



**Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le pari opportunità**

BANDO - DISCIPLINARE DI GARA

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, per l'affidamento del Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, *reporting*, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri anti violenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522.

Periodo contrattuale: 24 mesi

Importo posto a base di gara euro 1.100.000,00 (unmilione centomila/00), oltre IVA.

CIG: 996450165A

CPV: 85312300

Legenda:

Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri: di seguito anche il Dipartimento o DPO

Gestore: di seguito anche Aggiudicatario

D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36: di seguito anche Codice dei contratti o Codice

D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50: di seguito anche il vecchio Codice dei contratti o vecchio Codice

Sommario

1	DOCUMENTI DI GARA – CHIARIMENTI – COMUNICAZIONI.....	5
1.1.	Documenti di gara	5
1.2.	Chiarimenti.....	5
1.3.	Comunicazioni.....	5
2	OGGETTO DELL'APPALTO – LOTTI - IMPORTO	6
2.1.	Oggetto dell'appalto.....	6
2.2.	Lotti	6
2.3.	Importo	6
3	DURATA – ESECUZIONE D'URGENZA	7
3.1.	Durata.....	7
3.2.	Esecuzione d'urgenza.....	7
4	REVISIONE PREZZI	7
5	MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	7
5.1.	Opzione di proroga	7
5.2.	Affidamento di servizi analoghi	7
5.3.	Valore globale stimato	7
6	SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	8
7	REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE.....	9
7.1.	Cause automatiche e non automatiche di esclusione	9
7.2.	<i>Self-cleaning</i>	9
7.3.	Altre cause di esclusione	10
8	REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA – REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE – REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA – REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE.....	10
8.1.	Requisiti di idoneità professionale	10
8.2.	Requisiti di capacità economico-finanziaria	10
8.3.	Requisiti di capacità tecnica e professionale	11
8.4.	Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE	12
8.4.1.	Requisiti di idoneità professionale	12
9	AVVALIMENTO	12
10	SUBAPPALTO	13
11	REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E CONDIZIONI DI ESECUZIONE	13
12	GARANZIA PROVVISORIA.....	133
13	PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DI ANAC.....	15

14	MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE E MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	155
15	CONTENUTO DELLA BUSTA “A” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	177
16	CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA	211
17	CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA	222
18	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	23
	18.1. Criteri di valutazione offerta tecnica.....	23
	18.2. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell’offerta tecnica. .	255
	18.3. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo dell’offerta economica	25
19	COMMISSIONE GIUDICATRICE.....	26
20	SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA	26
	20.1. Verifica della documentazione amministrativa	27
	20.2. Valutazione delle offerte tecniche ed economiche.....	27
21	SOCCORSO ISTRUTTORIO	277
22	VERIFICA DELLE ANOMALIE DELLE OFFERTE	28
23	AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	28
24	OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	29
25	CODICE DI COMPORTAMENTO ETICO	30
26	ACCESSO AGLI ATTI	30
27	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	30
28	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	30

Stazione appaltante committente:

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le pari opportunità. Punti di contatto:

Pec: pariopportunita@mailbox.governo.it

mail: segreteria.pariop@governo.it (solo per comunicazioni di partecipanti provenienti da altri Paesi della Comunità Europea)

profilo Committente: www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/

tel.: 06-6779.2491-2127-5046

Oggetto del contratto: Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, per l'affidamento del Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, *reporting*, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri anti violenza e della case rifugio nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522.

Periodo contrattuale: 24 mesi.

Importo posto a base di gara: euro 1.100.000,00 (unmilione centomila/00), oltre IVA

Responsabile Unico del Progetto e del procedimento per la fase di affidamento è la dott.ssa Gaia Bariletti

Luogo del contratto: Roma – codice NUTS ITI43

1 DOCUMENTI DI GARA – CHIARIMENTI – COMUNICAZIONI

1.1 Documenti di gara

L'Amministrazione metterà a disposizione, sul proprio sito internet <http://www.pariopportunita.gov.it>, sezione Bandi e Avvisi (<http://www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/>), sul sito istituzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (www.governo.it) e sul sito www.serviziocontrattipubblici.it) l'accesso libero ed incondizionato a tutti i documenti di gara.

La documentazione di gara comprende:

- Bando – Disciplinare di gara (PDF - Word)
- Capitolato speciale d'appalto (PDF - Word) con Appendice_Dizionario dei dati (PDF)
- All A1 - istanza di partecipazione e dichiarazione sostitutiva (Word)
- All A2 - cause esclusione automatiche (Word)
- All A3 – cause di esclusione non automatiche (Word)
- All A4 - cessati dalle cariche (Word)
- All A5 - composizione societaria (Word)
- All A6 - atto impegno costituzione ATI (Word)
- All C OFFERTA ECONOMICA (Word)
- All C1 OFFERTA ECONOMICA RTI (Word)
- ALL DGUE 1522 (Word)
- ALL. PATTO INTEGRITA' (Word)

1.2 Chiarimenti

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare sino ad almeno 15 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte al citato indirizzo di posta elettronica certificata: pariopportunita@mailbox.governo.it, o all'indirizzo mail segreteria.pariop@governo.it (solo per comunicazioni di partecipanti provenienti da altri Paesi della Comunità Europea).

Non saranno prese in considerazione richieste pervenute oltre il suddetto termine ed in qualsiasi altra modalità.

Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico a mezzo PEC (il cui indirizzo dovrà essere pertanto indicato dal mittente in sede di richiesta di chiarimenti) almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.

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

1.3 Comunicazioni.

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni sono eseguiti mediante l'utilizzo del domicilio digitale comunicato dal partecipante o estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-*bis*, 6-*ter*, 6-*quater*, del decreto legislativo n. 82/2005 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS, comunicato dal partecipante.

Eventuali modifiche dell'indirizzo pec/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente, la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

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

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

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

2 OGGETTO DELL'APPALTO – LOTTI - IMPORTO

2.1. Oggetto dell'appalto

L'oggetto della gara è l'affidamento del Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e *stalking* (di seguito *call center*) e attività connesse.

Si tratta di un contratto a gestione integrata del *call center* e dei servizi connessi, che comprende le seguenti componenti di servizio:

- A. Servizi di gestione del *call center* e formazione: gestione del numero di pubblica utilità 1522 gratuito, ricezione e raccolta di tutte le chiamate e/o segnalazioni pervenute tramite altri canali (mail, APP e altre forme di comunicazione elettronica) supporto ed assistenza alle vittime di violenza nel percorso di protezione secondo le direttive meglio specificate nel capitolato speciale d'appalto, parte integrante del presente bando; – **prestazione principale**;
- B. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione delle schede di rilevazione, secondo le direttive meglio specificate nel capitolato speciale d'appalto, parte integrante del presente bando; – **prestazione principale**;
- C. Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522; gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO, secondo le direttive meglio specificate nel capitolato speciale d'appalto, parte integrante del presente bando; - **prestazione secondaria**
- D. Servizi di comunicazione, promozione ed informazione: gestione del sito web dedicato, di tutti i canali social (facebook – twitter - instagram), secondo le direttive meglio specificate nel capitolato speciale d'appalto, parte integrante del presente bando; **prestazione secondaria**;
- E. Servizi di Management: coordinamento dei servizi e dei rapporti tra il Gestore del servizio e il DPO; l'attività di Management dovrà essere assicurata in costante raccordo con il DPO; **prestazione principale**.

2.2. Lotti

Considerata la stretta e interdipendente correlazione funzionale tra le prestazioni, le quali consistono nella gestione del numero di pubblica utilità 1522 (*sub A*) e servizi conseguenti e accessori attinenti alle modalità di erogazione del servizio (*sub C*), alla elaborazione dei dati (*sub B*), alla promozione del servizio e ai servizi informativi (*sub D*) nonché ai rapporti col DPO (*sub E*) e la conseguente necessità di individuare un unico referente professionale che operi con unico approccio metodologico per l'acquisizione dei servizi medesimi al fine di una gestione integrata degli stessi, non è prevista la suddivisione dell'appalto in lotti.

2.3. Importo

L'importo complessivo dell'appalto è stimato, per il periodo di 24 (ventiquattro) mesi, in euro 1.100.000,00 (unmilionecentomila/00), al netto d'IVA, comprensivo degli oneri di sicurezza, che dovranno essere specificati in sede di offerta economica dagli operatori economici partecipanti.

L'appalto è finanziato con risorse del Bilancio del Dipartimento per le pari opportunità.

Non saranno ammesse offerte in aumento rispetto all'importo posto a base di gara.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto. In ogni caso alcun indennizzo e/o risarcimento sarà corrisposto ai partecipanti, a qualsiasi titolo dagli stessi vantato.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 26 commi 1, 2, 3 e segg. del D. Lgs. n. 81/2008, non sussiste l'obbligo di elaborazione del D.U.V.R.I. in quanto gli oneri di sicurezza per rischi da interferenza sono pari a zero, tenuto conto della natura prettamente intellettuale del servizio.

3 DURATA – ESECUZIONE D'URGENZA

3.1 Durata

La durata dell'appalto, escluse le eventuali opzioni di cui al successivo punto 5, è di 24 mesi.

3.2. Esecuzione d'urgenza

È ammessa l'esecuzione d'urgenza qualora ricorrano i presupposti di cui all'art. 17, commi 8 e 9, del Codice. In tali casi l'aggiudicatario dovrà prestare cauzione definitiva ed ogni altra garanzia richiesta dalla stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi. Qualora l'aggiudicatario avesse partecipato nella forma di RTI non ancora costituito, prima dell'avvio dell'esecuzione dovrà costituirsi formalmente e presentare alla stazione appaltante regolare atto costitutivo di RTI.

4 REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifichi una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi saranno aggiornati, ai sensi dell'art. 60 del Codice, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alla prestazione principale. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.

5 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

5.1 Opzione di proroga

La stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 6 (sei) mesi, ai patti e alle condizioni stabiliti nel contratto.

L'importo stimato di tale opzione è pari a euro 275.000,00 (duecentosettantacinquemila/00), al netto di Iva.

L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto.

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

5.2 Affidamento di servizi analoghi

Entro il termine di cui all'art. 76, comma 6, del Codice, la stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto, e quindi volti al contrasto alla violenza di genere, agli atti persecutori e allo *stalking* e servizi connessi, per un importo stimato complessivamente non superiore ad euro 550.000,00 (cinquecentocinquantamila/00), al netto di Iva.

5.3. Valore globale stimato

Il valore globale stimato dell'appalto è pari ad euro 1.925.000,00 al netto di IVA, così suddiviso:

Importo complessivo	euro 1.100.000,00
Importo per l'opzione di proroga	euro 275.000,00
Importo per servizi analoghi	euro 550.000,00
Valore globale stimato	euro 1.925.000,00

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

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 67 e 68 del Codice.

I consorzi di cui all'articolo 65 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

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

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

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

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

In particolare:

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

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

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio di cui all'articolo 65, comma 1, lettera b), c), d) ovvero una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di retisti. A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandatario della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandatario della sub-associazione è conferito dai retisti partecipanti alla gara, mediante mandato, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

7 REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

7.1. Cause automatiche e non automatiche di esclusione

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

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

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

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti di ordine generale devono essere posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

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

7.2. *Self-cleaning*

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

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

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

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

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

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso.

Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

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

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

7.3. Altre cause di esclusione

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

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

8 REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA – REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE – REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA – REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

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

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

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

8.1. Requisiti di idoneità professionale

a) Iscrizione nel Registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria artigianato (CCIA) e agricoltura per attività rientranti nell'oggetto sociale pertinenti e coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara, ovvero

b) Iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) per attività rientranti nell'oggetto sociale pertinenti e coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia, iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE. Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

Ove si tratti di soggetti non tenuti all'iscrizione CCIAA o RUNTS questi dovranno dichiararlo ed essere necessariamente in possesso di uno statuto e atto costitutivo vigenti al momento della pubblicazione del presente bando che preveda espressamente come scopo il contrasto ai fenomeni di violenza di genere e *stalking*, e comunque uno scopo in linea con quanto oggetto della presente procedura.

Tali dichiarazioni dovranno avvenire mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 s.m.i. con allegata copia autenticata dello statuto/atto costitutivo.

8.2. Requisiti di capacità economica e finanziaria

I concorrenti potranno partecipare se in possesso dei seguenti requisiti:

- a) fatturato globale ottenuto dalla somma dei singoli valori annuali negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi alla data di presentazione dell'offerta non inferiore a euro 1.100.000,00 (unmilionecentomila/00) IVA esclusa;

- b) fatturato specifico conseguito per la prestazione di servizi analoghi realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi alla data di presentazione dell'offerta non inferiore a euro 600.000,00 (seicentomila/00) IVA esclusa.

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

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

Ove le informazioni sui fatturati non siano disponibili, per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di un anno, il requisito di fatturato dovrà essere rapportato al periodo di attività.

Fatturato specifico:

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

1. una dichiarazione concernente il fatturato specifico per la prestazione di servizi analoghi, rilasciati da un'amministrazione pubblica o ente pubblico contraente (da richiedersi ad opera della stazione appaltante, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti);
2. una dichiarazione concernente il fatturato specifico per la prestazione di servizi analoghi, debitamente descritta anche in termini temporali, rilasciata da un committente privato (da produrre ad opera dell'operatore economico concorrente).

L'operatore economico, che per fondati motivi non è in grado di presentare la documentazione richiesta può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo secondo l'insindacabile giudizio dalla stazione appaltante.

8.3. Requisiti di capacità tecnica e professionale

Potranno partecipare i concorrenti che si trovino in possesso dei sotto elencati requisiti:

- a) aver gestito servizi di accoglienza telefonica e servizi di sostegno psicologico o consulenza legale alle vittime di violenza di genere e *stalking*, almeno nell'ultimo triennio, per un importo minimo pari a euro 300.000,00 (trecentomila/00) annui, senza essere incorsi in procedure di risoluzione di contratto per cause a loro addebitabili;
- b) avere piena disponibilità ovvero impegnarsi ad avere la piena disponibilità ed operatività, in proprietà o in locazione o ad altro titolo legittimo, con contratto registrato o altro titolo idoneo, ed in regola con la vigente normativa anche in materia di sicurezza sul lavoro, con decorrenza dalla data di inizio di esecuzione del contratto e per tutta la sua durata, anche in caso di rinnovi e proroghe, di un locale dedicato, idoneo all'espletamento di tutti i servizi oggetto dell'appalto, adeguatamente attrezzato e quindi idoneo a garantire la necessaria riservatezza in relazione alla delicatezza specifica del servizio di *call center* e dei servizi correlati.

La comprova del requisito di cui alla lett. a) è fornita mediante:

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

47 del DPR 445/2000 dalla quale si evincano oltre a committenza, periodo di riferimento, descrizione attività, l'assenza di procedure di risoluzione di contratto per cause addebitabili al concorrente dichiarante;

- in relazione al requisito *sub* lett. b), copia del contratto registrato o altro titolo legittimo, dichiarazione di atto notorio da prodursi ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 di essere in regola con la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, e/o atto di impegno ad avere la piena disponibilità ed operatività in tempo utile per l'inizio attività e per tutta la durata del contratto, anche in caso di rinnovi e proroghe.

8.4. Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE.

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale di cui al punto 8.4.1.

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

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

8.4.1 Requisiti di idoneità professionale

Il requisito relativo all'iscrizione nei Registri di cui di cui al punto 8.2 – o requisiti equivalenti - deve essere posseduto:

– da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;

– da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

9 AVVALIMENTO

9.1 Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui ai punti 8.3. e 8.4. e/o per migliorare la propria offerta.

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

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

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

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

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

9.2 L'ausiliario deve:

a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 7 e quelli di cui all'articolo 8 oggetto di avvalimento e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;

b) impegnarsi, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse oggetto di avvalimento.

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

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

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

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

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

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

10 SUBAPPALTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime.

L'affidatario deve eseguire direttamente – e non può quindi subappaltare - il servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 di cui al precedente punto 2.1.A e i servizi di management di cui al precedente punto 2.1.E.

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

11 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E CONDIZIONI DI ESECUZIONE

Per il servizio di *call center* di cui al punto 2.1.A, volto alla immediata protezione e tutela delle donne vittime di violenza di genere e di stalking, l'offerente dovrà avvalersi esclusivamente di personale femminile.

In sede di offerta, gli operatori economici dichiarano di accettare la predetta condizione necessaria per l'esecuzione del contratto e presentano, a tal fine, i CV del personale addetto, come previsto al successivo punto 16 lett. b).

Tale condizione non comporta assegnazione di punteggio aggiuntivo premiale all'offerente, in quanto misura specifica necessaria ai sensi dell'art. 4, comma 4, della Convenzione di Istanbul.

Ove, nella fase di esecuzione del servizio, si renda necessaria la sostituzione di una operatrice telefonica, l'aggiudicatario dovrà darne immediata comunicazione scritta al committente, corredata dal CV del soggetto da inserire, per ottenere espressa autorizzazione.

12 GARANZIA PROVVISORIA

12.1 L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del prezzo base dell'appalto ai sensi dell'articolo 106, comma 1 del Codice e precisamente di importo pari ad euro 22.000,00 (ventiduemila/00).

Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

La garanzia provvisoria è costituita da fideiussione bancaria o assicurativa.

12.2 La fideiussione può essere rilasciata:

- da imprese bancarie o assicurative che rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività
- da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che è sottoposto 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 abbia i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

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

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

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

<http://www.ivass.it/ivass/impresesp/impresesp.jsp>

12.3 La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:
 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- g) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

12.4 La fideiussione deve essere emessa e firmata digitalmente da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere verificabile telematicamente presso l'emittente.

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

Ai sensi dell'art. 106 comma 8 del Codice l'importo della garanzia è ridotto nei termini di seguito indicati.

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:

– per i soggetti di cui all’articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;

– per i consorzi di cui all’articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell’offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l’ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l’erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).

12.5 Per fruire delle riduzioni di cui all’articolo 106, comma 8 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle certificazioni possedute qualora non già presenti nel fascicolo virtuale.

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

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

13 PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DI ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell’Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a euro 165,00 (centosessantacinque/00) secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 621 del 20 dicembre 2022.

Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell’offerta.

Il pagamento è verificato mediante il FVOE.

In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l’offerta è dichiarata inammissibile.

14 MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE E MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

14.1. I concorrenti dovranno far pervenire tutta la documentazione di rito, secondo le modalità sotto riportate, al seguente indirizzo:

**Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità c/o Servizio
conservazione, informatizzazione e ricerca della documentazione –
Via dell’Impresa, 90 - CAP 00187 Roma**

entro e non oltre il termine perentorio di scadenza delle **ore 12:30 del giorno 28 novembre 2023**, a pena di esclusione dalla partecipazione alla gara.

Il plico **esterno**, debitamente sigillato su tutti i lembi di chiusura, dovrà recare, all’esterno, le informazioni relative all’operatore economico concorrente (denominazione o ragione sociale, codice fiscale, indirizzo PEC per le comunicazioni, forma giuridica di partecipazione) e riportare la dicitura:

CIG 996450165A: procedura aperta per l'affidamento del "Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e *stalking* e attività connesse"

Concorrente:

- **Singolo**
o
- **RTI (specificare tutti i componenti dell'RTI)**
o
- **Consorzio (specificare le consorziate per cui partecipa)**
o **altra forma di partecipazione**

Scadenza offerte: 28 novembre 2023 ore 12:30.

Nel caso di concorrenti associati, già costituiti o da costituirsi, vanno riportati sul plico le informazioni di tutti i singoli partecipanti.

Il plico suddetto, contenente l'offerta, a pena di esclusione deve essere sigillato e trasmesso a mezzo raccomandata del servizio postale o tramite corriere o mediante consegna a mano tutti i giorni feriali dal **lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15 alle 18**, all'indirizzo sopra riportato.

Il personale addetto rilascerà ricevuta nella quale sarà indicata data e ora di ricezione del plico.

Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

Si precisa che per "sigillatura" deve intendersi una chiusura ermetica recante un qualsiasi segno o impronta, apposto su materiale plastico come striscia incollata o ceralacca, tale da rendere chiusi il plico e le buste, attestare l'autenticità della chiusura originaria proveniente dal mittente, nonché garantire l'integrità e la non manomissione del plico e delle buste.

14.2 Il plico contiene al suo interno **tre buste chiuse e sigillate**, recanti l'intestazione del mittente, l'indicazione dell'oggetto dell'appalto e la dicitura, rispettivamente:

"A - Documentazione amministrativa"

"B - Offerta tecnica"

"C - Offerta economica"

La mancata sigillatura delle buste "A", "B" e "C" inserite nel plico nonché la non integrità delle medesime tale da compromettere la segretezza sono **cause di esclusione** dalla gara.

Con le stesse modalità e formalità sopra descritte e purché entro il termine indicato per la presentazione delle offerte, pena l'irricevibilità, i concorrenti potranno far pervenire eventuali sostituzioni al plico già presentato. Non saranno ammesse né integrazioni al plico recapitato, né integrazioni o sostituzioni delle singole buste presenti all'interno del plico medesimo, essendo possibile per il concorrente richiedere esclusivamente la sostituzione del plico già consegnato con altro plico.

Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000; per i concorrenti non aventi sede legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

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

Le dichiarazioni sull'assenza delle cause di esclusione, sui cessati dalla carica, sull'impegno a costituire R.T.I. (o A.T.I.) potranno essere redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione all'indirizzo internet <http://www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/>

Il dichiarante allega copia fotostatica di un documento di riconoscimento, in corso di validità (per ciascun dichiarante è sufficiente una sola copia del documento di riconoscimento anche in presenza di più dichiarazioni su più fogli distinti).

La documentazione, ove non richiesta espressamente in originale, potrà essere prodotta in copia autentica o in copia conforme ai sensi, rispettivamente, degli artt. 18 e 19 del d.p.r. 445/2000. Ove non diversamente specificato è ammessa la copia semplice.

In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella busta A, si applica l'art. 101 del Codice.

Per la documentazione redatta in lingua inglese è ammessa la traduzione semplice.

14.3 Le offerte tardive saranno considerate inammissibili.

L'offerta vincolerà il concorrente per 180 gg dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta medesima.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 17, comma 4, del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino ad ulteriori 180 giorni e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data. Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

15 CONTENUTO DELLA BUSTA “A” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La busta A contiene la seguente documentazione a corredo, in relazione alle diverse forme di partecipazione:

- 1) domanda di partecipazione integrata dal DGUE
- 2) eventuale procura;
- 3) garanzia provvisoria;
- 4) PASSoe,
- 5) documentazione in caso di avalimento di cui al punto 15.3.;
- 6) documentazione per i soggetti associati di cui al punto 15.4.

All'esterno della busta, sigillata e controfirmata su tutti i lembi di chiusura, a pena di esclusione, dovrà essere riportata la dicitura: “BUSTA A) DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA” – e contenere la seguente documentazione:

15.1 domanda di partecipazione ed eventuale procura

La domanda di partecipazione è integrata con il Documento di gara unico europeo e con le informazioni aggiuntive ritenute necessarie ed è redatta secondo il modello di cui all'allegato n. 1.

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

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

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

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

- le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1 lettera a), del Codice, commesse nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- gli atti con cui il pubblico ministero esercita l'azione penale ai sensi dell'articolo 407-bis, comma 1, del codice di procedura penale (formulazione dell'imputazione o richiesta di rinvio a giudizio) e i provvedimenti cautelari personali o reali del giudice penale, se antecedenti all'esercizio dell'azione penale, adottati in relazione alla contestata commissione dei reati di cui all'articolo 94, comma 1, del codice e alla contestata o accertata commissione dei reati di cui all'articolo 98, comma 3, lettera h) del codice, emessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- i provvedimenti sanzionatori esecutivi irrogati dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato o da altra autorità di settore, adottati nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.

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

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

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

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

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

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

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3 del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;

- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- il CCNL applicato al personale dipendente impiegato nell'appalto con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante reperibile al seguente link: <http://www.pcm.it/NormeDocumenti/Normativa/codicecomportamento/DPCM16set2014.pdf> di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il patto di integrità costituente allegato alla documentazione di gara;

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

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

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

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

A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico rilasciata dal sistema @e.bollo ovvero del bonifico bancario.

In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 da apporre sulla domanda di partecipazione all'interno della busta A.

La S.A. considera le esenzioni dal pagamento dell'imposta di bollo di cui al Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72, allegato B e al Decreto legislativo n. 117/17, articolo 82

15.2 Dichiarazioni da rendere a cura degli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'articolo 372 del decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14

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

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

15.3 Documentazione in caso di avvalimento

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione dell'apposita sezione della domanda di partecipazione integrata dal DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) la dichiarazione di avvalimento;
- 2) il contratto di avvalimento;
- 3) il PASSOE dell'ausiliaria.

15.4 Documentazione ulteriore per i soggetti associati

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;

c. le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

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

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete.

- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;

- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

- copia del contratto di rete;

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;

- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

- in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:

- copia del contratto di rete

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria

- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

- in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:

- copia del contratto di rete

- dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:

a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;

b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;

c. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

16 CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA

All'esterno della busta, sigillata e controfirmata su tutti i lembi di chiusura, a pena di esclusione, dovrà essere riportata la dicitura: "BUSTA B) OFFERTA TECNICA".

La busta "B" contiene, a pena di esclusione dalla procedura di gara, l'offerta tecnica che deve rispettare, le caratteristiche minime stabilite nei documenti di gara, nel rispetto del principio di equivalenza, e deve essere firmata secondo le modalità previste al precedente punto 15.1.

L'offerta tecnica, in particolare, è costituita dai seguenti documenti:

a) proposta tecnico-organizzativa del call center e servizi connessi.

I concorrenti devono presentare una proposta tecnico-organizzativa per la completa gestione di tutti i servizi previsti nel presente bando e nel Capitolato speciale d'appalto, predisponendo parti distinte per ciascuno di essi in coerenza con quanto richiesto e prescritto nel medesimo capitolato, ai fini di una più agevole comprensione e valutazione. La proposta tecnico-organizzativa deve rispondere alle esigenze dei servizi e delle prestazioni indicati e richiesti dal capitolato; deve essere redatta in lingua italiana, secondo quanto previsto nel punto 14.2.

La proposta tecnico-organizzativa dovrà essere formulata in una relazione che illustri, in separate sezioni, tutti i dati, elementi, proposte organizzative con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 18.1 - “Valutazione Offerta tecnica” e dovrà essere composta da massimo 40 facciate in A4, tipo carattere Times New Roman, dimensione carattere 12, interlinea 1,5, esclusi gli allegati: piano di formazione, piano di comunicazione, CV delle risorse professionali di cui al successivi punti.

La documentazione eccedente rispetto ai limiti indicati dal presente capitolato di gara, per *par condicio* dei concorrenti, sarà considerata dalla Commissione giudicatrice come irrilevante, pertanto dalla 41° facciata non sarà esaminata e valutata.

b) CV delle risorse professionali

I concorrenti dovranno presentare i CV, in formato europeo, delle risorse professionali impiegate nella prestazione del servizio di gestione del call center (punto 2.1.A), facenti parte del Gruppo di Lavoro descritto nella proposta tecnico-organizzativa.

c) Piano di formazione

I concorrenti dovranno redigere e presentare un piano di formazione che abbia almeno le caratteristiche minime prescritte all’art. 3 lett. a) del capitolato speciale d’appalto.

d) Piano di comunicazione

I concorrenti dovranno presentare un Piano di comunicazione per la promozione ed informazione del numero di pubblica utilità 1522, che comprenda anche i canali social in uso, con proposte di spot audio-video. L’attuazione del Piano è comunque subordinata all’approvazione del Dipartimento per le pari opportunità.

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

17 CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA

La busta “C – Offerta economica” contiene, **a pena di esclusione**, l’offerta economica predisposta preferibilmente secondo il modello “Offerta economica” - ALL. C, allegato al presente bando-disciplinare di gara e contenere i seguenti elementi:

- a. ribasso unico percentuale sull’importo complessivo posto a base di gara, pari ad euro 1.100.000,00 prezzo, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge nonché costo degli oneri per la salute e sicurezza;
- b. il ribasso percentuale dovrà essere espresso con un massimo di tre cifre decimali;
- c. il ribasso percentuale dovrà essere espresso in cifre ed in lettere. In caso di discordanza sarà preso in considerazione il valore espresso in lettere;
- d. gli ulteriori elementi - voci di costo - indicati nel modello “Offerta economica” - ALL. C che il concorrente deve valorizzare in tutte le voci richieste. Tali elementi economici /voci di costo non sono oggetto di punteggio; la loro quotazione ha la finalità di fissare alcuni prezzi unitari/costi utili per eventuali proroghe/opzioni.

L’offerta economica, **a pena di esclusione**, è sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 15.1.

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

18 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

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

	Definizione	punteggio massimo
Offerta tecnica	POT	80
Offerta economica	POE	20
Totale	PTOT	100

Il punteggio totale verrà quindi assegnato in base alla seguente formula:

$$PTOT = POT + POE$$

Dove PTOT è il punteggio totale ottenuto dall'Operatore economico;

POT è il punteggio tecnico ottenuto dall'Operatore economico;

POE è il punteggio economico ottenuto dall'Operatore economico.

Le operazioni di verifica e valutazione verranno affidate a una Commissione appositamente nominata in base all'art. 93 del decreto legislativo 36/2023.

18.1 Criteri di valutazione offerta tecnica

La valutazione delle offerte tecniche verrà svolta in base ai criteri e parametri indicati nella sottostante tabella.

Qualità della proposta tecnico-organizzativa del <i>call center</i> e servizi connessi			
Servizi	Criteri	Sotto – criteri	Punteggio Massimo
A: Servizio di gestione del <i>call center</i> e formazione	Qualità e completezza del Servizio di gestione del <i>call center</i> .	Articolazione ed adeguatezza del Piano di esecuzione: modalità di esecuzione e soluzioni tecnico operative previste per il servizio di <i>call center</i>	15
		Organizzazione del Gruppo di lavoro con particolare riferimento alle modalità di turnazione e sostituzioni, nonché alle soluzioni operative adottate per garantire un adeguato grado di flessibilità nel caso di interventi urgenti e/o di picchi di attività	7
		Previsione di misure di assistenza in favore di vittime di violenza disabili	3
		Qualifica ed esperienza delle professionalità del gruppo di lavoro dedicate al servizio di <i>call center</i>	8
		Risorse professionali aggiuntive	2

		Previsione nel gruppo di lavoro di una o più operatrici in grado di garantire il servizio in una lingua ulteriore rispetto a quelle indicate all'art. 9 del capitolato speciale d'appalto	3
		Qualità del Piano di formazione	2
Totale criterio A	40		

B: Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche	Qualità e completezza del sistema di reporting	Strategia e modalità di gestione di servizi di monitoraggio e reporting	7
		Risorse dedicate e profili professionali aggiuntivi	3

Totale criterio B	10		
--------------------------	-----------	--	--

C: Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522; gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO	Qualità e completezza dei servizi di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali social; aggiornamento della mappatura 1522	Gestione ed implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali di comunicazione ed aggiornamento della mappatura 1522	5
		Sistema informativo a supporto delle operatrici del servizio 1522 che faciliti sia le operazioni di registrazione delle schede con la presenza di campi obbligatori, sia l'inserimento guidato dei dati, anche in considerazione del tipo di chiamata ricevuta e delle operazioni da svolgere.	4
		Servizio di supporto che consenta di arricchire il Dizionario dei dati mediante nuove informazioni utili per il miglioramento del servizio.	3

Totale criterio C	12		
--------------------------	-----------	--	--

D: Servizi di comunicazione, promozione e informazione	Qualità e adeguatezza della proposta progettuale relativa ai servizi di comunicazione, promozione ed informazione	Qualità del Piano di Comunicazione, comprensivo anche dei canali social, promozione ed informazione del numero di pubblica utilità 1522 e proposte di spot audio - video	10
		Pianificazione strategica della gestione di tutti i canali di comunicazione idonei alla ricezione delle segnalazioni e alla informazione su 1522	4

Totale criterio D	14		
--------------------------	-----------	--	--

E: Servizi di management	Proposta progettuale per la gestione del coordinamento e controllo dei servizi, nonché dei rapporti con il DPO		4
Totale criterio E	4		
Totale Punteggio Qualità	80		

Si procederà ad esclusione dei concorrenti che non avranno raggiunto un punteggio pari o superiore a 50 (cinquanta) punti su 80 (ottanta) disponibili per gli elementi di valutazione di natura TECNICA QUALITATIVA e pertanto non si procederà all'apertura della "Busta C offerta economica". Il punteggio minimo sarà calcolato dopo la riparametrazione.

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi all'offerta tecnica si procederà alla **riparametrazione**, ai sensi della Determinazione dell'Autorità Vigilanza sui Contratti pubblici (ora ANAC) n. 7 del 24 novembre 2011 e dalle Linee Guida n. 2 approvate dal Consiglio dell'Autorità Vigilanza con Delibera n. 1005 del 21.09.2016.

18.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno dei "sotto criteri" della tabella sopra specificata è attribuito, discrezionalmente, da parte di ciascun commissario un coefficiente, variabile tra zero ed uno, sulla base dei seguenti criteri motivazionali:

<u>Coefficiente</u>	<u>Criterio motivazionale:</u>
0,0	Assente- completamente negativo
0,1	Quasi del tutto assente – quasi completamente negativo
0,2	Negativo
0,3	Gravemente insufficiente
0,4	Insufficiente
0,5	Appena insufficiente
0,6	Sufficiente
0,7	Discreto
0,8	Buono
0,9	Ottimo
1,0	Eccellente

La commissione calcola, quindi, la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente unico da attribuire all'offerta in relazione al sub-criterio esaminato, con arrotondamento alla seconda cifra decimale.

18.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

L'offerta economica, il cui punteggio massimo attribuibile è pari a 20 punti, sarà valutata sulla base del Ribasso unico percentuale a valersi sull'importo posto a base di gara.

Il ribasso unico percentuale offerto è da considerarsi comprensivo di tutti i costi, nessuno escluso, per la gestione del *call center* e dei servizi connessi, indicati nel Capitolato, fatta eccezione per l'IVA.

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

Il coefficiente di valutazione relativo all'offerta economica sarà assegnato utilizzando la seguente formula non lineare:

$$V_i = (R_i/R_{max})^a$$

Dove:

V_i = Coefficiente dell'offerta *i*-esima

R_i = ribasso unico % offerto dal concorrente

Rmax = ribasso unico % massimo offerto in gara

$a =$ coefficiente >0

impiegando valori dell'esponente $a = 0,5$

Il risultato sarà arrotondato a 2 cifre decimali.

a. Metodo di attribuzione del punteggio all'offerta

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi e sub elementi qualitativi e all'offerta economica, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi secondo il seguente metodo: "metodo aggregativo compensatore"

$$C(a) = \sum n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$C(a)$ = Indice di valutazione dell'offerta (a);

n = Numero totale degli elementi e sub-elementi di valutazione (i)

$\sum n$ = sommatoria

W_i = Peso o punteggio attribuito ai singoli elementi e sub-elementi di valutazione (i);

$V(a)_i$ = Coefficiente, variabile tra zero e uno, attribuito ai singoli elementi e sub-elementi di valutazione (i) dell'offerta (a).

19 COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

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

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

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

20 SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima sessione ha luogo il giorno **1° dicembre 2023 alle ore 12:30**, presso un locale del Dipartimento per le pari opportunità, in (00187) Roma, Largo Chigi, 19, e vi potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori dei concorrenti interessati oppure persone munite di specifica procura.

Tale seduta pubblica, se necessario, sarà aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nel luogo, nella data e negli orari che saranno comunicati ai concorrenti a mezzo pubblicazione sul sito istituzionale del DPO almeno 2 (due) giorni prima della data fissata.

Parimenti le successive sedute pubbliche saranno comunicate ai concorrenti a mezzo pubblicazione sul sito web e a mezzo PEC almeno 3 (tre) giorni prima della data fissata.

Il RUP procederà a verificare il tempestivo deposito e l'integrità dei plichi inviati dai concorrenti, consegnando, nella prima seduta pubblica, alla Commissione giudicatrice l'elenco dei plichi dei concorrenti pervenuti integri e nei termini.

La Commissione giudicatrice procederà all'apertura:

- a) del plico contenente la documentazione amministrativa (busta A);
- b) del plico contenente le offerte tecniche (busta B);

c) del plico contenente le offerte economiche (busta C).

20.1. Verifica della documentazione amministrativa

La Commissione giudicatrice accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente - mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano chiuse e segrete - e procede a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- a) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al punto 21, se necessario;
- b) disporre le eventuali esclusioni dalla procedura di gara, provvedendo alle relative comunicazioni entro un termine non superiore a cinque giorni.

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

20.2 Valutazione delle offerte tecniche ed economiche

La data e l'ora in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche ed economiche sono comunicate tramite PEC (posta elettronica certificata) ai concorrenti ammessi alla presente fase di gara.

La Commissione giudicatrice procede all'apertura, esame e valutazione delle offerte presentate dai predetti concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare.

Gli esiti della valutazione sono comunicati a mezzo PEC entro 5 giorni dalla data di apertura delle offerte economiche.

21 SOCCORSO ISTRUTTORIO

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

Con la medesima procedura può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della domanda di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica.

Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente.

In particolare:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avvalimento, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui all'articolo 11 del presente bando.

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

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

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

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine assegnato dalla stazione appaltante che non può essere inferiore a cinque giorni e superiore a dieci giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

22 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Sono considerate anormalmente basse le offerte che presentano sia i punti relativi all'offerta economica, sia la somma dei punti relativi all'offerta tecnica, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara. Tale calcolo viene effettuato ove il numero delle offerte ammesse sia pari o superiore a tre.

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

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

Il concorrente allega, in sede di presentazione dell'offerta economica, le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo.

La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.

Il RUP richiede al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale. A tal fine, assegna un termine non superiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

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

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

23 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

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

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

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare ed è immediatamente efficace.

In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

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

La garanzia provvisoria dell'aggiudicatario è svincolata automaticamente al momento della stipula del contratto; la garanzia provvisoria degli altri concorrenti è svincolata con il provvedimento di aggiudicazione e perde, in ogni caso, efficacia entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

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

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato.

All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

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

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

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva dell'esito negativo della sua approvazione da effettuarsi entro trenta giorni dalla stipula. Decorso tale termine, il contratto si intende approvato.

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 119 comma 3 lett. d) del Codice. L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

Il contratto è stipulato in modalità elettronica con firma digitale.

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

L'importo massimo presunto delle spese obbligatorie di pubblicazione è pari presumibilmente a euro 6.000,00.

Sono comunicati tempestivamente all'aggiudicatario eventuali scostamenti dall'importo indicato.

24 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica.

In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura.

L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro. Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

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

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

25 CODICE DI COMPORTAMENTO ETICO

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

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante, link <http://www.pcm.it/NormeDocumenti/Normativa/codicecomportamento/DPCM16set2014.pdf>

26 ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è regolato dagli artt. 35 e 36 del Codice, dagli artt. 22 e ss. della legge 7 agosto 1990, n. 241 e dagli artt. 5 e 5-bis del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

27 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente in via esclusiva il TAR Lazio-Roma.

28 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche.

Si informa altresì che, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento per la Privacy): la Presidenza del Consiglio dei Ministri è il Titolare dei dati personali e si impegna a rispettare il carattere riservato delle informazioni fornite dal candidato. Tutti i dati forniti saranno trattati solo per le finalità connesse e strumentali alla presente procedura selettiva ed alla eventuale stipula e gestione del contratto di aggiudicazione, nel rispetto delle disposizioni vigenti.

Per comunicazioni al Responsabile della protezione dei dati *pro tempore*:

Cons. Luigi Ferrara

e-mail PEC: USG@mailbox.governo.it

e-mail: responsabileprotezionedatipcm@governo.it

Il trattamento dei dati raccolti viene effettuato con strumenti manuali, informatici o telematici esclusivamente per fini istituzionali e precisamente in funzione e per i fini e tempi della presente procedura.

La Privacy Policy della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le pari opportunità è consultabile al seguente link:

<http://www.governo.it/it/privacy-policy>