



Prot. n. 5887 del 01.08.2017

Piattaforma Sintel

Codice identificativo Gara (CIG) 716460209C

Spettabile ditta

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA CONCORSUALE "APERTA" MEDIANTE PIATTAFORMA DI INTERMEDIAZIONE TELEMATICA SINTEL, PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) N° 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA PER LA DURATA DI 36 MESI, RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI.

ART. 1 - OGGETTO DI GARA E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

La procedura concorsuale in oggetto viene espletata nella forma della procedura "aperta", ai sensi dell'art.60 del Decreto Legislativo n.50/2016.

Trattasi di procedura concorsuale "aperta" mediante piattaforma di intermediazione telematica Sintel, per **LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) N° 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA PER LA DURATA DI 36 MESI, RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI.**

L'importo complessivo massimo, non superabile, è pari ad € 561.600,00 + IVA.

L'aggiudicazione della fornitura sarà effettuata con la modalità della procedura aperta con il criterio **"economicamente più vantaggioso"** ai sensi art. 95, comma 2, del D.Lgs n. 50/2016.

Si precisa che, pena esclusione dalla gara:

- **L'offerta dovrà essere unica; non è pertanto possibile proporre soluzioni alternative;**
- **Non sono ammesse offerte parziali o incomplete.**

La documentazione per partecipato alla gara, dovrà essere prodotto in lingua italiana.

ART. 2 - TERMINI E MODALITÀ DI VERSAMENTO DELLA CONTRIBUZIONE

In ossequio alla deliberazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici

di lavori, servizi e forniture del 15.2.2010, concernente "Attuazione dell'art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2010", i concorrenti, che intendono partecipare alla presente gara, sono tenuti al pagamento della contribuzione, quale condizione di ammissibilità alla procedura di selezione del contraente.

L'importo dovuto è pari: € 70,00

Facendo riferimento al codice identificativo della gara (CIG - indicato in alto al presente regolamento), il pagamento della contribuzione deve avvenire con le seguenti modalità:

- on-line, mediante carta di credito dei circuiti Visa, MasterCard, Diners, American Express. Per eseguire il pagamento è necessario collegarsi al "Servizio di Riscossione" e seguire le istruzioni a video oppure l'emanando manuale del servizio.

A riprova dell'avvenuto pagamento, deve essere allegata all'offerta la copia scansata e firmata digitalmente della ricevuta di pagamento stampata, accedendo all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione oppure accedendo, in qualunque momento, alla lista dei "pagamenti effettuati" disponibile on line sul "Servizio di Riscossione";

- in contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal "Servizio di Riscossione" (accedendo al portale AVCP), presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini.

A riprova dell'avvenuto pagamento, deve essere allegato all'offerta copia scansata e firmata digitalmente dello scontrino Lottomatica rilasciato, in originale, dal punto vendita.

Nel caso di R.T.I. costituito, il versamento è unico ed effettuato dalla capogruppo.

Anche nel caso di R.T.I. non ancora costituito, il versamento è unico, in quanto l'offerta è unica, sottoscritta da tutte le imprese che costituiranno il raggruppamento. L'offerta contiene l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le imprese conferiranno mandato ad una di esse, qualificata come capogruppo ed il pagamento è eseguito da quest'ultima.

ART. 3 - PROCEDURA DI GARA

Come indicato all'art. 1, la gara verrà espletata nella forma della procedura "aperta" in due lotti, mediante piattaforma di intermediazione telematica Sintel, all'offerta economicamente più vantaggiosa con i criteri di valutazione più avanti descritti.

L'Azienda Sanitaria dell'Emergenza Urgenza si riserva il diritto di non aggiudicare la presente gara, senza diritto per i concorrenti ad indennizzo od altro, ove il prezzo offerto, anche a seguito di rinegoziazione, risultasse troppo oneroso ad insindacabile giudizio di AREU, compatibilmente con le risorse economiche stanziare dalla Regione Lombardia.

Art. 3.1 Disciplina applicabile e documentazione della procedura

La presente procedura aperta viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzazione di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi dell'art.60 e dell'art. 44 e 74 del D.Lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici). La Stazione Appaltante, **Azienda Sanitaria Regionale dell'Emergenza Urgenza**, utilizza il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", al quale è possibile accedere attraverso il punto di presenza sulle reti telematiche all'indirizzo internet corrispondente all'URL <http://www.arca.regione.lombardia.it>. Le ditte concorrenti dovranno inserire **esclusivamente** nella piattaforma Sintel, entro e non oltre, pena esclusione da gara, il termine perentorio **delle ore 12.00 del giorno 29.09.2017** la documentazione richiesta, che costituirà l'offerta, debitamente firmata digitalmente. **Il Sistema non accetterà offerte presentate oltre il giorno e l'ora sopra indicati. Si precisa altresì che saranno ammesse a gara solo le offerte presentate tramite il sistema Sintel e quindi non saranno ammesse a gara offerte che dovessero pervenire in forma cartacea.**

La presente procedura, per quanto non espressamente disposto dalle presenti norme, è disciplinata dal D.Lgs. 50/2016.

Art. 3.2 Piattaforma telematica Sintel

Per quanto attiene le caratteristiche tecniche, le funzionalità, le disposizioni normative applicate e tutti gli aspetti riguardanti la piattaforma Sintel, si allega alla presente il documento "Modalità Tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel" – ultima revisione, rilasciato dall'Agenzia Regionale Centrale Acquisti (ARCA).

Art. 3.3 Registrazione a Sintel

Per poter presentare offerta e prendere parte alla procedura, ciascun concorrente è tenuto ad eseguire preventivamente la Registrazione a Sintel così come disciplinato nel citato documento "Modalità Tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel" accedendo al portale dell'Agenzia Regionale Centrale Acquisti all'indirizzo internet <http://www.arca.regione.lombardia.it>, nell'apposita sezione ed in seguito a qualificarsi per la categoria merceologica "79540000-1 – Servizi di interpretariato" e per l'Ente AREU di Milano.

La Registrazione è del tutto gratuita, non comporta in capo al concorrente che la richiede l'obbligo di presentare l'offerta, né alcun altro onere o impegno.

Art. 3.4 Registrazione di R.T.I. o Consorzio o Aggregazioni tra imprese aderenti a contratto di rete o GEIE

In caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.) o Consorzio costituendo o contratto di rete o GEIE è sufficiente la Registrazione a Sintel della capogruppo mandataria senza che sia necessaria la Registrazione di tutti i soggetti facenti parte del R.T.I. o del Consorzio e dell'aderente al contratto di rete o del GEIE. Si precisa

tuttavia che, qualora l'operatore, che intenda partecipare quale mandatario di un RTI o Legale rappresentante del Consorzio o del contratto di rete o di GEIE, fosse già registrato, dovrà necessariamente effettuare una nuova Registrazione (*ad hoc*) all'interno della quale vengono individuati gli operatori mandanti – altre aziende facenti parte del consorzio.

Salvo malfunzionamenti delle reti, dell'infrastruttura e delle tecnologie di comunicazione, la procedura di Registrazione è automatica e avviene rapidamente. In ogni caso, ai fini del rispetto dei termini previsti per l'invio delle offerte e, per prevenire eventuali malfunzionamenti, si consiglia di procedere alla Registrazione con congruo anticipo, prima della presentazione dell'offerta.

L'utenza creata in sede di Registrazione è necessaria per ogni successivo accesso alle fasi telematiche della procedura. L'utente è tenuto a non diffondere a terzi la chiave di accesso (user id e password) a mezzo della quale verrà identificato dal Sistema.

L'operatore ottiene l'utenza attraverso il legale rappresentante, ovvero un procuratore (generale o speciale) abilitato a presentare offerta.

L'operatore, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, si obbliga a dare per rato e valido l'operato compiuto dai titolari e/o utilizzatori delle utenze riconducibili all'interno del Sistema all'operatore economico medesimo; ogni azione da questi compiuta all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente imputabile all'operatore registrato.

Si rimanda comunque anche in questo caso alle disposizioni del citato documento "Modalità tecniche utilizzo piattaforma Sintel".

Art. 3.5 Comunicazioni della procedura

Tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura di gara, fino all'aggiudicazione provvisoria, avverranno, di regola, per via telematica, attraverso l'apposito spazio all'interno di Sintel denominato "*Comunicazioni della procedura*" assegnato al concorrente al momento della registrazione al Sistema ed accessibile mediante le chiavi di accesso riservate del concorrente. Il concorrente, con la richiesta di registrazione al Sistema, si impegna a verificare costantemente e tenere sotto controllo la propria area riservata all'interno di Sintel.

Le medesime comunicazioni possono anche essere inviate per posta elettronica, all'indirizzo dichiarato dal concorrente al momento della registrazione: Sintel utilizza per le comunicazioni una casella di Posta Elettronica Certificata (di seguito anche solo PEC), ai sensi dell'art. 48 del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, del D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68 e del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445. Nel caso in cui l'indirizzo di posta elettronica indicato dal concorrente quale proprio recapito telematico non sia una casella di Posta Elettronica Certificata, il concorrente è tenuto ad accertarsi che le misure di sicurezza adottate dal proprio fornitore di servizi di posta elettronica non impediscano la ricezione di messaggi di PEC.

In ogni caso, il Concorrente con la presentazione dell'offerta elegge quali domicili alternativi, tra loro non esclusivi, per il ricevimento delle comunicazioni relative alla procedura i seguenti recapiti:

- **l'apposita area "Comunicazioni della procedura";**
- **la casella di posta elettronica indicata al momento della Registrazione;**
- **la casella di posta elettronica dichiarata nell'offerta;**
- **il proprio indirizzo di sede legale.**

Le comunicazioni inerenti la procedura potranno, pertanto, essere inviate ad uno soltanto o più dei suddetti recapiti del fornitore, a scelta e discrezione di AREU di Milano e che le stesse avranno piena efficacia ai sensi dell'art. 76 del D. Lgs.vo 50/2016.

Il concorrente dichiara di avere costantemente sotto controllo ciascuno dei suddetti recapiti.

Il momento, data ed orario, di invio delle comunicazioni effettuate attraverso Sintel sono determinate dalle registrazioni di sistema (log).

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

Art. 3.6 Richiesta di informazioni e chiarimenti

Eventuali richieste di informazioni complementari e/o di chiarimenti sull'oggetto e sugli atti della procedura e ogni richiesta di notizia utile per la partecipazione alla procedura o sullo svolgimento di essa possono essere presentate in lingua italiana e trasmesse a AREU di Milano per mezzo della funzione "Comunicazioni della procedura" presente sulla piattaforma Sintel entro il perentorio termine delle ore 12.00 del giorno 19.09.2017.

Eventuali integrazioni alla documentazione di gara o risposte a richieste di chiarimento pervenute dai partecipanti, verranno pubblicate in piattaforma come integrazione alla documentazione di gara nonché sul sito di AREU nell'area amministrazione trasparente – procedure di gara contratti.

Art. 3.7 Forma e sottoscrizione dei documenti

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

Salvo diversa indicazione, ogni documento elettronico (di seguito, per brevità, anche solo "file") inviato dal concorrente in relazione alla presente procedura ed alla presentazione dell'offerta dovrà essere sottoscritto dal fornitore con la **firma digitale** di cui all'art. 1, comma 1, lettera s), del D.Lgs. n. 82/2005.

Resta in ogni caso di esclusiva competenza e responsabilità del fornitore verificare che la propria documentazione sia effettivamente e correttamente sottoscritta con firma digitale.

Qualora sia richiesto dal Sistema ovvero qualora il Fornitore preveda il caricamento di numerosi file utilizzando un formato di compressione dei file aggregati in un unico file – quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in formato elettronico “.zip” ovvero “.rar” ovvero “.7z” ovvero equivalenti software di compressione dati – **tutti i singoli file in esso contenuti dovranno essere firmati digitalmente.**

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

Si rammenta che, ai sensi degli artt. 75 e 76 del DPR 445/2000, la falsa dichiarazione:

- comporta sanzioni penali;
- costituisce causa d'esclusione dalla partecipazione della procedura.

Art. 3.8 Predisposizione e l'invio dell'offerta

L'offerta e la documentazione ad essa relativa devono essere redatte e trasmesse ad AREU di Milano **esclusivamente in formato elettronico attraverso la piattaforma Sintel.** La redazione dell'offerta dovrà avvenire seguendo le diverse fasi successive dell'apposita procedura guidata di Sintel, che consentono di predisporre:

- **una busta telematica contenente la documentazione amministrativa;**
- **una busta telematica contenente l'offerta tecnica;**
- **una busta telematica contenente l'offerta economica.**

Al termine della predisposizione e della sottoscrizione con firma digitale di tutta la documentazione, l'offerta dovrà essere inviata attraverso Sintel. Il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta su Sintel non comporta l'invio dell'offerta alla Stazione Appaltante. L'invio dell'offerta avverrà soltanto mediante l'apposita procedura da effettuarsi al termine e successivamente alla procedura di redazione, sottoscrizione e caricamento su Sintel della documentazione che compone l'offerta. Il Concorrente è tenuto a verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti da Sintel per procedere all'invio dell'offerta. Sintel darà comunicazione al fornitore del corretto invio dell'offerta.

Sintel consente di salvare la documentazione di offerta redatta dal Concorrente, interrompere la redazione dell'offerta e riprenderla in un momento successivo.

Il Manuale d'uso per il Fornitore e le istruzioni presenti sulla piattaforma forniscono le indicazioni necessarie per la corretta redazione e la tempestiva presentazione dell'offerta.

Per qualsiasi informazione ed assistenza tecnica sull'utilizzo di Sintel è possibile contattare l'**Help Desk al numero verde 800.116.738** (dall'estero +39 02 39 331 780 - assistenza in lingua italiana), come riportato nel documento **“Modalità tecniche utilizzo piattaforma Sintel”**.

Art. 3.9 Termine per l'invio dell'offerta

L'offerta e la documentazione che la compone dovranno essere inviate e fatte pervenire a AREU di Milano solo attraverso Sintel entro e non oltre, pena l'esclusione dalla gara, il **termine perentorio delle ore 12.00 del giorno 29.09.2017** pena la nullità dell'offerta e comunque la non ammissione alla procedura.

Non sarà ritenuta valida e non sarà accettata alcuna offerta pervenuta oltre tale termine, anche per causa non imputabile al Concorrente. Il mancato ricevimento di tutta o parte della documentazione richiesta per la partecipazione alla procedura comporta l'irricevibilità dell'offerta e la non ammissione alla procedura.

E' in ogni caso responsabilità dei fornitori concorrenti l'invio tempestivo e completo dei documenti e delle informazioni richieste **pena l'esclusione** dalla presente procedura.

L'offerta si considera ricevuta nel tempo indicato da Sintel, come risultante dai log del Sistema. Il Concorrente che ha presentato l'offerta può richiedere di ritirarla entro il termine previsto per la presentazione, mediante apposita richiesta scritta da inviare al Responsabile del Procedimento. Il fornitore potrà presentare una nuova offerta entro e non oltre il termine sopra indicato, previsto per la presentazione della medesima; questa nuova offerta sarà sostitutiva a tutti gli effetti della precedente. Se il concorrente non dovesse presentare una nuova offerta, la precedente offerta ritirata non potrà essere presa in considerazione. Il concorrente pertanto non parteciperà alla procedura. Se si inserisce una nuova offerta usando Sintel, non è necessario provvedere alla richiesta scritta di ritiro. Sintel automaticamente annulla l'offerta precedente (stato "sostituita") e la sostituisce con la nuova.

I concorrenti esonerano AREU di Milano e Lombardia Informatica S.p.A. da qualsiasi responsabilità inerente il mancato o imperfetto funzionamento dei servizi di connettività necessari a raggiungere Sintel e a inviare i relativi documenti necessari per la partecipazione alla procedura.

Saranno **escluse** le offerte irregolari, equivocate, condizionate in qualsiasi modo, difformi dalla richiesta o, comunque, inappropriate.

Art. 3.10 Busta telematica contenente la Documentazione Amministrativa

Il Concorrente debitamente registrato a Sintel accede con le proprie Chiavi di accesso nell'apposita sezione "Invio Offerta" relativa alla presente procedura accedendo al sito internet, all'indirizzo – <http://www.arca.regione.lombardia.it>.

Nell'apposito campo **“requisiti amministrativi”** presente sulla piattaforma Sintel il Concorrente, **a pena di esclusione**, dovrà allegare **la documentazione**

amministrativa unica per entrambi i lotti, consistente in un unico file formato .zip ovvero “.rar” ovvero “.7z” ovvero equivalenti software di compressione dati con i seguenti documenti, ciascuno dei quali debitamente compilato e **firmato digitalmente**:

DOCUMENTAZIONE BUSTA AMMINISTRATIVA	Modalità di presentazione		
	R.T.I. costituito/costituenti	Consorzio	GEIE/ Contratto di rete
a) Modulo firmato digitalmente (Allegato 1 compilato) e con firma autografa con i dati, le dichiarazioni e le attestazioni ivi riportate.	Compilato e firmato da ogni singola ditta costituente il R.T.I./ Compilato e firmato digitalmente da tutte le imprese, che si raggrupperanno	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del Consorzio.	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./Compilato e firmato digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura
b) Dichiarazione resa automaticamente dalla piattaforma SinTel di accettazione incondizionata della presente lettera d'invito e del Capitolato Speciale (condizioni aleatorie e/o modificative sono motivo di esclusione).	Firmata digitalmente dalla mandataria/ Firmate digitalmente da tutte le imprese, che si raggrupperanno	Firmate digitalmente dal Consorzio e da ogni impresa, che svolgerà parte del contratto.	Firmato digitalmente sul sito dal GEIE/rappresentante del contratto di rete
c) <u>In caso di R.T.I. già costituito o di Consorzio</u> , copia scansata e firmata digitalmente del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza, conferito alla mandataria ovvero dell'atto costitutivo del Consorzio.	Presentata da ogni impresa del R.T.I. se già costituito	Presentata dal Consorzio e da ogni impresa, che svolgerà parte del contratto.	/////
d) <u>In caso di R.T.I. non ancora costituito</u> , dichiarazioni (o dichiarazione congiunta) rese dal legale rappresentante di ogni impresa raggruppanda, firmate digitalmente e attestanti: <ul style="list-style-type: none"> ➤ a quale impresa raggruppanda, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza (Allegato 1 compilato); ➤ l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 	Dichiarazione di ogni impresa raggruppando se non ancora costituito.	/////	/////

DOCUMENTAZIONE BUSTA AMMINISTRATIVA	Modalità di presentazione		
	R.T.I. costituito/costituendo	Consorzio	GEIE/ Contratto di rete
48 del D.Lgs. n. 50/2016 (Allegato 1 compilato).			
e) In caso di R.T.I. e Consorzi ex artt. 2202 e seguenti C.C. (costituiti o da costituire), dovranno essere indicate le parti della fornitura, che verranno svolte da ogni impresa e le corrispondenti quote di partecipazione al Raggruppamento o Consorzio costituito o costituendo (Allegato 1 compilato). Tale dichiarazione dovrà essere firmata digitalmente	Dichiarazione a firma dell'impresa mandataria/ Dichiarazione congiunta a firma di ogni singola impresa raggruppando.	Dichiarazione del legale rappresentante del Consorzio	////////
f) Dichiarazione firmata digitalmente di eventuale subappalto, di cui al corrispondente articolo del Capitolato Speciale (Allegato 1 compilato).	Compilata da ogni impresa del R.T.I./ Compilata da ogni impresa raggruppando.	Compilata dal Consorzio e da ogni impresa, che svolgerà parte del contratto.	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./Compilato e firmato digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura
h) <u>Copia scansita e firmata digitalmente dai soggetti partecipanti (al fine di attestare la conformità della stessa al documento originale in possesso si chiede di presentare la cauzione allegando una dichiarazione di conformità all'originale della stessa con l'impegno a produrre l'originale a richiesta di AREU vd. Allegato 2 Facsimile- salvo che non sia stata sottoscritta digitalmente anche dal soggetto che l'ha rilasciata)</u> della garanzia provvisoria pari al 2% (€ 11.232,00) dell'importo complessivo a base d'asta (I.V.A. esclusa); ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016, la garanzia può essere costituita nella forma della cauzione o della fideiussione, in ogni caso deve prevedere espressamente la rinuncia	Sottoscritta da ogni impresa del R.T.I./ sottoscritta da ogni impresa raggruppando.	Sottoscritta dal Consorzio e da ogni impresa, che svolgerà parte del contratto.	Firmata digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./firmata digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura

DOCUMENTAZIONE BUSTA AMMINISTRATIVA	Modalità di presentazione		
	R.T.I. costituito/costituito	Consorzio	GEIE/ Contratto di rete
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 della stazione appaltante e deve avere validità di almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta. La cauzione dovrà, inoltre, essere corredata dall'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'art. 103 del medesimo decreto, qualora l'offerente risultasse affidatario (come 8, art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016). Tale importo potrà essere ridotto del cinquanta per cento per gli 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 (comma 7, art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016).			
g) Solo nel caso in cui ricorra una situazione di controllo dichiarazione firmata digitalmente (Allegato 1 compilato).	Compilata da ogni impresa del R.T.I./ Compilata da ogni impresa raggruppanda	Compilata dal Consorzio e da ogni impresa, che svolgerà parte del contratto	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./Compilato e firmato digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura
i) Copia scansata e firmata digitalmente dell'Attestazione del versamento del contributo a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (rif. Deliberazione	Presentata dall'impresa mandataria/dall'impresa futura capogruppo	Presentata dal legale rappresentante del Consorzio	Presentata dal legale rappresentante del GEIE/del contratto di rete

DOCUMENTAZIONE BUSTA AMMINISTRATIVA	Modalità di presentazione		
	R.T.I. costituito/constituito	Consorzio	GEIE/ Contratto di rete
<p>AVCP 15.2.2010 e nuove modalità di riscossione, con decorrenza 1° maggio 2010, pubblicate sul relativo sito WEB):</p> <ul style="list-style-type: none"> in caso di pagamento on-line, mediante carta di credito: copia scansita e firmata digitalmente della ricevuta del versamento del contributo dovuto (stampata, accedendo all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione oppure accedendo, in qualunque momento, alla lista dei "pagamenti effettuati" disponibile on line sul "Servizio di Riscossione"); in caso di pagamento in contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio di Riscossione (accedendo al portale AVCP), presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini: copia scansita e firmata digitalmente dello scontrino originale Lottomatica rilasciato dal punto vendita. 			
h) Dichiarazione di tutti i soggetti, così come individuati dall'art. 80 D.Lgs 50/2016 , relativamente alla insussistenza di condanne e di misure di prevenzione (Allegato 1 compilato e firmato digitalmente e con firma autografa)	Compilata da ogni impresa del R.T.I. e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti /Compilata da ogni impresa raggruppando e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti	Compilata dal Consorzio e da ogni impresa, che sottoscrive il progetto e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./Compilato e firmato digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura
i) Sottoscrizione del Patto di Integrità (allegato 4 compilato e firmato digitalmente)	Compilata da ogni impresa del R.T.I. e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti/Compilata da ogni impresa raggruppando e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti	Compilata dal Consorzio e da ogni impresa, che sottoscrive il progetto e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./Compilato e firmato digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da

DOCUMENTAZIONE BUSTA AMMINISTRATIVA	Modalità di presentazione		
	R.T.I. costituito/constituenti	Consorzio	GEIE/ Contratto di rete
			ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura
j) Dichiarazione di possedere tutti requisiti di idoneità tecnico professionale previsti art. 26 comma 1 lettera a) punto 1 del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. (vd. Allegato 5 compilato e sottoscritto digitalmente)	Compilata da ogni impresa del R.T.I. e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti/ Compilata da ogni impresa raggruppando e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti	Compilata dal Consorzio e da ogni impresa, che sottoscrive il progetto e sottoscritta da tutti i soggetti dichiaranti	Compilato e firmato digitalmente dal legale rappresentante del GEIE e da ciascuna impresa che lo costituisce./Compilato e firmato digitalmente dal rappresentante del Contratto di rete e da ciascuna impresa che effettuerà attività per la procedura
k) Dichiarazione di eventuale subappalto con l'indicazione dell'oggetto del subappalto e della terna di eventuali subappaltatori	Presentata dall'impresa mandataria/dall'impresa futura capogruppo	Presentata dal legale rappresentante del Consorzio	Presentata dal legale rappresentante del GEIE/del contratto di rete

E' evidente che quanto richiesto sopra deve essere sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante della ditta che concorre singolarmente.

La Stazione Appaltante si riserva facoltà di sospendere o rinviare la procedura qualora riscontri anomalie nel funzionamento della piattaforma o della rete che rendano impossibile il corretto invio delle offerte, previa verifica tecnica espletata dal Gestore della Piattaforma Sintel.

Ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D. Lgs. 50/2016 che si riporta di seguito integralmente:

“9. Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui al presente comma. In particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del documento di gara unico europeo di cui all'[articolo 85](#), 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, della sanzione pecuniaria stabilita dal bando di gara, in misura non inferiore all'uno per mille e non superiore all'uno per cento del valore della gara e comunque non superiore a 5.000 euro. In tal caso, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, 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. La sanzione è dovuta esclusivamente in caso di regolarizzazione. 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. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso

dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.", si ritiene di prevedere le seguenti sanzioni in merito a mancanza, incompletezza e irregolarità essenziale:

Tipologia di irregolarità	Sanzione applicata sul valore della base d'asta
Mancata presentazione dell'allegato Documento unico di gara europeo cartaceo compilato e sottoscritto	0,005% della base d'asta
Incompletezza dell'allegato Documento unico di gara europeo cartaceo per quanto attiene l'insussistenza delle condizioni ostative di cui all'art. 80, del D. Lgs. 50/2016	0,001% per ogni dichiarazione incompleta
Dichiarazione di avvalimento presentata senza documenti come previsti dall'art. 89 del D. Lgs 50/2016 ovvero carente di alcuni elementi	Mancanza 0,005 % della base d'asta e 0,001% in caso di incompletezza
Ogni altra carenza (mancanza o incompletezza) nella presentazione dei documenti amministrativi previsti dalla presente disciplina di gara, sopra non contemplata	Da 0,001 a 0,005% della base d'asta da valutare in funzione della gravità della carenza riscontrata

Nessun prezzo dovrà essere indicato nella DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA, pena l'esclusione dalla gara.

Art. 3.11 Busta telematica contenente la Documentazione Tecnica

Nell'apposito campo "**requisiti tecnici**" presente sulla piattaforma "Sintel", , il Concorrente dovrà allegare la documentazione tecnica, consistente in un unico file formato .zip ovvero ".rar" ovvero ".7z" ovvero equivalenti software di compressione dati, contenente i seguenti documenti, ciascuno dei quali debitamente compilato e **firmato digitalmente**:

- documentazione esplicativa del servizio offerto nella quale siano evidenziate:
 - a) l'organizzazione del servizio da parte del fornitore;
 - b) le modalità di erogazione del servizio (tecnologie utilizzate, garanzia di continuità etc...)
 - c) Numero di chiamate comprese nel canone mensile
 - d) le lingue offerte
 - e) il numero di interpreti messi a disposizione (full time equivalent), distinti per lingua e l'indicazione del tipo di contratto di lavoro;
 - f) attestazione che i soggetti che verranno impegnati possiedono i requisiti richiesti al punto 3.5 del capitolato.

Nessun prezzo dovrà essere indicato nella DOCUMENTAZIONE TECNICA, pena l'esclusione dalla gara.

Art. 3.12 Busta telematica contenente l'offerta economica

Nell'apposito campo "**offerta economica**" presente sulla piattaforma Sintel, il Concorrente, **a pena di esclusione**, dovrà indicare la propria offerta economica. Al termine della compilazione dell'offerta economica, Sintel genererà un documento in formato "pdf" che dovrà essere scaricato dal fornitore sul proprio terminale e, quindi, **sottoscritto con firma digitale** dal legale rappresentante o dal procuratore autorizzato.

Nel caso di raggruppamento temporaneo già costituito o consorzio stabile di concorrenti il file .pdf generato automaticamente dalla piattaforma Sintel deve essere sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante (o dal procuratore generale o speciale, i cui poteri dovranno essere comprovati mediante invio di copia della procura nella documentazione amministrativa) dell'impresa mandataria o del consorzio. Nel caso di raggruppamento temporaneo da costituirsi o consorzio ordinario di concorrenti l'offerta economica dovrà essere sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante (o procuratore generale o speciale, come sopra indicato) di tutte le imprese raggruppande o consorziate.

Per completare l'inserimento dell'offerta economica il concorrente inserirà, nel campo "**Dettaglio prezzi unitari offerti**" i seguenti documenti, ciascuno dei quali debitamente compilato e firmato digitalmente, comprimendoli in un'unica cartella formato zip (o equivalente):

1. Allegato 3 Scheda di dettaglio dell'offerta economica (obbligatorio);
2. Eventuale Documento con giustificazioni d'offerta da inserire a cura del fornitore;
3. Eventuale documento dimostrativo dell'ininfluenza delle situazioni di controllo - da inserire a cura del fornitore.

Nel documento Allegato 4 dovrà essere indicato:

- Il canone mensile del servizio comprensivo almeno di 1.300 chiamate al mese;
- Il costo delle chiamate ulteriori che dovranno essere rendicontate e non potrà essere superiore al 2% del costo del canone mensile offerto, pena l'esclusione dalla procedura;
- Lingue non ricomprese nell'offerta, il costo della chiamata non potrà essere superiore al 5% del costo del canone mensile offerto, pena l'esclusione dalla procedura;
- I costi della sicurezza propri dell'impresa partecipante, inerenti alla presente fornitura.

Si chiede cortesemente alle ditte concorrenti di allegare all'offerta economica una relazione analitica (**giustificazioni a corredo dell'offerta relative agli elementi di cui all'art. 97, comma 4, D.Lgs. n. 50/2016**), contenente gli elementi costitutivi dell'offerta medesima, al fine di accelerare un eventuale procedimento di verifica di congruità

delle offerte.

In caso di dichiarazione ex art. 80, comma 5, lettera m), D.Lgs. n. 50/2016, di cui al n. 10, lettera p) dell'Allegato 1, inserire i documenti utili a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta.

Qualora l'offerta, inserita in cifre nell'apposito campo durante lo step 3 della fase "invio offerta", ma discordante rispetto a quella nel file caricato nel campo dettaglio prezzi unitari offerti, la piattaforma considererà valida l'offerta inserita a video e definirà la graduatoria dei concorrenti in base di tale valore.

Saranno ritenute nulle le offerte condizionate, contenenti riserve o espresse in modo indeterminato, così che non sia possibile desumere con certezza la volontà dell'offerente.

Eventuali condizioni aleatorie, apposte in offerta, non verranno accettate e renderanno nulla l'offerta stessa.

I prezzi si intendono comprensivi di ogni onere con l'esclusione della sola IVA che sarà addebitata in fattura a norma di legge.

L'offerta superiore alla base d'asta non sarà considerata offerta valida e pertanto le ditte, che avranno fatto un offerta superiore alla base d'asta massima, verranno escluse dalla gara. Sintel consente l'inserimento di un valore superiore alla base d'asta, ma avvisa il fornitore con un apposito messaggio ("alert") a video.

Nella dichiarazione di offerta economica, i valori/prezzi offerti devono essere espressi sia in cifre, utilizzando - al massimo - due cifre decimali dopo la virgola. Si precisa che tutti i valori/prezzi offerti devono essere indicati e, comunque, si intendono I.V.A. esclusa.

Il concorrente è obbligato alla propria offerta per un periodo di gg. 180, decorrenti dalla data ultima fissata per la sua presentazione.

Saranno esclusi dalla presente procedura i concorrenti, che offrano valori/importi superiori a quello posto a base d'asta, I.V.A. esclusa, non superabile in sede d'offerta, pari a € 561.600,00 I.V.A. esclusa.

La base d'asta, di cui al precedente paragrafo, è comprensiva degli oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso.

Gli oneri per la sicurezza per rischi interferenziali sono pari a € 0,00 IVA esclusa.

Pertanto, i valori/importi da offrire devono essere espressi e, comunque, si intenderanno comprensivi di detti oneri per la sicurezza.

Tali oneri potranno, comunque, variare nel corso della realizzazione dell'appalto. La ditta appaltatrice si impegna a rispettare eventuali aumenti degli oneri di sicurezza per rischi interferenziali decisi dalla committenza sulla base di eventuali necessità contingenti.

Offerte parziali, incomplete o condizionate costituiscono motivo di esclusione dalla gara.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio economico e dell'aggiudicazione, verrà considerato unicamente l'importo complessivo (I.V.A. esclusa), che il concorrente

inserirà in piattaforma. Nel caso di divergenze fra quanto indicato in piattaforma e nell'Allegato 7 e/o 7bis, avrà pieno valore ai fini di gara l'importo complessivo indicato in piattaforma.

Art. 3.13 Invio dell'offerta

L'invio dell'offerta avviene **soltanto** mediante l'apposita procedura da effettuarsi al termine e successivamente alla procedura di redazione, sottoscrizione e caricamento (upload) su Sintel della documentazione che compone l'offerta.

Si ricorda che il semplice caricamento (*upload*) della documentazione di offerta su Sintel non comporta l'invio dell'offerta alla Stazione Appaltante. Il Concorrente di verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti da Sintel per procedere all'invio dell'offerta. In ogni caso Sintel darà comunicazione al fornitore del corretto invio dell'offerta.

Alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, le offerte pervenute non possono essere più ritirate e sono definitivamente acquisite dal Sistema, che le mantiene segrete e riservate fino all'inizio delle operazioni di apertura e verifica della documentazione da parte del seggio di gara/commissione giudicatrice all'uopo nominato/a da AREU di Milano.

La documentazione amministrativa, l'offerta tecnica e l'offerta economica che vengono inviate dal Concorrente a Sintel sono mantenute segrete e riservate e conservate in appositi e distinti documenti informatici.

ART. 4 - PARTECIPAZIONE DI R.T.I. , CONSORZI, GEIE E AGGREGAZIONI DI IMPRESE ADERENTI AI CONTRATTI DI RETE

E' ammessa la partecipazione di imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 48 del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i., ovvero per le Imprese stabilite in altri stati membri dell'UE, nelle forme previste nei Paesi di stabilimento.

E' ammessa la partecipazione di Consorzi di imprese con l'osservanza della disciplina di cui agli artt. 45,47 e 48 del D.Lgs. n. 50/2016.

E' consentita la partecipazione da parte di R.T.I. e Consorzi ordinari di concorrenti, anche se non ancora costituiti (quindi, raggruppandi e costituendi).

Per la partecipazione dei Consorzi stabili, vale quanto stabilito dall'art. 45 del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i..

Ai sensi dell'art. 48, comma 7, del D. Lgs 50/2016, non è ammesso che un'impresa partecipi alla gara singolarmente ed anche quale componente di un R.T.I. o di un Consorzio, né come facente parte di R.T.I. o Consorzi diversi, pena l'esclusione sia del singolo Concorrente che del R.T.I. e/o del Consorzio, con il quale l'impresa partecipa.

Per la partecipazione dei soggetti che abbiano stipulato contratto GEIE o aderenti a contratto di rete, si rimanda a quanto disposto dalle normative in materia rispettivamente al D. Lgs. 240/1991 e art. 3, comma 4-ter del DL 5/2009, convertito in

L 33/2009.

ART. 5 - ESCLUSIONE DELLE OFFERTE

Non saranno ammesse – nei casi di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo – le offerte:

- a) pervenute oltre il termine perentorio sopra indicato;
- b) inviate in forma cartacea;
- c) inviate per telegramma;
- d) sottoposte a condizioni, ovvero modificanti la proposta dell'Amministrazione;
- e) espresse in modo indeterminato o incompleto, ovvero con riferimento ad altra offerta;
- f) qualora sussistano rapporti di controllo, ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile o una qualsiasi relazione, anche di fatto, tra più società concorrenti alla gara con offerte distinte, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale (in tal caso, verrà esclusa sia la società controllante che la controllata), ai sensi dell'art. 80, commi 5, lettera (m) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- g) qualora un'impresa partecipi singolarmente ed anche quale componente di un R.T.I. o Consorzio, ovvero quale componente di R.T.I. o Consorzi diversi (in tal caso l'esclusione riguarderà l'impresa medesima e il R.T.I./Consorzio, al quale l'impresa partecipa);
- h) qualora la concorrente sia coinvolta in situazioni oggettive lesive della par condicio tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte.

La stazione appaltante, comunque, escluderà i candidati o i concorrenti anche qualora si verifichi una delle situazioni previste dall'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016 in particolare riferimento a *“Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa”*.

ART. 6 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

Il Seggio di Gara procederà all'apertura delle buste Amministrative, tecniche, alla verifica delle stesse, in seduta pubblica sin da ora fissata alle ore 10.00 del giorno 04.10.2017 presso l'aula magna di AREU al IV piano di Via Campanini n. 6 a Milano, come di seguito descritto:

- a) verifica che i concorrenti abbiano presentato le documentazioni e le dichiarazioni contenute nelle buste telematiche contenenti la Documentazione Amministrativa ed ammissione alla fase successiva;
- b) verifica delle buste telematiche contenenti la Documentazione Tecnica (verificando per quest'ultima solo la presenza di tutti i documenti richiesti) secondo le prescritte modalità, ammettendole con riserva di verifica da parte della Commissione Giudicatrice appositamente nominata.

Nel caso in cui si dovessero rilevare carenze della documentazione presentata

sanabili ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D. Lgs. 50/2016, si provvederà come meglio dettagliato al precedente art. 3.10.

Successivamente si trasmetterà al presidente della Commissione Giudicatrice nominata dalla stazione appaltante, la documentazione tecnica di entrambi i lotti per la verifica della documentazione così presentata dalle ditte partecipanti e la valutazione qualitativa della stessa, nel rispetto dei criteri stabiliti dal presente disciplinare.

Dopo che la Commissione giudicatrice avrà formulato le proprie valutazioni, il seggio di gara procederà in **seconda seduta pubblica, che verrà comunicata ai partecipanti tramite la Piattaforma Sintel:**

- a) all'inserimento dei punteggi attribuiti dal Gruppo Tecnico agli elementi tecnico-qualitativi;
- b) all'apertura delle buste telematiche contenenti l'offerta economica delle sole ditte ammesse e degli eventuali allegati con le giustificazioni d'offerta;
- c) all'apertura dell'eventuale allegato contenente la documentazione utile a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta; nelle ipotesi di cui alla lettera m) dell'art. 80, comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016, la stazione appaltante esclude i concorrenti per i quali accerta che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi;
- a) alla rilevazione delle condizioni economiche praticate ed alla assegnazione dei relativi punteggi, secondo il criterio stabilito;
- b) alla sommatoria, per ogni concorrente, dei punteggi assegnati agli aspetti economici ed agli aspetti tecnico/qualitativi;
- c) alla formulazione della graduatoria provvisoria.

Atteso che la gara verrà espletata nella forma della procedura negoziata previa consultazione, secondo il criterio **"dell'offerta economicamente più vantaggiosa"** ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b, e art. 95, comma 2, del D. Lgs. 50/2016, si specifica che i punteggi massimi attribuibili ai singoli elementi valutativi verranno così distribuiti.

- **massimo 30 punti economici**, che verranno assegnati alla ditta che avrà offerto il prezzo più basso (come risultante dalla compilazione dell'allegato 3), agli altri concorrenti verrà attribuito il punteggio inversamente proporzionale, secondo la formula:

$$\begin{aligned}\text{Punteggio} &= \text{off}_{\min} / \text{off}_{(x)} \times 40 \\ \text{off}_{\min} &= \text{offerta più bassa} \\ \text{off}_{(x)} &= \text{offerta valutata}\end{aligned}$$

- **massimo 70 punti tecnico/qualitativi**, che saranno attribuiti nel rispetto della seguente formula, applicando per ogni criterio la media dei coefficienti (da 0 a 1 sino a due cifre dopo la virgola) attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari:

$$C_{(a)} = \sum_n [W_i * V_{(a)i}]$$

Dove:

$C_{(a)}$ = indice di valutazione dell'offerta (a)

n = numero totale dei requisiti

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i)

$V_{(a)i}$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisiti (i) variabile fra zero e uno;

\sum_n = sommatoria

PUNTEGGIO TOTALE

Il punteggio totale dell'offerta sarà costituito dalla somma dei punteggi acquisiti nelle voci "offerta tecnica" e "offerta economica" con i quali sarà stilata la relativa graduatoria.

Criteri di valutazione

Il punteggio attribuito per ogni criterio sarà attribuito con al massimo due cifre dopo la virgola.

Offerta Tecnica: massimo 70/100 punti suddivisi fra i seguenti criteri di valutazione di natura qualitativa:

CRITERIO	DESCRIZIONE	Punteggio Massimo
Personale	Personale dedicato al servizio laureato in lingue o titolo di studio straniero equipollente: <ul style="list-style-type: none"> • 100% personale utilizzato p.ti 5 • 70% personale utilizzato p.ti 3 • 50% personale utilizzato p.ti 1,5 • 25% personale utilizzato p.ti 0,5 	5
Copertura Linguistica	Ampiezza della copertura linguistica offerta inclusa nel canone di gara in aggiunta alle lingue minime garantite come da capitolato: <ul style="list-style-type: none"> • almeno 15 lingue oltre quelle previste da capitolato, senza oneri aggiuntivi p.ti 5 • almeno 10 lingue oltre quelle previste da capitolato, senza oneri aggiuntivi p.ti 3 • almeno 5 lingue oltre quelle previste da capitolato, senza oneri aggiuntivi p.ti 1,5 	5
Descrizione ambientale tecnica	<p>Descrizione ambientale tecnica</p> <p>Architettura Telefonica: saranno valutate le Tipologie di linee (massimo 2,5 punti) - flussi telefonici (massimo 2,5 punti) - pabx utilizzato (massimo 5 punti) - sistemi di ridondanza e/o resilienza offerti (massimo 10 punti) in funzione della loro rispondenza alle funzionalità minime richieste dal capitolato con particolare attenzione agli aspetti innovativi proposti.</p> <p>Massimo complessivi p.ti 20</p> <p>Scenario Operativo: saranno valutate a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le modalità di gestione dell'arrivo della chiamata, le regole di routing, la gestione dell'eventuale mancata risposta, le procedure di trabocco previste tec..., in funzione della loro rispondenza alle funzionalità minime richieste dal capitolato con particolare attenzione agli aspetti innovativi proposti.</p> <p>Massimo p.ti 10</p>	30

CRITERIO	DESCRIZIONE	Punteggio Massimo
Descrizione ambientale operativa	Modello organizzativo: fatta salva la rispondenza alle funzionalità minime richieste dal capitolato, si porrà particolare attenzione al progetto tecnico presentato, che preveda la presenza fisica degli operatori in locali definiti (massimo 7 punti) , al relativo piano di presenza operatori nei locali, per ciascuna lingua offerta, per ciascun turno e n. turni organizzati (massimo 7 punti) , saranno altresì valutate proposte innovative, sempre con riferimento al numero degli operatori e dei turni (massimo 9 punti) . Massimo complessivo p.ti 23	30
	Procedure di escalation e di verifica qualità interna e reportistica: saranno valutate in funzione della loro rispondenza alle funzionalità minime richieste dal capitolato con particolare attenzione agli aspetti innovativi proposti. Massimo p.ti 7	

Per essere ammesse all'apertura della busta economica le Ditte dovranno totalizzare un minimo di 40 punti su 70 totali.

In caso di offerte giudicate anormalmente basse si procederà con le modalità previste dal D.Lgs.vo n. 50/2016, art. 97; si invita pertanto a presentare già in sede di gara le giustificazioni d'offerta.

La proposta di aggiudicazione provvisoria, ai sensi degli artt.li 32-33 del D. Lgs. n. 50/2016, verrà pronunciata a favore della ditta che avrà ottenuto il punteggio complessivo più elevato.

Nell'ipotesi che da tale graduatoria emergesse situazione di parità tra due o più ditte, si procederà, seduta stante, ai sensi dell'art.77 del R.D. 23.05.1924 n.827, mediante sorteggio.

Come previsto dal bando di gara, si procederà all'aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida, purché ritenuta congrua ad insindacabile giudizio della stazione appaltante.

L'Amministrazione si riserva, comunque, la facoltà di non procedere all'assegnazione di uno o entrambi i lotti, senza diritto per i concorrenti ad indennizzo od altro, qualora l'offerta presentata non soddisfi le esigenze dell'Azienda ovvero sia ritenuta eccessivamente onerosa.

L'aggiudicazione diventerà definitiva solo dopo l'adozione dell'inerente provvedimento da parte del Direttore Generale, ed in subordine alla definizione degli adempimenti stabiliti dal presente disciplinare, dal Capitolato speciale di gara e dalla normativa vigente ai sensi degli art.li 32-33 del D. Lgs. 50/2016.

Nulla spetterà ai concorrenti a titolo di compenso per qualsiasi spesa ed onere sostenuti per la partecipazione alla presente gara.

La documentazione presentata dalle concorrenti (aggiudicatario e non), non verrà restituita in alcun caso.

Ai sensi del D. Lgs.vo n.50/2016 cit. (art. 76, comma 5) e s.m.i., l'Azienda Sanitaria comunicherà a tutti i concorrenti l'esito della gara.

ART.8 - POLIZZA ASSICURATIVA E CAUZIONI

La disciplina della polizza assicurativa e delle cauzioni è prevista rispettivamente all'art. 12 ed all'art. 16 del capitolato speciale.

ART. 9- ADEMPIMENTI SOGGETTO AGGIUDICATARIO

La ditta aggiudicataria, entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione del provvedimento di assegnazione dell'appalto, deve presentare la seguente documentazione:

- Cauzione definitiva ai sensi dell'art. 16 del Capitolato Speciale;
- documentazione ai sensi della legge 55/90 relativa alla certificazione antimafia;
- il nome, il telefono e l'indirizzo e-mail del referente per l'esecuzione del contratto;
- polizze per copertura assicurativa di cui all'art. 12 del Capitolato Speciale;
- dimostrazione dell'adempimento degli obblighi di tracciabilità disposti dall'art. 3 della L. 136/2010, di cui all'art. 2.8 del Capitolato Speciale;
- per i raggruppamenti d'impresa, presentazione del mandato alla capogruppo risultante da scrittura privata autenticata;
- in caso di subappalto, il contratto di subappalto nonché la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D.Lgs. 50/2016 in relazione a quanto subappaltato nonché la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80.
- ai sensi dell' art. 34, comma 35, del DL 179/2012, come modificato dalla L 221/2012, il rimborso delle spese sostenute per la pubblicazione di cui comma 11 dell'art. 216 del D. Lgs. 50/2016, che verranno quantificate nella comunicazione di aggiudicazione definitiva.

In caso di inosservanza, alla Ditta sarà concesso un ulteriore termine di 15 giorni per la produzione di quanto sopra, decorso il quale, persistendo l'inadempienza, si procederà all'annullamento dell'aggiudicazione del contratto ed all'eventuale attribuzione della fornitura al secondo classificato, con conseguente risarcimento dei danni cagionati, salvo diversa decisione della stazione appaltante.

ART. 10 - ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Tutte le spese occorrenti e consequenziali alla stipulazione del contratto (oneri e spese notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc.), nessuna esclusa, sono a carico della Ditta Appaltatrice **(N.B. il contratto verrà registrato solo in caso d'uso).**

Sono pure a totale carico dell'appaltatore tutte le spese, nessuna esclusa, relative all'espletamento della fornitura e delle attività accessorie, nonché quelle relative alle prestazioni del personale ed ogni altro onere derivante direttamente o indirettamente dal presente appalto.



ART.11 – MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

La fornitura è finanziata con fondi propri della stazione appaltante.

ART.12 – CHIARIMENTI SULLA PROCEDURA DI GARA

Si fa presente che chiarimenti e/o precisazioni potranno essere richiesti, purché pervengano entro il termine indicato nella presente Lettera d'invito al precedente articolo 3.6. La modalità chiedere e ricevere chiarimenti è la funzionalità **“Comunicazioni della procedura”** presente all'interno della piattaforma telematica Sintel.

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Alberto Zoli

ALLEGATI:

- Allegato 1 – Fac-simile documento di gara unico europeo e altre dichiarazioni di partecipazione
- Allegato 2 - Copia conforme garanzia provvisoria
- Allegato 3 – Offerta Economica
- Allegato 4 – “Patto di integrità”
- Allegato 5 - “Dichiarazione requisiti di idoneità tecnico professionale”
- Capitolato speciale
- Modalità Tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel

Responsabile del procedimento: dr.ssa Eleonora Zucchini – Dirigente Gestione Approvvigionamenti – comunicazioni tramite piattaforma Sintel