questi ultimi potranno essere successivamente reintegrati mediante bonifico bancario o postale, ovvero mediante altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di reintegro.
5. Nel caso di cessione di crediti derivanti dal presente Appalto, ai sensi dell'art. 106, comma 13°, del Codice, nel relativo contratto dovranno essere previsti a carico del cessionario i seguenti obblighi:
- a. indicare il CIG ed anticipare i pagamenti all'Appaltatore mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato;
 - b. osservare gli obblighi di tracciabilità in ordine ai movimenti finanziari relativi ai crediti ceduti, utilizzando un conto corrente dedicato.

Art. 20 (Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari nei contratti collegati al presente Appalto e in quelli della filiera)

1. In caso di sottoscrizione di contratti o atti comunque denominati con la Filiera delle Imprese, l'Appaltatore:
 - a. è obbligato ad inserire nei predetti contratti o atti gli impegni reciproci ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 136/10, come declinati al 2° comma dell'articolo precedente, opportunamente adeguati in punto di denominazione delle parti in ragione della posizione in filiera;
 - b. qualora si abbia notizia dell'inadempimento della Filiera delle Imprese rispetto agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'articolo precedente ed all'art. 3 della legge 136/10, sarà obbligato a darne immediata comunicazione all'Istituto e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente;
 - c. è obbligato ad inserire nei predetti contratti o atti gli impegni di cui alle precedenti lettere a) e b), opportunamente adeguati in punto di denominazione delle parti in ragione della posizione in filiera, affinché tali impegni si estendano lungo tutta la Filiera delle Imprese.

Art. 21 (Trattamento dei dati personali e normativa sulla privacy)

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 («Codice in materia di Protezione dei Dati Personali»), in relazione ai dati personali il cui conferimento è richiesto ai fini della gara, si precisa che:
 - titolare del trattamento è l'ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE. Responsabile del trattamento è [...];
 - il trattamento dei dati avviene ai soli fini dello svolgimento della gara e per i procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti, nel rispetto del segreto aziendale e industriale;
 - il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni, o del complesso di operazioni, di cui all'art. 4, comma 1°, lettera a), del Decreto Legislativo n. 196/03, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o automatizzati, e comunque mediante procedure idonee a garantirne la riservatezza, poste in essere dagli incaricati al trattamento di dati personali a ciò autorizzati dal titolare del trattamento;
 - i dati personali conferiti, anche giudiziari, il cui trattamento è autorizzato, sono gestiti in misura non eccedente e comunque pertinente ai fini dell'attività sopra indicata, e l'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferirli comporta l'impossibilità di partecipazione alla gara stessa;

- i dati possono essere portati a conoscenza degli incaricati autorizzati dal titolare e dei componenti della commissione di gara, possono essere comunicati ai soggetti verso i quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o regolamento, o a soggetti verso i quali la comunicazione sia necessaria in caso di contenzioso;
 - i dati non verranno diffusi, salvo quelli per i quali la pubblicazione sia obbligatoria per legge;
 - l'interessato che abbia conferito dati personali può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del predetto Decreto Legislativo n. 196/03.
2. Con l'invio dell'Offerta, i Concorrenti esprimono il consenso al trattamento dei dati personali forniti.

Art. 22 (Legge regolatrice del rapporto e normativa in tema di contratti pubblici)

1. Il rapporto contrattuale di cui al servizio sarà regolato dalla Legge Italiana.
2. L'Affidamento per singolo Lotto di cui alla presente procedura è inoltre subordinato all'integrale e assoluto rispetto della vigente normativa in tema di contratti pubblici. In particolare, il medesimo affidamento garantisce l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice, nonché la sussistenza e persistenza di tutti gli ulteriori requisiti previsti dalla legge, dal Bando di Gara, dal presente Disciplinare e dal Capitolato ai fini del legittimo affidamento delle prestazioni e della loro corretta e diligente esecuzione, in conformità allo Schema di Contratto e per tutta la durata del medesimo.
3. Si dà atto che, nel caso in cui si rilevi la necessità ed urgenza di assicurare l'esecuzione anticipata del Servizio, l'efficacia del Contratto sarà subordinata al positivo accertamento del possesso dei requisiti di carattere generale in capo all'Appaltatore, quali previsti dall'art. 80 del Codice e dalla normativa di settore in tema di capacità generale a contrarre con la Pubblica Amministrazione.
4. L'Aggiudicatario dovrà comunicare immediatamente alla Stazione Appaltante - pena la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c. - ogni variazione rispetto ai requisiti di cui al comma precedente, come dichiarati e accertati prima della sottoscrizione del Contratto, che valga a comportare il difetto sopravvenuto dei predetti requisiti.
5. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, durante l'esecuzione del Contratto, di verificare la permanenza di tutti i requisiti di legge in capo all'Appaltatore, al fine di accertare l'insussistenza degli elementi ostativi alla prosecuzione del rapporto contrattuale e ogni altra circostanza necessaria per la legittima acquisizione delle relative prestazioni.

6. Qualora nel corso del rapporto dovesse sopravvenire il difetto di alcuno dei predetti requisiti, il medesimo rapporto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

Art. 23 (Ulteriori prescrizioni)

1. L'affidamento sarà altresì sottoposto alle seguenti condizioni:
 - a. il presente Disciplinare si inserisce nello svolgimento di una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del Codice, e delle relative disposizioni, nazionali e comunitarie, di carattere legislativo e regolamentare applicabili, ed è funzionale all'individuazione dell'offerta migliore per la prestazione dei Servizi di cui all'oggetto;
 - b. qualora a carico dell'Aggiudicatario emerga, successivamente all'aggiudicazione, una situazione di non correttezza contributiva nei confronti dell'INPS ai sensi dell'art. 80, comma 4°, del Codice, il pagamento delle rate di acconto, anche su compensi revisionali, nonché delle rate di saldo sarà subordinato alla regolarizzazione del debito contributivo, fatta salva la facoltà di risoluzione del contratto da parte dell'INPS ai sensi delle prescrizioni che precedono;
 - c. l'Aggiudicatario della presente procedura sarà tenuto al rispetto degli obblighi di condotta derivanti dal «Codice di comportamento dei dipendenti pubblici», di cui al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, dal «Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5°, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165», nonché dal Codice Etico, dal Modello 231 e dal Protocollo di Legalità del Gruppo Equitalia pubblicati nell'apposita sezione del relativo sito internet istituzionale.
2. Per finalità di popolazione dell'Albo Fornitori Informatizzato dell'INPS e di ampliamento dell'offerta di mercato nelle casistiche di ricorso all'Albo, l'Aggiudicatario sarà iscritto d'ufficio all'Albo stesso ed avrà la facoltà di richiederne in ogni momento la cancellazione.

Art. 24 (Documenti allegati e chiarimenti sulla disciplina di Gara)

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Disciplinare, si fa rinvio alle disposizioni di legge applicabili in materia di appalti pubblici.
2. Sono allegati al presente Disciplinare, e costituiscono parte integrante dello stesso:
 - All. 1 - **Schema di Contratto (lotti 1-2-3);**
 - All. 2 - **Capitolato (lotti 1-2-3 e relativi allegati)**
 - All. 3 - **Schema di dichiarazione sostitutiva del Concorrente;**
 - All. 4 - **Schema di dichiarazione sostitutiva dell'impresa ausiliaria;**
 - All. 5 - **Elenco istituti di credito;**

▪ All. 6 - **Schema di Offerta Economica (lotti 1-2-3);**

3. La medesima documentazione può essere reperita sul sito Internet www.inps.it, nelle forme e nei termini di legge.
4. Le richieste di chiarimenti da parte dei Concorrenti dovranno pervenire all'INPS, all'attenzione del Responsabile del Procedimento, via mail all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata di cui all'art. 2, entro e non oltre le ore **14 del 12 giugno 2017**. Le richieste di chiarimenti tempestive e le relative repliche saranno pubblicate sul sito di INPS www.inps.it – Avvisi, Bandi e Fatturazione – Gare – Bandi di gara – In corso. Le repliche in questione andranno ad integrare la *lex specialis* con effetto dalla data della loro pubblicazione sul sito, ai fini della partecipazione alla procedura.
5. Sarà onere dei Concorrenti esaminare il contenuto dei chiarimenti pubblicati, rimanendo l'Amministrazione dispensata da ogni obbligo di ulteriore comunicazione nei confronti degli stessi.