



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER ACQUA NOVARA.VCO S.P.A.

DISCIPLINARE DI GARA

Indice

PREMESSE.....	3
1. PIATTAFORMA TELEMATICA.....	3
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.....	4
2.1. DOCUMENTI DI GARA.....	4
2.2. CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.....	4
3. OGGETTO , MANCATA SUDDIVISIONE IN LOTTI ED IMPORTO.....	5
4. DURATA DELL’APPALTO, OPZIONI, CLAUSOLA SOCIALE	5
4.1. OPZIONI.....	5
4.2. REVISIONE DEI PREZZI.....	6
4.3. CLAUSOLA SOCIALE.....	6
5. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.....	7
6. REQUISITI GENERALI.....	9
7. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA.....	9
7.1. REQUISITI DI IDONEITÀ	9
7.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA	10
7.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE.....	10
7.4. INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI RETE, GEIE	11

7.5. INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI.....	11
8. AVVALIMENTO	12
9. SUBAPPALTO	13
10. GARANZIA PROVVISORIA	13
11. SOPRALLUOGO	15
12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	16
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	16
14. SOCCORSO ISTRUTTORIO.....	16
15. CONTENUTO DELLA BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	17
15.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE	17
15.2. DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE).....	18
15.3. DICHIARAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA	20
15.4. DOCUMENTAZIONE A CORREDO	21
16. CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA	21
17. CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA.....	22
18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	23
18.1. METODO..... DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO “CRITERI DISCREZIONALI”	31
18.2. METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA	33
18.3. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA.....	34
19. COMMISSIONE GIUDICATRICE	34
20. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....	35
21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....	36
22. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	37
23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	37
24. GARANZIE.....	39
25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	39
26. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	40
27. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	40



PREMESSE

Con determina a contrarre Prot.OUT 10549 del 14/03/2023 Acqua Novara.VCO S.p.A. (di seguito denominata anche **Acqua**) ha deliberato di affidare, tramite Contratto con un unico Appaltatore, il Servizio di Contact Center.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 44, 52, 58, 60, 95 comma 3 del Codice.

Il presente disciplinare, allegato al bando di gara, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, contiene le norme integrative al bando, relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara indetta da **Acqua**, alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e alla procedura di aggiudicazione nonché alle altre ulteriori informazioni relative all'appalto avente ad oggetto l'affidamento del Servizio di Contact Center.

Il Servizio oggetto della presente procedura è finanziato con Fondi propri di bilancio.

Luogo di esecuzione: Province di Novara e del Verbano-Cusio-Ossola [codice NUTS ITC14 e ITC15]

CIG 9700396C01

La **Stazione Appaltante** è Acqua Novara. VCO S.p.A. – Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato nel novarese e nel Verbano Cusio Ossola, con sede legale in Novara, Via Triggiani,9.

Si precisa che Acqua Novara. VCO S.p.A. è da considerarsi “Ente aggiudicatore” ai sensi dell’art. 3, comma 1, lett. e), del Codice ed il presente appalto è funzionale e connesso alla gestione del Servizio Idrico Integrato; pertanto, per quanto non diversamente previsto negli atti di gara, si applicherà la parte II, titolo VI, del Codice.

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell’art. 31 del d.lgs. n. 50/2016 è Dott. Elia Gimmi Fumagalli.

Il Responsabile dell’esecuzione del contratto (REC) è la Dott.ssa Lacadola Valentina.

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

Per l’espletamento della presente procedura, **Acqua** si avvale del sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (in seguito denominato “Sistema”), gestito da Net4market CSamed S.r.l. di Cremona (CR) e accessibile all’indirizzo https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_acquanovara, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, presentazione delle offerte, analisi delle stesse e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni, conformemente all’art. 40 del Codice e nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. n. 82/2005.

Le modalità di accesso ed utilizzo del Sistema sono indicate nel Disciplinare telematico (**All. 01**).

I Concorrenti potranno avvalersi per eventuali problematiche tecniche relative al caricamento o al funzionamento della piattaforma, del servizio di assistenza messo a disposizione dal gestore della piattaforma. **Acqua** non sarà responsabile in nessun caso di problematiche connesse ad errori di caricamento della documentazione o di ogni altra questione relativa al funzionamento della suddetta piattaforma informatica.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1.DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) Bando di gara;
- b) Disciplinare di gara e relativi Allegati:
 - 1) All.01 - Disciplinare telematico;
 - 2) All. 02 - Domanda di partecipazione;
 - 3) All. 03 - DGUE;
 - 4) All. 04 - Informativa sulla Responsabilità amministrativa degli enti D.lgs. n. 231/2001;
 - 5) All. 05 - Autocertificazione antimafia (art. 88 co. 4-bis e art. 89 D. Lgs. 159/2011);
 - 6) All. 06 - Modello di offerta economica;
 - 7) All. 07 – Modello di offerta tecnica;
 - 8) All. 08 - Schema di contratto.
 - 9) All. 09 Elenco del personale del fornitore uscente (xls)
 - 10) All. 10 - Progetto di assorbimento del personale dell'Appaltatore uscente
 - 11) All. 11 - Template cv;
 - 12) All. 12 – Dichiarazione sostitutiva di certificazione d.lgs. n.231 del 21 novembre 2007 (antiriciclaggio)
- c) Capitolato tecnico e relative appendici:
 - a. Allegato A

La documentazione di gara è disponibile sul sito: www.acquanovaravco.eu –sezione bandi e avvisi – sottosezione bandi di gara ed esiti.

2.2.CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

Le modalità di richiesta di chiarimenti e ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura si rinvia al Disciplinare telematico (**All. 01**).

3. OGGETTO , MANCATA SUDDIVISIONE IN LOTTI ED IMPORTO

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento, mediante **Contratto** con un solo Appaltatore, della gestione completa del Call Center come meglio specificato nel Capitolato allegato.

L'appalto è costituito da un unico lotto, in quanto i servizi oggetto di affidamento sono riconducibili ad attività e processi strettamente correlati tra loro. Inoltre, in tale contesto, la frammentazione della governance contrattuale su più lotti creerebbe forti inefficienze gestionali e la ripartizione delle responsabilità contrattuali, con conseguenti possibili criticità in sede di esecuzione contrattuale.

L'importo massimo stimato dell'appalto per il periodo di 31 mesi ammonta ad € 618.062,50 (euro seicentodiciottomilasessantadue/50) iva esclusa, di cui € 0,00 costi per la sicurezza non soggetti a ribasso e costi della manodopera stimati pari a € 432.643,75 (euro quattrocentotrentaduemila seicento quarantatre/75 euro) così suddivisi:

Tabella n. 1 Importo a base di gara

Oggetto	CPV	Prestazione Principale (P)	Importo stimato annuale del servizio al netto dei premi e dei costi della sicurezza	Costi della manodopera annuali	Costi della sicurezza non soggetti a ribasso
Servizio di call center	79512000-6 Centro di raccolta delle chiamate	P	€ 239.250,00	€ 167.475,00	€ 0,00

**Tutti gli importi sono al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.*

L'importo di gara è stato calcolato sulla base dei prezzi unitari posti a base d'asta, riportati nel capitolato Speciale, e le quantità stimate che portano alla definizione del valore annuo dell'appalto, i quali saranno oggetto di ribasso in fase di offerta economica. Le quantità sono presunte e non sono pertanto vincolanti nel corso di esecuzione del contratto.

La stazione appaltante ha stimato i seguenti costi della manodopera relativi ad un anno e pari ad € 167.475,00 stimando un'incidenza della manodopera del 70%.

4. DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI, CLAUSOLA SOCIALE

Il contratto ha una durata di 31 mesi, rinnovabile, agli stessi patti e condizioni, per ulteriori 12 mesi, per un totale complessivo di 43 mesi, decorrenti dalla data di stipula del contratto.

4.1. OPZIONI

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 mesi per un importo di € 239.250,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno tre mesi prima della scadenza del contratto.

Ai sensi dell'art. 106 comma 11 del Codice, la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere prolungata di ulteriori 6 (sei) mesi per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Ai sensi dell'art. 106 comma 12 del Codice, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, **Acqua** può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario.

Ai fini dell'art. 35 comma 4 del Codice, il valore globale stimato dell'appalto è pari ad € 976.937,50 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

Tabella n. 2 Importo stimato complessivo

Importo massimo stimato (31 mesi)	Rinnovo (12 mesi)	Proroga ex art. 106, comma 11, D.lgs. 50/2016	Totale stimato ex art. 35, comma 4, D.lgs. 50/2016
€ 618.062,50	€ 239.250,00	€ 119.625,00	€ 976.937,50

4.2. REVISIONE DEI PREZZI

A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultino superiori al 10 per cento rispetto al prezzo originario.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

4.3. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, ciascun concorrente, ai fini del rispetto della cosiddetta "clausola sociale" in caso di aggiudicazione, è tenuto a dichiarare in sede di gara la propria volontà di assorbire o meno nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.lgs. 15.06.2015, n. 81 e secondo i termini e le condizioni stabilite nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019.

Le linee guida medesime prevedono che *"l'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo"*

affidatario”. Pertanto, l’assorbimento del personale uscente, seppur prioritario, non è vincolante e/o obbligatorio, nel rispetto della libertà imprenditoriale del concorrente.

L’operatore economico è quindi tenuto ad allegare all’offerta (nell’ambito della Busta “B – offerta tecnica”) un progetto di riassorbimento, conforme al modello di cui all’**Art.10**, nella quale alternativamente dichiara la mancata volontà di assorbire il personale dell’Appaltatore uscente motivando le ragioni progetto di riassorbimento del personale uscente, ovvero, in alternativa, ad illustrare il piano di riassorbimento del personale uscente e le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

L’allegato denominato “Elenco personale del fornitore uscente” (**Art.09**), contiene le informazioni relative al personale impiegato dal fornitore uscente che si mette a disposizione dei concorrenti non per un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall’impresa uscente, ma compatibilmente con l’organizzazione aziendale prescelta dal nuovo aggiudicatario.

Laddove, in fase di esecuzione del contratto, il fornitore, in ordine alla clausola sociale, non ottemperi all’impegno assunto in sede di gara e confermato contrattualmente, Acqua potrà legittimamente risolvere il contratto. In caso di raggruppamento il progetto di assorbimento dovrà essere sottoscritto da tutti i membri del raggruppamento stesso.

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

Sono ammessi a partecipare alla gara tutti gli operatori economici di cui l’art. 45 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (in forma singola, in raggruppamento, consorzi, aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete, G.E.I.E.) in possesso dei requisiti di qualificazione, generali e speciali, nonché gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi.

L’operatore economico ha la facoltà di presentare offerta per sé o quale mandatario di operatori raggruppati.

Si precisa che alla presente procedura è ammessa la partecipazione di RTI orizzontali, verticali e misti.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 45, 47 e 48 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

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

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

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di rete, di partecipare anche in forma individuale. Gli operatori economici retisti non partecipanti all’aggregazione possono presentare offerta, per il medesimo lotto, in forma singola o associata.

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

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

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

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

Le aggregazioni di rete (rete di imprese, rete di professionisti o rete mista) rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

- I. **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto)**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'aggregazione partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcuni operatori economici tra i retisti per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di questi;
- II. **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto)**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-ter, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'aggregazione partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, 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 potrà indicare anche solo alcuni operatori economici tra i retisti per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di questi;
- III. **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**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-ter, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'aggregazione partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

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 (cfr. determinazione ANAC citata).

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo può essere assunto anche da un consorzio stabile ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazione di rete. 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 mandataria 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 mandataria della sub-associazione è conferito dagli operatori economici retisti partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48 comma 12 del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, l'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in raggruppamento temporaneo purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al raggruppamento temporaneo non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

6. REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice. In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 80 del Codice è attestata e verificata nei confronti del consorzio e delle consorziate indicate quali esecutrici.

Costituisce **causa di esclusione** degli operatori economici dalla procedura di gara il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, oltre che ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera i), del Codice.

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

7. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti. Anche i requisiti speciali così come i requisiti generali saranno comprovati tramite il FVOE (Fascicolo virtuale dell'operatore economico).

Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente disciplinare.

7.1. REQUISITI DI IDONEITÀ

Costituiscono requisiti di idoneità:

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

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

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

b) Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione ovvero al R.O.C. come previsto dal regolamento allegato alla delibera n. 666/08/CONS. dell'AGCOM.

La comprova del requisito di cui alla lettera b) è fornita mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi di legge attestante la regolare iscrizione al Registro.

7.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Non sono previsti requisiti di capacità economica e finanziaria.

7.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

c) Esecuzione negli ultimi cinque anni di servizi di call center, la cui somma sia non inferiore ad € 309.031,25 (in lettere: trecentonovemilatrentunoeuro/25) al netto di IVA.

I suddetti contratti, la cui somma non sia inferiore ad € 309.031,25 (in lettere: trecentonovemilatrentunoeuro/25) al netto di IVA dovranno essere stati sottoscritti negli ultimi cinque anni antecedenti alla data di pubblicazione della presente procedura.

d) Possesso della certificazione ISO 18295 in corso di validità, riguardante i centri di contatto clienti.

La comprova del requisito di cui alla lettera c) dovrà essere fornita, su richiesta di **Acqua**, mediante presentazione di specifica tabella che indichi la data di sottoscrizione del contratto, l'oggetto del servizio, l'ente cliente con relativi riferimenti di contatto, la durata e l'importo al netto di IVA.

La comprova del requisito di cui alla lettera d) è fornita mediante un certificato di conformità rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma ISO 18295 - Certificazione dei centri di contatto.

N.B. Gli operatori economici potranno dimostrare il possesso dei requisiti richiesti mediante altri documenti con efficacia probatoria certa, purché idonei a tale scopo.

In caso di disponibilità della documentazione di cui sopra, o parte di essa, in lingua diversa da quella italiana, il Concorrente dovrà presentare la documentazione in lingua originale corredata da una traduzione giurata in lingua italiana.

7.4. INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI RETE, GEIE

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

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

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

I requisiti di **idoneità professionale** di cui al paragrafo 7.1. **lett. a) e lett.b)** devono essere posseduti:

- 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.

Il requisito di **capacità tecnica e professionale** di cui alla **lett.c)** del paragrafo 7.3 deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso, nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo orizzontale.

Il requisito di **capacità tecnica e professionale** di cui alla **lett. d)** del paragrafo 7.3 deve essere posseduto da tutti i componenti del raggruppamento orizzontale.

7.5. INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

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

I requisiti di **idoneità professionale** di cui al paragrafo 7.1 lett. a) e lett.b) devono essere posseduti dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

I requisiti di **capacità tecnica e professionale** di cui al paragrafo 7.3 lett.c) e d) devono essere posseduti:

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

8. AVVALIMENTO

Ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'operatore economico, singolo o associato, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere tecnico e professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c) del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale di cui all'art. 7.1.

Il concorrente deve produrre i documenti e le dichiarazioni dell'ausiliaria indicati al paragrafo 15.3.

L'ausiliaria deve possedere i requisiti previsti dall'art. 80 del Codice e dichiararli in gara mediante presentazione di un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti, nonché di una dichiarazione integrativa nei termini indicati al paragrafo 15.3

Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria.

Non è ammesso avvalimento gratuito.

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

È ammesso l'avvalimento di più ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

Ai sensi dell'art. 89, comma 7 del Codice, a pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino al singolo lotto sia l'ausiliaria che il concorrente che si avvale dei requisiti.

L'ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

Nel caso di dichiarazioni mendaci si procede all'esclusione del concorrente e all'escussione della garanzia ai sensi dell'art. 89 comma 1 del Codice, ferma restando l'applicazione dell'art. 80 comma 12 del Codice.

Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la stazione appaltante impone, ai sensi dell'art. 89 comma 3 del Codice, al concorrente di sostituire l'ausiliaria.

In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria, la commissione comunica l'esigenza al RUP, il quale richiede al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo (almeno 10 giorni) per l'adempimento decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti e le dichiarazioni dell'ausiliaria subentrante indicati al paragrafo 15.3. In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

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

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

9. SUBAPPALTO

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

La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario (51%), trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del Servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

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

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105 comma 3 del Codice.

10. GARANZIA PROVVISORIA

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

- a) una **garanzia provvisoria** pari al 2% dell'importo massimo stimato dell'appalto e precisamente pari ad € 12.361,25. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 93 comma 7 del Codice;
- b) una **dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'articolo 93, comma 3, del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a **rilasciare garanzia fideiussoria definitiva**, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente:

- in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che: risponde ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385; svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie; è sottoposta a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; ha i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa rispondano ai requisiti di cui all'articolo 93, comma 3 del Codice. Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai



seguenti siti internet:

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

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

http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf

<http://www.ivass.it/ivass/impreses.jsp/HomePage.jsp>

In ogni caso, la garanzia fideiussoria deve essere conforme agli schemi tipo predisposti nell'allegato A di cui al Decreto 16 settembre 2022, n. 193 "Regolamento contenente gli schemi tipo per le garanzie fideiussorie e le polizze assicurative di cui agli articoli 24, 35, 93, 103 e 104 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modificazioni"; a tal fine, l'operatore economico presenterà le schede tecniche contenute nell'Allegato B al decreto anzi menzionato. Ai sensi dei commi 2 e 3 dell'art. 1 del Decreto 16 settembre 2022, n. 193, le garanzie fideiussorie possono essere rilasciate anche congiuntamente da più garanti: le singole garanzie possono essere prestate sia con atti separati per ciascun garante e per la relativa quota, sia all'interno di un unico atto che indichi tutti i garanti e le relative quote. La suddivisione per quote opera nei rapporti interni ai garanti medesimi fermo restando il vincolo di solidarietà nei confronti della stazione appaltante o del soggetto aggiudicatore.

La garanzia fideiussoria deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 gennaio 2018 n. 31;
- d) avere validità per 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.
- f) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. SOPRALLUOGO

Ai fini della presentazione dell'offerta, non è previsto il sopralluogo obbligatorio dei luoghi.

12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

Per la partecipazione alla procedura di gara i concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione pari ad € **80,00** secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. n. 830 del 21 dicembre 2021 di "Attuazione dell'art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2022", pubblicata al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/delibera-numero-830-del-21-dicembre-2021>.

In caso di mancata presentazione della ricevuta, **Acqua** accerta il pagamento mediante consultazione del sistema FVOE (Fascicolo virtuale dell'operatore economico).

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

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

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

Le offerte dovranno essere presentate entro la data e l'ora indicate nel bando di gara e Disciplinare telematico, esclusivamente tramite la Piattaforma. Si rinvia al Disciplinare telematico per le istruzioni relative al caricamento della documentazione e relativa sottoscrizione.

La documentazione risulta così composta:

- documentazione amministrativa;
- offerta tecnica;
- offerta economica.

Ciascun documento deve essere caricato sul Sistema attraverso l'apposita procedura di upload, seguendo le istruzioni riportate nel Disciplinare telematico (**Allegato 01**).

14. SOCCORSO ISTRUTTORIO

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

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata.

La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;

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

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

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

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

15. CONTENUTO DELLA BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Tutta la documentazione amministrativa deve essere presentata in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, dovrà 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.

La documentazione amministrativa dovrà essere allegata con firma digitale del soggetto munito di poteri di rappresentanza legale (in caso di sottoscrizione da parte di un procuratore dovrà essere allegato il relativo atto notarile di procura nella documentazione amministrativa), secondo le indicazioni presenti nell'allegato Disciplinare telematico.

15.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

La domanda di partecipazione è redatta secondo il modello di cui all'**Allegato n. 02**.

Il concorrente indica la forma singola o associata con la quale partecipa alla gara (professionista singolo, associazione professionale, società, raggruppamento temporaneo, consorzio stabile, aggregazione di rete, GEIE).



In caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario, aggregazione di rete, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascun operatore economico (mandataria/mandante; capofila/consorziata).

Nel caso di consorzio stabile, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; diversamente si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

La domanda di partecipazione è sottoscritta e presentata:

- nel caso di professionista singolo, dal professionista;
- nel caso di studio associato, da tutti gli associati o dal rappresentante munito di idonei poteri;
- nel caso di società o consorzi stabili, dal legale rappresentante.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituito, dal legale rappresentante della mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, dal legale rappresentante di ciascuno dei soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei, in quanto compatibile. In particolare:
 - a) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), dal legale rappresentante dell'organo comune;
 - b) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica (cd. rete - contratto), dal legale rappresentante dell'organo comune nonché dal legale rappresentante di ciascuno degli operatori economici dell'aggregazione di rete;
 - c) se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, dal legale rappresentante dell'operatore economico retista che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, dal legale rappresentante di ciascuno degli operatori economici dell'aggregazione di rete.

Il concorrente allega:

- copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore;
- (eventuale) copia conforme all'originale della procura.

15.2. DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)

Il **DGUE** deve essere compilato utilizzando l'apposito *form All. 03* fornito da **Acqua**.

Tale file, firmato digitalmente dall'operatore economico, dovrà essere caricato all'interno della documentazione amministrativa, in quanto attestante il possesso dei requisiti di ordine generale

elencati all'art. 80 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché i requisiti di carattere economico-finanziari e tecnico-organizzativi richiesti dal presente disciplinare.

Il DGUE fornisce, inoltre, le informazioni rilevanti richieste dalla stazione appaltante e le informazioni relative agli eventuali soggetti di cui l'operatore economico si avvale, indica l'autorità pubblica o il terzo responsabile del rilascio dei documenti complementari e include una dichiarazione formale secondo cui l'operatore economico è in grado, su richiesta e senza indugio, di fornire tali documenti.

Il DGUE dovrà quindi essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal legale rappresentante. Con riferimento alle dichiarazioni relative ai requisiti di cui all'art. 80 del sopraindicato decreto, il possesso deve essere dichiarato dal legale rappresentante dell'impresa concorrente con riferimento a tutti i soggetti indicati al comma 3) dell'art. 80, indicando i dati identificativi degli stessi oppure la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta. Resta ferma l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del D.P.R. n. 445/2000 nei confronti del legale rappresentante che renda dichiarazioni false in ordine al possesso del requisito in esame.

Si specifica che l'operatore economico che partecipa per proprio conto e che non fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione deve compilare un solo DGUE.

L'operatore economico che partecipa per proprio conto ma che fa affidamento sulle capacità di uno o più soggetti (**avvalimento**) deve produrre nella documentazione amministrativa, oltre al proprio DGUE, un DGUE distinto che riporti le informazioni pertinenti per ciascuno dei soggetti ausiliari.

Infine, se più operatori economici partecipano alla procedura di appalto sotto forma di raggruppamento, consorzio, GEIE, etc., dev'essere presentato per ciascuno degli operatori economici partecipanti un DGUE distinto contenente le informazioni richieste dalle parti da II a V.

In caso di consorzi di cui all'art. 45 comma 2, lett. b) e c) d.lgs. n. 50/2016, le consorziate indicate come esecutrici dal consorzio Concorrente dovranno compilare un DGUE distinto per le parti di competenza.

Al fine di evitare esclusioni dalla procedura, in ottemperanza a quanto stabilito dalla giurisprudenza più recente in relazione all'art. 80 sopraindicato, si richiede ai concorrenti di indicare tutte le condanne eventualmente riportate.

Il DGUE è sottoscritto, mediante firma digitale, dai seguenti soggetti:

- nel caso di professionista singolo, dal professionista;
- nel caso di studio associato, da tutti gli associati o dal rappresentante munito di idonei poteri;
- nel caso di società o consorzi, dal legale rappresentante.

Il DGUE è presentato, oltre che dal concorrente singolo, da ciascuno dei seguenti soggetti:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da ciascuno degli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;

- nel caso di aggregazione di rete, dall'organo comune, ove presente e da tutti retisti partecipanti;
- nel caso di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre;

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

Nel caso di RTI il Documento di Gara Unico Europeo dovrà essere redatto separatamente e firmato da ciascuna mandante.

Nel modulo DGUE andrà inserita la dichiarazione di ricorrere al subappalto ai sensi dell'articolo 105 del d.lgs. n. 50/2016, con espressa indicazione dell'attività subappaltata e con indicazione della relativa quota subappaltata, per le sole attività che possono essere oggetto di subappalto.

15.3. DICHIARAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA

In caso di ricorso all'avvalimento, il concorrente allega, per ciascuna ausiliaria, nella Documentazione Amministrativa:

1. DGUE, a firma dell'ausiliaria, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, alla parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento, e alla parte VI;
2. dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 1, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sottoscritta dall'ausiliaria, con la quale quest'ultima si obbliga, verso il concorrente e verso la Stazione Appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
3. dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 7, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. sottoscritta dall'ausiliaria con la quale quest'ultima attesta di non partecipare alla gara in proprio o come associata o consorziata;
4. originale o copia autentica del contratto di avvalimento, in virtù del quale l'ausiliaria si obbliga, nei confronti del concorrente, a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie, che devono essere dettagliatamente descritte, per tutta la durata dell'appalto. A tal fine, il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 89 comma 1 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria;
5. passOE dell'ausiliaria.

Nel caso di RTI tala documentazione dovrà essere presentata separatamente da ciascuna impresa che intenda fare ricorso all'avvalimento, dovrà essere firmata e inserita dall'impresa mandataria nel campo: “Dichiarazione attestante l'impegno a costituire Raggruppamento Temporaneo di Imprese in caso di aggiudicazione ed eventuali altri documenti richiesti alle mandanti”.

Infine, la mancata indicazione nel contratto di avvalimento dell'evidenza della relativa onerosità e quindi di un corrispettivo in favore dell'ausiliaria, deve essere adeguatamente motivata nel relativo contratto in modo da far emergere il solo interesse direttamente o indirettamente patrimoniale dell'ausiliaria ad assumere senza corrispettivo i relativi obblighi derivanti da contratto. Diversamente sarà nullo per mancanza di causa (Tar Firenze 1144/2018, Tar Roma 155/2921, Cons di Stato sez. V 242/2016).

15.4. DOCUMENTAZIONE A CORREDO

A corredo dei sopra richiamati documenti, di cui ai precedenti punti, dovranno essere forniti altresì:

1. **(in caso di RTI)** Dichiarazione attestante l'impegno a costituire Raggruppamento Temporaneo di Imprese in caso di aggiudicazione firmata digitalmente da ciascuna impresa costituente il RTI in cui dovranno essere specificate le quote percentuali e le attività in capo a tutte le imprese o, ove il RTI fosse già costituito, mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito all'impresa capogruppo firmato da quest'ultima;
2. copia della dichiarazione di conoscenza e di impegno di conformità al d.lgs. 231/2001 **All. 04**;
3. Autocertificazione antimafia (art. 88 co. 4-bis e art. 89 D. Lgs. 159/2011) – **All. 05**;
4. garanzia provvisoria, dichiarazione di impegno di un fideiussore e documentazione attestante i poteri di firma del fideiussore;
5. **[per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93 comma 7 del Codice]** copia della documentazione (certificazioni/registrazioni/inventari/impronte) di cui all'art. 93 comma 7 del Codice che giustifica la riduzione dell'importo della cauzione;
6. passOE, generato accedendo al servizio FVOE dedicato agli operatori economici;
7. dimostrazione del pagamento della contribuzione ANAC;
8. Copia della certificazione ISO 18295 in corso di validità;
9. Dichiarazione sostitutiva di certificazione prevista dal Dpr 445/2000 attestante la regolare iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione.
10. Dichiarazione sostitutiva di certificazione d.lgs. n.231 del 21 novembre 2007 (antiriciclaggio) – **All. 12**.

16. CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA

La busta virtuale "Offerta tecnica" deve essere formulata secondo le indicazioni previste al punto 5 dell'allegato Disciplinare Telematico (**All. 01**).

Il concorrente dovrà caricare, **a pena di esclusione**, sulla Piattaforma:

- a) una Relazione tecnica che non dovrà superare in totale le 25 pagine (diconsi 25 facciate) formato A4 in carattere Times New Roman 11 e che sviluppi ciascuno dei sub-criteri previsti per la modalità di attribuzione dei punti tecnici, e quindi:

- dal n. 2.1 al 2.4 , dal 3.1 al 3.4 , dal 6.1 al 6.3 di cui alla successiva Tabella n.3;

Sono esclusi dal conteggio del numero di pagine consentite: pagine di rilegatura, immagini, certificazioni, schede, attestati ed esempi documentali. Ogni pagina deve essere numerata, in quanto le eccedenti il numero consentito non saranno valutate.

- b) il documento **All. 07 “Offerta tecnica criteri tabellari”** ;
- c) le **certificazioni** di cui ai criteri dal n. 1.1.a 1.5 della successiva Tabella n.3.
- d) i CV offerti, compilati secondo il template di cui all’**All.11**, sottoscritti dai titolari dei dati.
- e) il progetto di riassorbimento del personale secondo il modello predisposto dalla stazione appaltante (**All.10**) **a pena di esclusione**.

La Relazione tecnica e l’**All. 07** devono essere sottoscritti, con firma digitale, dal soggetto autorizzato a presentare offerta.

17. CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA

L’offerta economica dovrà essere presentata compilando, a **pena di esclusione**,

- A)** il modello “**All. 06 - Offerta economica**”, sottoscritto dal titolare o dal legale rappresentante. L’operatore economico dovrà indicare:

1. il ribasso unico % sugli importi unitari a base di gara di cui alla tabella A – elenco prezzi di cui al Capitolato tecnico, con massimo 2 (due) cifre dopo la virgola. Ove non compaia l’indicazione di alcun decimale, si considereranno tutti pari a zero;
2. I propri costi della manodopera.
3. gli oneri aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Non saranno prese in considerazione offerte condizionate, indeterminate o incomplete. Non sono ammesse offerte in aumento sul valore complessivo posto a base di gara.

A pena di esclusione, l’offerta economica deve essere incondizionata e deve contenere:

- a) accettazione integrale ed incondizionata del presente Disciplinare di Gara;
- b) impegno a mantenere l’offerta irrevocabile per un periodo di tempo non inferiore a 180 (centottanta) giorni dal termine per la presentazione della stessa;
- c) indicazione dell’importo offerto (2 decimali), fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto;
- d) l’impegno a costituire la cauzione definitiva, anche mediante fidejussione assicurativa o bancaria, entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione dell’eventuale aggiudicazione;
- e) dichiarazione, sottoscritta dal Legale Rappresentante, che l’offerta è remunerativa ed onnicomprensiva degli oneri contrattuali e retributivi previsti per il personale nell’esecuzione delle prestazioni.

Si precisa che in caso di discordanza tra i valori offerti ed inseriti nel form all'interno della piattaforma e quelli inseriti nell'All. 06, verranno presi in considerazione esclusivamente i valori contenuti nell'All. 06.

Le offerte si intendono comprensive di tutti gli oneri necessari all'esecuzione del servizio nonché delle spese relative all'appalto e sue consequenziali, presentate dagli operatori economici in base a calcoli di propria convenienza e a completo loro rischio.

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, ai sensi dell'art. 95 comma 3 lett.b) del Codice.

La valutazione dell'offerta sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

Parte Offerta	Punteggio Massimo
Offerta tecnica	80
Offerta economica	20
TOTALE	100

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella 3 con la relativa ripartizione dei punteggi che potranno essere alternativamente attribuiti quali punteggi Discrezionali o Tabellari.

Con la lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

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

Tabella n 3 - criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica:

#	TIPO CRITERIO	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE DEL CRITERIO	MODALITA' ASSEGNAZIONE	MAX PT
1	CERTIFICAZIONI AZIENDALI				3
1.1	T	ISO 9001	Possesso da parte dell'operatore economico di Certificazione UNI EN ISO 9001 in corso di validità.	ON / OFF	1
1.2	T	ISO 14001	Possesso da parte dell'operatore economico di Certificazione	ON / OFF	0,5

			UNI EN ISO 14001 in corso di validità.		
1.3	T	ISO 37001	Possesso da parte dell'operatore economico di Certificazione UNI EN ISO 14001 in corso di validità.	ON / OFF	0,5
1.4	T	ISO 45001	Possesso da parte dell'operatore economico di Certificazione UNI EN ISO 45001 in corso di validità.	ON / OFF	0,5
1.5	T	SA 8000	Possesso da parte dell'operatore economico della Certificazione SA 8000 in corso di validità.	ON / OFF	0,5
2	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				24
2.1	D	<i>Esperienze pregresse replicabili per l'appalto</i>	Il concorrente dovrà descrivere un numero massimo di n. 3 (tre) servizi di Call Center ritenuti significativi della propria capacità a realizzare la prestazione sotto il profilo tecnico, scelti tra quelli qualificabili come affini all'oggetto dell'appalto, realizzati e conclusi dallo stesso.	La Commissione valuterà discrezionalmente: <ul style="list-style-type: none"> ● la complessità delle esperienze descritte, anche in relazione agli importi e alle tempistiche; ● la coerenza delle esperienze rispetto all'oggetto dell'appalto; ● la replicabilità nel presente appalto delle soluzioni e metodologie già sperimentate con successo. 	10
2.2	D	<i>Gruppo di lavoro</i>	Il concorrente dovrà produrre l'organigramma che intende utilizzare per l'espletamento del servizio individuando le gerarchie, i ruoli, le interdipendenze funzionali, la divisione dei compiti e responsabilità e i sistemi di turnazione.	La Commissione valuterà discrezionalmente: <ul style="list-style-type: none"> ● l'efficacia dell'organigramma proposto. ● La concreta misurabilità e realizzabilità dei benefici attesi 	8

			Il concorrente dovrà descrivere n. 3 benefici per l'espletamento del servizio derivanti dall'applicazione dell'organigramma.		
2.3	D	<i>Stabilità del gruppo di lavoro</i>	Il concorrente dovrà fornire una descrizione delle soluzioni implementate per garantire una riduzione del turnover del personale che sarà coinvolto nel servizio (quali ad esempio contratti a tempo indeterminato, piano incentivi, MBO ecc.)	La Commissione valuterà discrezionalmente: <ul style="list-style-type: none"> ● l'efficacia delle soluzioni proposte in termini di effettiva minimizzazione del rischio di turnover del personale. ● Le modalità di rendicontazione di tali azioni alla stazione appaltante 	2
2.4	D	<i>CV del referente responsabile</i>	Il concorrente dovrà fornire il CV del Referente Responsabile redatto in formato europeo.	La Commissione valuterà discrezionalmente: <ul style="list-style-type: none"> ● le esperienze pregresse in termini di anni e di attinenza a ruoli analoghi a quelli oggetto dell'appalto; ● le certificazioni acquisite. 	2
2.5	T	<i>Competenze linguistiche degli operatori</i>	Presenza di una quota di addetti all'assistenza telefonica durante l'erogazione del servizio in possesso di un Certificato di Lingue Inglese di livello non inferiore al B2, rilasciato da Enti formativi riconosciuti dal MIUR.	<p>< 50% = 0 pt.</p> <p>> 50% = 1 pt.</p> <p>> 80% = 2 pt.</p>	2
3	STRUMENTI A SUPPORTO DEL SERVIZIO				38
3.1	D	<i>Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi</i>	Il concorrente dovrà illustrare le soluzioni tecnologiche aggiuntive adottate per l'esecuzione del servizio di Call Center oggetto dell'appalto, rispetto a quanto già richiesto all'interno del capitolato speciale d'appalto. Particolare	La Commissione valuterà discrezionalmente le soluzioni proposte, sulla base della loro: <ul style="list-style-type: none"> ● efficacia a supporto delle attività previste; 	10

			<p>attenzione dovrà essere data nella descrizione degli strumenti e delle modalità operative per la gestione della <i>privacy</i> e della sicurezza delle informazioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● coerenza con il contesto; ● affidabilità per il soddisfacimento dei requisiti di gestione della <i>privacy</i> e della sicurezza. 	
3.2	D	<i>Soluzioni per la gestione dei picchi di traffico</i>	<p>Il concorrente dovrà descrivere le metodologie e le soluzioni organizzative ed operative proposte per l'assorbimento dei picchi di traffico (es. soluzioni di <i>call back</i>, attivazione tempestiva di <i>task force</i> di operatori dedicati allo smaltimento dei picchi, etc.).</p>	<p>La Commissione valuterà discrezionalmente le metodologie e le soluzioni proposte, sulla base della:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● flessibilità nel fronteggiare imprevisti; ● efficienza nel minimizzare gli impatti negativi dei picchi; ● coerenza rispetto al contesto. ● concretezza delle soluzioni proposte. 	10
3.3	D	<i>Soluzioni per la gestione dei reclami</i>	<p>Il concorrente dovrà descrivere le soluzioni adottate al fine di gestire con efficacia i reclami.</p>	<p>La Commissione valuterà discrezionalmente le soluzioni proposte, sulla base della:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● efficienza nel minimizzare gli impatti negativi dei reclami; ● coerenza rispetto al contesto; ● concretezza delle soluzioni proposte. 	10
3.4	D	<i>Soluzioni aggiuntive per il monitoraggio e la reportistica</i>	<p>Il concorrente dovrà descrivere le soluzioni aggiuntive adottate in materia di monitoraggio e reportistica dell'attività svolta, in termini di tipologia di reportistica, frequenza nella produzione dei report, fruibilità dei report in autonomia da parte di <i>Acqua</i>, e ulteriori indicatori disponibili e monitorabili</p>	<p>La Commissione valuterà discrezionalmente le soluzioni proposte, sulla base della loro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● completezza, efficacia, funzionalità ed usabilità del modello di monitoraggio complessivo, anche con riferimento alla facilità per l'utente 	8

			rispetto a quanto già richiesto nella documentazione di gara.	<p>nell'interrogare il sistema e alla frequenza di aggiornamento dati</p> <ul style="list-style-type: none"> ● innovatività delle soluzioni proposte. ● tipologia di modelli di reportistica proposti 	
4	RIDUZIONE DEI TEMPI				2
4.1	T	<i>Riduzione dei tempi per l'avvio del servizio</i>	Tempi per l'avvio completo del servizio di Call Center rispetto ai giorni naturali e consecutivi indicati nel Capitolato Tecnico (60 giorni dalla stipula del contratto).	<p>60 giorni = 0 pt. 45 giorni = 0,5 pt. 40 giorni = 1 pt. 35 giorni = 2 pt.</p>	2
5	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO				5
5.1	T		<p>Miglioramento dei seguenti livelli di servizio (SLA) rispetto ai valori minimi indicati nella documentazione di gara:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● accessibilità al servizio: 95% delle telefonate dirette al numero verde riceve il messaggio di benvenuto; ● tempo medio di attesa per il servizio: 100 secondi tra la risposta, e l'inizio della conversazione o conclusione della chiamata in caso di rinuncia; ● Livello del servizio: 90% degli utenti che chiamano hanno parlato con l'operatore; ● Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento: 60 secondi tra la risposta e l'inizio della conversazione o conclusione della 	<p>0 SLA migliorati = 0 pt. 1 SLA migliorato = 1 pt. 2 SLA migliorati = 2 pt. 3 SLA migliorati = 3 pt. 4 SLA migliorati = 4 pt. 5 SLA migliorati = 5 pt.</p>	5

			<p>chiamata in caso di rinuncia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di esecuzione della voltura e voltura mortis causa: 3 giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. 		
6	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE				8
6.1	D	<i>Sostenibilità ambientale</i>	<p>Il concorrente dovrà descrivere, con specifico riferimento alle attività oggetto del presente appalto, le misure che intende adottare al fine di contenere l'impatto ambientale e di ottimizzare l'utilizzo e la gestione delle risorse impiegate (es. apparecchiature informatiche in possesso dell'etichetta Energy Star, soluzioni per l'efficientamento energetico, etc.).</p>	<p>La Commissione valuterà discrezionalmente la concretezza e l'efficacia delle soluzioni proposte in grado di ridurre l'impatto ambientale delle attività oggetto di appalto.</p>	3
6.2	D	<i>Sostenibilità sociale – Welfare aziendale</i>	<p>Il concorrente dovrà descrivere gli strumenti – da implementare o già implementati – di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per il personale impiegato nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, nonché le modalità innovative di organizzazione del lavoro, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asilo nido aziendale / territoriale convenzionato inclusivo; • misure di flessibilità oraria in entrata, uscita, <i>roll-up</i>; • telelavoro o <i>Smart Working</i>; 	<p>Il punteggio (max n. 2 punti) sarà assegnato nei seguenti termini: 0,25 pt. per ogni strumento di welfare adottato dal concorrente tra quelli indicati e dimostrabile mediante la produzione del relativo contratto / convenzione / altro materiale ufficiale.</p> <p>NB: all'offerta tecnica dovrà essere allegata la documentazione a comprova, pena la non assegnazione del relativo punteggio.</p>	2

			<ul style="list-style-type: none"> ● part-time, aspettativa per motivi personali; ● integrazione economica a congedi parentali; ● benefit di cura per infanzia e anziani / disabili non autosufficienti e loro familiari; ● sportello informativo su discriminazione / pari opportunità / inclusione delle persone con disabilità (es. <i>diversity manager</i>); ● attuazione di accomodamenti ragionevoli volti alla inclusione delle persone sorde (servizi – ponte); ● adozione di servizi di sicurezza sul lavoro specificamente rivolti alle persone con disabilità. 		
6.3	D	Formazione	<p>Il concorrente dovrà illustrare un numero massimo di tre programmi formativi che intende attivare nei confronti del personale che sarà coinvolto nell'erogazione del servizio indicando per ogni programma formativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● il vantaggio derivante per Acqua nell'adozione di tale formazione; ● le modalità di realizzazione e gli strumenti adottati, specificando le modalità di formazione (aula vs virtuale), il numero di ore di formazione previste, il 	<p>La Commissione valuterà discrezionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● i concreti benefici nell'erogazione del servizio derivanti dall'adozione di tale programma formativo; ● l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati. ● L'efficacia delle modalità e le tempistiche di rendicontazione ad Acqua. 	3

			<p>personale docente, le metodologie per la verifica delle nozioni apprese.</p> <p>Il concorrente dovrà inoltre illustrare le modalità e le tempistiche di rendicontazione ad <i>Acqua</i> dell'avvenuto espletamento di quanto proposto in gara.</p>	
TOTALE				80

Con riferimento all'attribuzione del punteggio tecnico tabellare relativo alle certificazioni si precisa quanto segue:

- **Sub-criterio 1.1 – Possesso della Certificazione ISO 9001 in corso di validità**

Si richiede – ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio tecnico – la produzione della Certificazione ISO 9001 in corso di validità rilasciata da Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA o da altro Ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA, in ambito IAF, avente come scopo di certificazione e come settore IAF di accreditamento le attività oggetto dell'affidamento.

- **Sub-criterio 1.2 – Possesso della Certificazione ISO 14001 in corso di validità**

Si richiede – ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio tecnico – la produzione della Certificazione ISO 14001 in corso di validità rilasciata da Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA o da altro Ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA, in ambito IAF, avente come scopo di certificazione e come settore IAF di accreditamento le attività oggetto dell'affidamento.

- **Sub-criterio 1.3 – Possesso della Certificazione ISO 37001 in corso di validità**

Si richiede – ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio tecnico – la produzione della Certificazione ISO 37001 in corso di validità rilasciata da Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA o da altro Ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA, in ambito IAF, avente come scopo di certificazione e come settore IAF di accreditamento le attività oggetto dell'affidamento.

Si precisa sin d'ora che il modello organizzativo 231 che presenti protocolli atti a prevenire episodi di corruzione tra soggetti pubblici e privati non è considerato equivalente al possesso della Certificazione ISO 37001, la quale prevede un più ampio sistema di controlli collegato all'ottenimento della Certificazione stessa. Parimenti, non può essere considerato equivalente il *rating di legalità* rilasciato dall'Autorità Garante Concorrenza e Mercato. Tali documentazioni possono essere considerate equivalenti solo qualora il concorrente dimostri con documentazione tecnica il possesso di tutti i criteri necessari per l'ottenimento del Certificato in questione.

- **Sub-criterio 1.4 – Possesso della Certificazione ISO 45001 (prima 18001) in corso di validità**

Si richiede – ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio tecnico – la produzione della Certificazione ISO 45001, ovvero di analoga Certificazione OHSAS 18001, in corso di validità rilasciata da Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA o da altro Ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA, in ambito IAF, avente come scopo di certificazione e come settore IAF di accreditamento le attività oggetto dell'affidamento.

- **Sub-criterio 1.5 – Possesso della Certificazione SA 8000**

Si richiede – ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio tecnico – la produzione della Certificazione SA 8000 in corso di validità rilasciata da Organismo accreditato presso il *Social Accountability Accreditation Services (SAAS)*. Non verranno pertanto attribuiti punteggi tecnici rilasciati da Enti non riconosciuti e non riportati nell'elenco ufficiale messo a disposizione del SAAS al seguente link, ovvero a link eventualmente aggiornati: <https://sa-intl.org/resources/sa8000-accredited-certification-bodies/>.

18.1. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO “CRITERI DISCREZIONALI”

Per ciascun sub-criterio di tipo **Discrezionale** la Commissione giudicatrice esprimerà un giudizio al quale corrisponde un peso, così come indicato nella tabella seguente:

Tabella n. 4

Punteggio	Valutazione
-----------	-------------

0,0	NON VALUTABILE: descrizione assente; offerta per il sub-criterio analizzato assente o peggiorativo rispetto alla documentazione di gara.
0,01- 0,19	GRAVEMENTE INSUFFICIENTE: descrizione molto insufficiente e/o estremamente contraddittoria; offerta che contrasta totalmente con le finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente di pessima qualità rispetto ai criteri di valutazione
0,20-0,29	MOLTO SCARSO: descrizione molto scarsa e/o contraddittoria; offerta che contrasta in larga parte con le finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente scarsa rispetto ai criteri di valutazione
0,30-0,39	SCARSO: descrizione scarsa; offerta che non risponde in maniera grave alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato mediocre rispetto ai criteri di valutazione
0,40-0,49	MEDIOCRE: descrizione mediocre; offerta che risponde solo in maniera minimamente parziale alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente insufficiente rispetto ai criteri di valutazione
0,50-0,59	SUFFICIENTE: descrizione limitata; offerta da cui si ricava con una minima sufficienza l'aderenza alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente sufficiente rispetto ai criteri di valutazione
0,60-0,69	POCO PIU' CHE SUFFICIENTE: descrizione poco più che limitata; offerta da cui si ricava con sufficienza l'aderenza alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente più che sufficiente rispetto ai criteri di valutazione
0,70-0,75	DISCRETO Descrizione discretamente corrispondente a quanto richiesto; offerta da cui si ricava una adeguata aderenza alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente di discreta qualità

0,76-0,80	BUONO Descrizione adeguata; offerta da cui si ricava una buona aderenza alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente di buona qualità
0,81-0,85	PIU' CHE BUONO Descrizione molto buona; offerta da cui si ricava una apprezzabile aderenza alle finalità poste dalla S.A. nella descrizione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente di più che buona qualità
0,86-1,00	OTTIMO Descrizione completa e pienamente rispondente; offerta da cui si ricava una reale ed effettiva aderenza alle finalità poste dalla S.A. nella illustrazione del criterio tale da definire l'offerta per il sub-criterio analizzato complessivamente di ottima qualità.

18.2. METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

Con riguardo a ciascuno dei sub-criteri di tipo **Tabellare (T)**, il relativo punteggio è assegnato, collegialmente dalla Commissione automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto.

Con riferimento a ciascuno dei sub-criteri di tipo **Discrezionale (D)**:

- a) Ciascun commissario attribuisce il proprio punteggio, di cui alla precedente tabella, a ciascun sub-criterio di cui si compone la valutazione dell'offerta tecnica del concorrente i-esimo;
- b) la Commissione calcola la media aritmetica dei punteggi attribuiti da ciascun commissario per ciascun sub-criterio a ciascun concorrente i-esimo;
- c) con riferimento alla media aritmetica attribuita a ciascun concorrente, di cui al precedente punto b), la Commissione attribuisce collegialmente 1 alla media più elevata di ciascun sub-criterio; in caso di unica offerta, la commissione non procederà alla riparametrazione al valore 1, ma manterrà valido il calcolo di cui al precedente punto b);
- d) Riparametra le n-1 medie degli n-1 concorrenti rispetto al concorrente i-esimo a cui è stato attribuito la maggior media nel sub-criterio;
- e) la Commissione moltiplica ciascun coefficiente (quindi il coefficiente 1 del concorrente i-esimo e gli altri n-1 coefficienti) per il Punteggio Tecnico associato al relativo sub-criterio;

I singoli punteggi così risultanti verranno arrotondati alla seconda cifra decimale dopo la virgola; le eventuali cifre in eccedenza saranno arrotondate all'unità superiore o inferiore qualora la terza cifra decimale risulti pari, superiore o inferiore a cinque.

La Commissione somma i punti tecnici complessivamente attribuiti a ciascun concorrente, tabellari + discrezionali;

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una **soglia minima di sbarramento** pari a **45,00 punti tecnici** sui complessivi. Il concorrente sarà **escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

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

Quanto all'offerta economica, la valutazione sarà effettuata con riferimento allo sconto offerto.

Al concorrente che avrà offerto il prezzo più conveniente sarà attribuito il coefficiente massimo; alle altre offerte sarà assegnato un coefficiente proporzionato mediante applicazione della seguente formula:

$$C_i = \frac{S_i}{S_{max}}$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente *i-esimo*;

S_i = ribasso unico percentuale sugli importi unitari a base di gara di cui alla tabella A – elenco prezzi di cui al Capitolato tecnico, dell'offerta del concorrente *i-esimo* (con massimo 2 cifre dopo la virgola; ove non compaia l'indicazione di alcun decimale, si considereranno tutti pari a zero);

S_{max} = ribasso unico percentuale dell'offerta più conveniente (massimo sconto);

----- = linea di rapporto.

Per l'attribuzione del punteggio economico si calcolerà sino alla seconda cifra dopo la virgola, secondo quanto indicato al paragrafo 18.2.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio, i coefficienti ottenuti andranno poi moltiplicati per il punteggio massimo attribuibile (20 punti).

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 77, commi 4, 5 e 6, del Codice.

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

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

Il RUP ha facoltà di avvalersi dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte.

20. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La stazione appaltante intende avvalersi della facoltà cosiddetta di **inversione procedimentale**, e pertanto procede prima alla valutazione dell'offerta tecnica, poi di quella economica, successivamente alla verifica dell'anomalia e, infine, alla verifica della documentazione amministrativa.

La prima seduta pubblica avrà luogo presso la sede di Acqua nella data indicata nel Disciplinare telematico (**All. 01**). Le operazioni di gara potranno essere aggiornate ad altra ora o ai giorni successivi.

Trattandosi di procedura telematica, non è obbligatoria la presenza dei legali rappresentanti, potendo, comunque, i concorrenti assistere alla seduta on-line.

Le successive sedute pubbliche saranno comunicate ai concorrenti a mezzo PEC.

Durante le sedute pubbliche, le persone diverse dal legale rappresentante delle Imprese identificate nel verbale, che intendessero fare dichiarazioni da allegare allo stesso verbale, devono presentare, al momento di tale richiesta, specifica delega con fotocopia di un documento di identità valido del legale rappresentante.

La commissione giudicatrice procede all'apertura, esame e valutazione delle offerte tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dalla Piattaforma.

La stazione appaltante rende visibile ai concorrenti:

- a) i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;
- b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

La commissione giudicatrice procede, nella successiva seduta pubblica, all'apertura delle offerte economiche e, quindi, alla valutazione delle stesse e, successivamente, all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 3 (tre) giorni lavorativi



decorrenti dalla richiesta della stazione appaltante. La richiesta è effettuata secondo le modalità che saranno successivamente comunicate. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Ove permanga l'ex aequo la commissione giudicatrice procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio.

Acqua rende visibile ai concorrenti i prezzi offerti.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione giudicatrice redige la graduatoria.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'articolo 97, comma 3, del Codice, la commissione giudicatrice chiude la seduta dando comunicazione al RUP, che procede alla verifica dell'anomalia.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la commissione giudicatrice provvede a comunicare, tempestivamente al RUP i casi di esclusione da disporre per:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
- presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara.

21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della Commissione giudicatrice, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare le offerte anormalmente basse presentate da uno o più concorrenti potenzialmente aggiudicatari in base all'ordine di graduatoria e nel numero indicato dal RUP. È facoltà di **Acqua** procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

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

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

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

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

22. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Terminate le operazioni di cui ai paragrafi precedenti, nella data e ora comunicata ai concorrenti, il seggio di gara procede a:

- controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- redigere apposito verbale.

Sono sottoposti alla verifica della documentazione amministrativa un numero massimo di operatori economici pari a 2.

Il RUP provvede ad:

- attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente paragrafo 14;
- adottare il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì alla sua pubblicazione sul sito della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente" e alla sua comunicazione immediata e comunque entro un termine non superiore a cinque giorni.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, primo periodo del Codice, **Acqua** si riserva 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. Tale verifica avverrà, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13 del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema FVOE (Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico), reso disponibile dall'ANAC, di cui alla delibera ANAC n. 464 del 27/07/2022.

23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La commissione invia al RUP la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale, la proposta di aggiudicazione è formulata dal RUP al termine del relativo procedimento.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, non si procede all'aggiudicazione.



Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare, a pena di esclusione, che il costo del personale non sia inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle tabelle redatte annualmente dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

La proposta di aggiudicazione è approvata entro un termine non superiore a 30 giorni dal suo ricevimento.

Il termine è interrotto dalla richiesta di chiarimenti o documenti e inizia nuovamente a decorrere da quando i chiarimenti o documenti pervengono all'organo richiedente. Decorso tale termine la proposta di aggiudicazione si intende approvata.

L'aggiudicazione diventa efficace all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare.

Per i requisiti generali e per quelli di idoneità, tale verifica avviene, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13, del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema FVOE nonché attraverso l'utilizzo dei seguenti sistemi: DURC on line, Banca Nazionale Unica Antimafia.

Esclusivamente per la verifica dell'ottemperanza alla Legge 68/99 si procederà con la richiesta, inviata via PEC, all'ufficio competente.

Per gli altri requisiti si procederà a richiedere direttamente al concorrente di produrre, attraverso la Piattaforma Net4market, i documenti a comprova.

In caso di esito negativo delle verifiche, si procede alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. L'appalto viene aggiudicato, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

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

La stipula del contratto avviene entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.

A seguito di richiesta motivata proveniente dall'appaltatore la data di stipula del contratto può essere differita purché ritenuta compatibile con la sollecita esecuzione del contratto stesso.

La garanzia provvisoria è svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, è svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Il contratto è stipulato trascorsi 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di 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 nel successivo paragrafo. L'Appaltatore deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 105, comma 3, lettera c bis) 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, mediante scrittura privata.

Si applica l'istituto dell'anticipazione del prezzo, come previsto al comma 18 dell'art. 35 del Codice, e pertanto l'Appaltatore avrà diritto ad un anticipo da parte di **Acqua** di un importo pari al 20% del



valore contrattuale che verrà corrisposto entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione. L'appaltatore per la corresponsione dell'anticipazione dovrà costituire a favore di **Acqua** una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo quanto previsto nel diagramma di GANTT avente ad oggetto il cronoprogramma delle prestazioni definito dalle parti contrattuali.

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento sono a carico dell'Appa e devono essere rimborsate entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione mediante bonifico con versamento al seguente IBAN IT98 W 011005 10100 000000003070.

L'importo massimo presunto delle spese obbligatorie di pubblicazione è pari ad € 1.068,29. Sono comunicati tempestivamente all'Appaltatore eventuali scostamenti dall'importo indicato.

Sono a carico dell'Appaltatore tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

24. GARANZIE

Entro e non oltre 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione, l'Aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi dell'articolo 103 del d.lgs. n. 50/2016, una garanzia fideiussoria o una cauzione in favore di **Acqua** pari al 10% dell'importo del contratto. Tale importo è ridotto ai sensi dell'articolo 93, comma 7, del d.lgs. n. 50/2016.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento del Contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto stesso. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al reintegro.

La polizza assicurativa deve essere prestata da un'impresa di assicurazione autorizzata alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'obbligo di assicurazione. La copertura delle predette garanzie assicurative decorre dalla data di sottoscrizione del Contratto e termina alla fine del periodo contrattuale. Le garanzie assicurative sono efficaci anche in caso di omesso o ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio da parte dell'esecutore.

Le garanzie prestate dall'aggiudicatario coprono, senza alcuna riserva, anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e subfornitrici.

25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'aggiudicatario 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 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.

26. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Avverso la presente procedura è ammesso ricorso giurisdizionale avanti al TAR competente.

Tutte le controversie derivanti dal contratto sono deferite alla competenza dell'Autorità giudiziaria del Foro di Novara, rimanendo esclusa la competenza arbitrale.

27. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, Acqua Novara.VCO S.p.A., in qualità di titolare del trattamento, si informa che i dati personali verranno trattati esclusivamente per finalità pre-contrattuali, contrattuali, amministrative e contabili, derivanti dalla partecipazione alla presente procedura attraverso mezzi manuali, informatici e telematici e con ogni altro mezzo necessario, anche quando verranno comunicati a terzi. Ci si potrà rivolgere al titolare del trattamento per far valere i propri diritti, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

I dati e le informazioni ricevuti dall'Appaltatore ai fini dell'esecuzione del presente contratto sono e rimangono di esclusiva proprietà di Acqua; né l'Appaltatore né il proprio personale possono farne alcun uso, né divulgarli, al di fuori delle esigenze del presente appalto.

L'Appaltatore, dovendo effettuare, durante l'espletamento del servizio, trattamenti di dati personali



di persone fisiche per conto di Acqua sarà dalla stessa nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR. L'Appaltatore dovrà pertanto presentare e dimostrare ad **Acqua** garanzie sufficienti di poter mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che i trattamenti eseguiti soddisfino i requisiti del GDPR e garantiscano la tutela dei dati personali degli Utenti (gli "Interessati"). Il mancato rispetto dei requisiti richiesti dal GDPR per il trattamento dei dati personali e, in particolare, degli obblighi e dei requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR costituirà causa di immediata risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento del servizio. L'Appaltatore non è autorizzato a trattenere, al termine dell'appalto, alcuna informazione riguardante l'utenza di Acqua e le informazioni a essa collegate.

Acqua si riserva sin da ora le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati e informazioni.

Per consultare l'Informativa completa si invita a visitare la seguente pagina :
<https://www.acquanovaravco.eu/Categoria/PrivacyUtenti>

Il Direttore Generale

Ing. Ezio Nini