

Prot.n. 41823/24 del 03/04/2024

**DISCIPLINARE DI GARA**

**GARA EUROPEA TELEMATICA A PROCEDURA APERTA**

**Appalto n. 34/2024**

**SETTORI ORDINARI - SERVIZI**

Oggetto: **Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA**

Durata 24 mesi (eventuale proroga di ulteriori 24 mesi).

**CIG n: B0E742EDC3**

**ETRA S.p.A. Società benefit**

Partita IVA, Codice fiscale e R.I. VI 03278040245 | Cap. soc. 64.021.330 € i.v. | R.E.A. di VI 312692  
Sede legale: Largo Parolini, 82b | 36061 Bassano del Grappa (VI)  
Sede amministrativa: Via del Telarolo, 9 | 36013 Cittadella (PD)  
Tel. 049 809 8000 | protocollo@pec.etraspa.it | info@etraspa.it | [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it)

Azienda  
con Sistema  
di gestione  
certificato



1.	PIATTAFORMA TELEMATICA .....	3
1.1	LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE .....	3
1.2	DOTAZIONI TECNICHE .....	4
2.	DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI .....	4
2.1.	DOCUMENTI DI GARA .....	4
2.2.	CHIARIMENTI .....	5
2.3.	COMUNICAZIONI .....	5
3.	OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO .....	6
3.1.	DURATA .....	7
3.2.	REVISIONE DEI PREZZI .....	7
3.3.	MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE .....	7
4.	SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE .....	8
5.	REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE .....	9
5.1	MODALITÀ DI VERIFICA DEI REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....	10
6.	REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA .....	11
6.1	REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE .....	11
6.2	REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA .....	11
6.3	REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE .....	12
6.4	REQUISITI DI ESECUZIONE .....	13
6.5	REQUISITI DELL'IDONEITÀ AI FINI DELLA SICUREZZA .....	13
6.6	INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE .....	13
6.7	INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI .....	14
7.	AVVALIMENTO .....	15
8.	SUBAPPALTO .....	16
9.	IMPEGNI DELL'OPERATORE ECONOMICO: CCNL APPLICABILE E CLAUSOLA SOCIALE .....	16
10.	GARANZIA PROVVISORIA .....	17
11.	SOPRALLUOGO .....	19
12.	PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC .....	19
13.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DOCUMENTI DI GARA .....	20
14.	SOCCORSO ISTRUTTORIO E RICHIESTA DI CHIARIMENTI .....	23
15.	DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA (BUSTA DIGITALE "RISPOSTA DI QUALIFICA") .....	24
15.2	BUSTA DIGITALE "RISPOSTA DI QUALIFICA" .....	25
16.	OFFERTA TECNICA (BUSTA DIGITALE "RISPOSTA TECNICA") .....	29
17.	OFFERTA ECONOMICA (BUSTA DIGITALE "RISPOSTA ECONOMICA") .....	30
18.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE .....	31
18.1	CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA .....	31
18.2	DISPOSIZIONE ECCEZIONALE IN PRESENZA DI UNA SOLA OFFERTA .....	33
19.	COMMISSIONE GIUDICATRICE .....	34
20.	SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA .....	34
21.	VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA .....	34
22.	VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE (APERTURA DELLE BUSTE DIGITALI "RISPOSTA TECNICA" e "RISPOSTA ECONOMICA") .....	35
23.	VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE ED EVENTUALE VALUTAZIONE DEI COSTI DELLA MANODOPERA .....	36
24.	AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO .....	37
25.	OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....	38
26.	CODICE DI COMPORTAMENTO, CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO .....	38
27.	ACCESSO AGLI ATTI .....	39
28.	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	39
29.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	39
30.	RATING FORNITORE "EX-POST" .....	39

## PREMESSE

Con Determina a contrarre n. 1 del 09/02/2024, pubblicata sul profilo del Committente ai sensi dell'art 28 del D. Lgs. n. 36/2023 – Codice dei contratti pubblici, di seguito denominato, per brevità, "Codice", questa Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di contact center a supporto della U.O. Gestione Clienti di ETRA S.p.A,

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <https://etraspa.bravosolution.com/web/login.html>

L'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo.

La durata del procedimento è prevista pari a 9 mesi dalla pubblicazione del bando.

Il servizio di contact center dovrà essere svolto in modalità out-sourcing, mentre le attività legate agli altri servizi di base e/o opzionali saranno richiesti a supporto della Committente (co-sourcing) in base alle necessità dell'U.O. Gestione Clienti [codice NUTS ITH3].

Il Responsabile Unico del Progetto per la fase di affidamento è l'Ing. Daniele Benin.

Il Responsabile Unico del Progetto per la fase di programmazione, progettazione è la dott.ssa Renata Tobaldo.

**Il bando di gara è stato inviato alla BDNCP in data 28/03/2024.**

### 1. PIATTAFORMA TELEMATICA

Ai sensi dell'articolo 25 del Codice, la presente procedura aperta è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (di seguito Piattaforma) accessibile dal sito internet di ETRA S.p.A. <http://www.etraspa.it> nella sezione e-procurement all'indirizzo <https://etraspa.bravosolution.com> (il "Portale"). Tramite il sito si accede gratuitamente alla procedura nonché alla documentazione di gara.

#### 1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

L'utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'articolo 1176, comma 2, del Codice civile.

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

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

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso.

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

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

La sincronizzazione degli orari di tutti i sistemi operativi utilizzati dai server della soluzione avviene sulla scala UTC internazionale, sulla quale UTC (IEN) è coordinata con un margine inferiore a 2 micron-secondi, tramite meccanismi basati su standard internazionali.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware, del software, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete Internet, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

Salvo problemi tecnici momentanei, e salvo interventi di manutenzione pianificati, la piattaforma è accessibile in qualsiasi momento.

## **1.2 DOTAZIONI TECNICHE**

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
  - b) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
  - c) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:
    - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
    - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
    - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
      - i. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
      - ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei Pag. 8 a 46 requisiti di cui al regolamento n. 9100/14;
      - iii. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.
- È possibile accedere al portale tramite credenziali, SPID, TS-CNS. La piattaforma riconosce ed integra tutte le firme digitali europee in formato CADES e PAdES.

## **2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.**

### **2.1. DOCUMENTI DI GARA**

L'appalto è disciplinato dalla documentazione di gara che comprende:

- 1) bando di gara;
- 2) disciplinare di gara;

- 3) capitolato speciale descrittivo e prestazionale e relativi allegati, compresa la Relazione tecnica illustrativa;
- 4) schema di contratto;
- 5) documento di gara unico europeo in formato elettronico;
- 6) Codice Etico di ETRA SpA, disponibile al link:  
[https://www.etraspa.it/sites/etraspa.it/files/CODICE%20ETICO%20DEFINITIVO%20REV\\_0.pdf](https://www.etraspa.it/sites/etraspa.it/files/CODICE%20ETICO%20DEFINITIVO%20REV_0.pdf)
- 7) “Codice di Comportamento dei dipendenti di ETRA Spa ai sensi del DPR 16 aprile 2013, n.62” disponibile al link:  
<https://www.etraspa.it/sites/etraspa.it/files/Codice%20di%20comportamento%20ETRA.pdf>
- 8) Regolamento ETRA S.p.A. per la costituzione e il funzionamento del Collegio Consultivo Tecnico.

In caso di discordanza con il capitolato speciale descrittivo e prestazionale prevalgono le norme del bando e del presente disciplinare di gara. In caso di discordanze tra le norme del capitolato speciale descrittivo e prestazionale e dello schema di contratto, prevalgono le norme previste nello schema di contratto.

## 2.2. CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare attraverso l'apposita sezione “**Messaggi**”, nell'area riservata alla presente gara, all'indirizzo: <https://etraspa.bravosolution.com>, entro il **22/04/2024**.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana, così come tutti i documenti di gara.

Ai sensi dell'art. 159 comma 5 del Codice, le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile verranno fornite in formato elettronico entro il **29/04/2024**, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte **nell'area allegati e nell'area comunicazioni/Avvisi pubblici**. Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della piattaforma.

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

## 2.3. COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

In caso di malfunzionamento della piattaforma, la stazione appaltante provvederà all'invio di qualsiasi comunicazione al domicilio digitale presente negli indici di cui ai richiamati articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater del decreto legislativo n. 82/05.

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

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

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

### 3. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché l'erogazione delle prestazioni afferisce ad un processo sistemico che necessita di unitarietà di governo e di visione al fine di rispettare i livelli minimi di gestione del servizio idrico integrato e ambientale dettati dagli standard deliberati dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Le prestazioni che formano oggetto dell'appalto possono così riassumersi:

- il servizio di contact center;
- il servizio di gestione delle richieste di rateizzazione;
- il servizio di gestione delle pratiche di back-office.

Potranno inoltre essere comprese le prestazioni descritte all'art. 6 "Servizi opzionali a richiesta" nell'allegato 1 al CSDP - sezione tecnica, se proposte in sede di offerta. I Servizi opzionali non costituiscono elemento di valutazione ai fini della aggiudicazione.

Tabella 1

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di contact center; Servizio di gestione delle richieste di rateizzazione; Servizio di gestione delle pratiche di back-office	79511000	P	€ 1.731.880,81
A) Importo a base di gara				€ 1.731.880,81
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				€ 0,00
A) + B) Importo complessivo a base d'asta				€ 1.731.880,81
Servizi opzionali a richiesta (non rilevanti ai fini della graduatoria)				€ 962.000,00
A) +B) +C) Base d'asta + servizi opzionali				€ 2.693.880,81

L'importo a base di gara comprende i **costi della manodopera** che la stazione appaltante ha stimato pari ad **€ 1.204.786,65** come indicato nella Relazione Tecnico Illustrativa. **I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.**

Il contratto collettivo applicato è **K411 CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione** come indicato all'art. 7.2.2 del Capitolato d'appalto

Trattandosi di attività assimilabile a quella intellettuale l'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con fondi propri.

### 3.1. DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di **24 (ventiquattro) mesi**, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione delle prestazioni.

Alla scadenza del termine fissato, il contratto è da ritenersi concluso, fatta salva la possibilità di prorogare il contratto per un periodo massimo di ulteriori 24 mesi come previsto al successivo art. 3.3.1 o attivare la proroga tecnica del contratto prevista al successivo art. 3.3.2.

### 3.2. REVISIONE DEI PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.

L'art. 5.3 del Capitolato d'appalto dettaglia le condizioni di applicazione/indici di riferimento e il calcolo della revisione dei prezzi.

### 3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

ETRA S.p.A. si riserva la facoltà di introdurre, durante il periodo di vigenza contrattuale, quelle varianti procedurali e/o non sostanziali che riterrà necessarie alla buona riuscita e all'economia della prestazioni, o perché imposte da nuove disposizioni normative, senza che l'Appaltatore possa trarne motivi per avanzare pretese di compensi ed indennizzi.

Per le eventuali modifiche introdotte dalla Stazione Appaltante trova applicazione l'art. 120 del D.lgs. 36/2023.

Gli eventuali maggiori costi di esecuzione delle prestazioni che si rendessero necessari a seguito delle modifiche di cui al presente articolo, saranno finanziati utilizzando le somme appositamente destinate nel quadro economico dell'intervento, come riportato nella relazione tecnico illustrativa.

Nessuna variazione o modifica del contratto può essere introdotta dall'esecutore.

Di seguito si evidenziano le possibili modifiche al contratto in corso di esecuzione che ETRA si riserva di attivare, oltre a quelle di durata descritte al precedente articolo.

#### 3.3.1 Opzione di proroga (art. 120 c. 10 del D.Lgs. n. 36/2023)

Ai sensi del comma 10 dell'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023, entro la scadenza del contratto ETRA S.p.A. si riserva la facoltà di attivare una o più opzioni di proroga del contratto per periodi non inferiori a dodici mesi e comunque per una durata massima complessiva non superiore alla durata del contratto originario (24 mesi).

Nel caso di attivazione di un'opzione di proroga, verrà stipulato un addendum al contratto originario per ciascuna opzione attivata.

Il contraente è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario o alle condizioni di mercato, ove più favorevoli per la stazione appaltante, pena l'escussione della garanzia definitiva di cui all'art. 10 del Capitolato d'appalto, nonché l'esecuzione in danno dell'appaltatore, oltre, naturalmente, al risarcimento di tutti i danni. Nel caso in cui l'Appaltatore si rifiuti di adeguare i prezzi/gli sconti offerti alle migliori condizioni di mercato, l'Appaltatore dovrà comunque garantire la prosecuzione del servizio per il periodo di tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di gara come indicato al successivo paragrafo 3.3.2

Nel caso di attivazione della proroga, l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente, qualora necessario, alla richiesta di autorizzazione all'incremento dell'importo dei servizi subappaltati nel rispetto di quanto consentito dalla norma.

#### 3.3.2 Proroga tecnica (art. 120 c. 11 del D.Lgs. n. 36/2023)

Ai sensi dell'art. 120, comma 11 del D. Lgs. 36/2023, ETRA S.p.A. si riserva la facoltà di prorogare la durata

dell'appalto per il periodo di tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura.

La proroga sarà sottoscritta agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto.

L'Appaltatore resterà obbligato alla sottoscrizione della proroga per un periodo massimo di 6 (sei) mesi, pena l'escussione della garanzia definitiva di cui all'art. 10 del Capitolato d'appalto, nonché l'esecuzione in danno dell'Appaltatore stesso, oltre, naturalmente, al risarcimento di tutti gli eventuali ulteriori danni.

### **3.3.3 Modifiche individuate ad incremento o diminuzione delle prestazioni.**

#### a) Modifiche individuate ai sensi del comma 1 lettera a) dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023

ETRA S.p.A. ha individuato in fase di redazione del progetto, la possibilità di dover ricorrere, nel corso dell'esecuzione del contratto, alle seguenti variazioni delle prestazioni in opzione:

- variazione del periodo di durata contrattuale ai sensi dell'art. 4 del Capitolato d'appalto;
- variazione dei prezzi unitari ai sensi dell'art. 5 del Capitolato d'appalto;
- variazione delle quantità presunte di prestazioni a seguito di estensione delle giornate di servizio o della necessità date dall'attivazione dei servizi opzionali.

#### b) Incremento o diminuzione delle prestazioni ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023

Nel caso in cui, per le circostanze esposte al precedente paragrafo 3.3.3 punto a), fosse necessario variare l'importo contrattuale, prima della scadenza del contratto, ETRA S.p.A. potrà diminuire/incrementare il valore dello stesso fino a un quinto dell'importo originario, ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023. In tal caso l'Appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni alle condizioni originariamente previste senza che lo stesso possa avanzare alcuna pretesa per i maggiori compensi, indennizzi e/o risarcimenti, ovvero chiedere la risoluzione del contratto stesso.

Tabella 2

<b>Importo complessivo (A+B+C)</b>	€ 2.693.880,81
Importo per l'opzione di proroga ai sensi dell'art. 120 c. 10 del D.Lgs. 36/2023	€ 1.731.880,81
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	€ 346.376,16
<b>Valore globale stimato (acquisizione CIG)</b>	<b>€ 4.772.137,78</b>

ETRA S.p.A., per giustificati motivi, si riserva le facoltà di revocare, sospendere, prorogare, indire nuovamente o non aggiudicare la gara, dandone comunque comunicazione ai concorrenti senza che gli stessi possano accampare alcuna pretesa al riguardo.

## **4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

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

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

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

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



economici partecipanti alla stessa gara:

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

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, nel termine che verrà comunicato dalla Stazione Appaltante, dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

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

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

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

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche da un consorzio di cui all'articolo 65, comma 1, lettera b), c), d).

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

## **5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE**

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

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale (e speciale, si veda l'art. 6) accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE) come dettagliato all'art. 5.1.

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

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti di cui al punto 5 sono posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

In caso di partecipazione di consorzi stabili di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di cui al punto 5 sono posseduti dal consorzio, dalle consorziate indicate quali esecutrici e dalle consorziate che prestano i requisiti.

### **Self cleaning**

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

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

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

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

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

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

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

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

### **Altre cause di esclusione**

Sono altresì **esclusi** dalla gara gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. 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.

## **5.1 MODALITÀ DI VERIFICA DEI REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei commi seguenti.  
Ai sensi dell'articolo 99 del Codice la verifica del possesso dei requisiti necessari ai fini della partecipazione degli Operatori economici, avviene attraverso il fascicolo virtuale dell'operatore economico di cui all'articolo 24 del Codice.  
Il concorrente è tenuto ad inserire nel FVOE 2.0 i dati e le informazioni richiesti per la comprova del requisito.

L'accesso al FVOE 2.0 da parte degli operatori economici è consentito esclusivamente mediante l'uso di dispositivi di identità digitale di livello LoA3 (SPID di secondo livello, CIE o eIDAS).

Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia l'acquisizione dei dati per la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario è effettuata ai sensi dell'articolo 40, comma 1 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28/12/2000 e la relativa verifica è svolta con le modalità previste dall'articolo 71, comma 2, del medesimo decreto.

## **6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA**

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei commi seguenti.  
La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE).  
L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE **entro il termine di presentazione delle offerte** tutti i documenti, i dati e le informazioni richiesti nei paragrafi successivi per la comprova dei requisiti speciali, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso della stazione appaltante e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima.

### **6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE**

Il concorrente dovrà dichiarare di:

- a) essere iscritto al **Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane** per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

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

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE.

Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

- b) essere iscritto al **essere iscritto al R.O.C (registro degli operatori di comunicazione) secondo le modalità disciplinate dalla Delibera n.° 668/08/CONS del 26 novembre 2008.**

Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

La comprova di tale requisito è fornita dai concorrenti mediante copia della certificazione.

### **6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA**

I requisiti di capacità economica e finanziaria sono rappresentati da:

a) **Fatturato globale** (\*) realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari precedenti la data di indizione della procedura **almeno pari o superiore a 2 volte il valore dell'appalto posto a base di gara, (il valore dell'appalto posto a base di gara è pari ad € 1.731.880,81).**

(\*) Per fatturato globale s'intende la cifra d'affari globale maturata dall'operatore economico negli ultimi tre esercizi finanziari, comprendente le eventuali molteplici attività costituenti l'oggetto sociale dello stesso operatore. Nello specifico il calcolo del fatturato globale maturato verrà desunto dalla voce A1 del conto economico dei bilanci presentati.

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

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

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, il requisito di fatturato è rapportato al periodo di attività effettivamente svolto.

In ogni caso, i documenti a comprova del requisito devono essere inseriti nel FVOE.

### 6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- a) Il concorrente deve possedere una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** per l'attività richiesta.

La comprova del requisito sarà fornita dai concorrenti mediante un certificato di conformità rilasciato da un ente accreditato SINCERT (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con il SINCERT in ambito EA/IAF) per l'attività richiesta, e deve essere mantenuta per tutta la durata del servizio. Il concorrente che non ha la possibilità di ottenere la predetta documentazione entro il termine richiesto, per causa a sé non imputabile, può presentare altri mezzi di prova idonei a dimostrare che le misure di garanzia della qualità soddisfano le norme di garanzia richieste.

In ogni caso, i documenti a comprova del requisito devono essere inseriti nel FVOE.

- b) **Esecuzione servizi analoghi.** Il concorrente deve aver eseguito, nel triennio precedente la data di indizione della procedura (**dal 1° marzo 2021 al 1° marzo 2024**), almeno 2 contratti analoghi con almeno 2 (due) società multiutility diverse, ciascun contratto di importo almeno pari a € 300.000,00.

Per contratti analoghi si intendono contratti di servizi di Call Center svolti a favore di Multiutility operanti in entrambi i settori idrico e igiene ambientale.

La dichiarazione dovrà contenere l'indicazione del Committente, l'oggetto del contratto, le prestazioni eseguite, il periodo di esecuzione e l'importo fatturato, l'ufficio di riferimento e contatto (referente, n. di telefono, e-mail).

La comprova del requisito è fornita dai concorrenti mediante:

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

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

In ogni caso, i documenti a comprova del requisito devono essere inseriti nel FVOE.

In virtù del principio del risultato di cui all'art. 1 del D.Lgs. 36/2023 e del buon andamento di cui all'art. 97 della Costituzione, le stazioni appaltanti perseguono il risultato dell'affidamento del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività entro i termini massimi stabiliti D.Lgs. 36/2023 e dall'allegato I.3. Il superamento dei termini, anche per colpa dell'appaltatore, rileva anche al fine della verifica del rispetto del dovere di buona fede con le relative conseguenze in tema di responsabilità per lesione dell'affidamento. Questa stazione appaltante avvisa sin d'ora tutti i concorrenti che, in ipotesi di mancato rispetto delle tempistiche indicate nei documenti di gara o assegnate dalla stazione appaltante nel corso della procedura, laddove ciò non sia oggettivamente giustificabile, Etra spa si riserverà di non aggiudicare e/o di revocare l'aggiudicazione ai sensi dell'art. 18 c. 6 D.Lgs. 36/2023 e/o di risolvere il contratto inserendo apposita clausola risolutiva espressa nel contratto e/o nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Quanto sopra opera anche in ipotesi di rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In virtù delle predette disposizione di legge e dei principi sopra richiamati, s' invitano i concorrenti ad esaminare con attenzione tutti i documenti di gara e la relativa documentazione richiesta ai fini della stipula contratto, invitando tutti coloro intenzionati a presentare offerta a desistere dalla partecipazione alla presente procedura di gara qualora non in possesso di tutti i requisiti richiesti ai fini della sicurezza.

#### 6.4 REQUISITI DI ESECUZIONE

I concorrenti dovranno dichiarare di accettare i seguenti requisiti particolari che, in caso di aggiudicazione, dovranno essere garantiti per tutta la durata di esecuzione del contratto:

1. di disporre di una o più sedi operative nel territorio italiano, dove tutto il personale operativo, addetto al servizio, sarà dislocato oppure di impegnarsi ad attivarne una e renderla operativa entro la data di sottoscrizione del contratto. L'impegno dovrà essere dimostrato presentando, dalla ditta risultante prima in graduatoria, la prova della disponibilità della/delle sede/i tramite ad es. contratto di locazione/acquisto/leasing o altro diritto; la sede dovrà essere operativa per tutta la durata dell'appalto;
2. di incaricare un referente unico quale supervisore/responsabile di commessa con comprovata esperienza nella gestione di team di lavoro e nella motivazione;
3. di utilizzare personale con esperienza nell'ambito dei servizi posti in gara.

La verifica dei requisiti di esecuzione che saranno richiesti alla Ditta risultante prima in graduatoria non concorre all'efficacia dell'aggiudicazione. Altresì, la mancata comprova dei requisiti di esecuzione dichiarati in sede di offerta determinerà la revoca dell'aggiudicazione.

#### 6.5 REQUISITI DELL'IDONEITA' AI FINI DELLA SICUREZZA

Le imprese concorrenti dovranno essere pienamente adempienti alle cogenze normative in ambito di sicurezza sul lavoro applicabili alla tipologia di servizio oggetto dell'appalto.

Prima dell'aggiudicazione del servizio dovrà essere fornita alla stazione appaltante una autocertificazione di idoneità tecnico professionale ai sensi dell'articolo 26 comma 1 lettera a) del D.lgs. 81/08 (MD 409.03 o MD 409.04) e ogni altra documentazione richiesta dalla Stazione Appaltante come specificato nell'articolo 13 "Prescrizioni in materia di sicurezza" del Capitolato d'appalto.

#### 6.6 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'articolo 65 comma 2, lettera e), f) e g) e h) 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.

#### **Requisiti di idoneità professionale**

a) Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al punto 6.1 punto a) deve essere posseduto:

- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
- da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

b) Il requisito relativo all'iscrizione al R.O.C di cui al punto 6.1 deve essere posseduto dall'esecutore.

#### **Requisiti di capacità economico finanziaria**

Il requisito relativo al fatturato globale di cui al punto 6.2 deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso.

#### **Requisiti di capacità tecnico-professionale**

a) Il requisito relativo al possesso della certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 deve essere posseduto da ciascun componente del raggruppamento.

b) Il requisito dei servizi analoghi di cui al precedente punto 6.3 punto b) richiesto in relazione alla prestazione di Call Center deve essere posseduto dal raggruppamento nel complesso.

Nel caso in cui un raggruppamento abbia estromesso o sostituito un partecipante allo stesso poiché privo di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione del raggruppamento.

#### **Requisiti di esecuzione**

a) Il requisito di cui all'art. 6.4 punto 1 (di una o più sedi operative nel territorio italiano) deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso;

b) I requisiti di cui all'art. 6.4 punto 2 (un referente unico quale supervisore/responsabile di commessa) e punto 3 (personale con esperienza nell'ambito dei servizi posti in gara) devono essere posseduti dall'operatore economico che effettua materialmente le prestazioni.

#### **Requisiti di idoneità tecnico professionale ai fini della sicurezza**

I requisiti di cui all'art. 6.5 devono essere posseduti da ciascun componente del raggruppamento.

### **6.7 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI**

#### **Requisiti di idoneità professionale**

- a) Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori .
- b) Il requisito relativo all'iscrizione al R.O.C di cui al punto 6.1 deve essere posseduto dal consorziato esecutore.

### **Requisiti di capacità economico finanziaria e tecnico-professionale**

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b) e c) del Codice, utilizzano i requisiti propri e, nel novero di questi, fanno valere i mezzi nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono.

Per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di capacità tecnica e finanziaria sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole consorziate.

Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione .

## **7. AVVALIMENTO**

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al punto 6 e/o per migliorare la propria offerta.

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

Il contratto di avvalimento è normalmente oneroso, salvo che risponda anche un interesse dell'impresa ausiliaria, tale onerosità deve essere indicata chiaramente.

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

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

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

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

Il ricorso all'avvalimento per la certificazione **UNI EN ISO 9001: 2015** comporta che l'ausiliaria metta a disposizione dell'ausiliata per l'esecuzione dell'appalto le proprie risorse e il proprio apparato organizzativo in tutte le parti che giustificano l'attribuzione del requisito di qualità.

Il concorrente può avvalersi di un ausiliario per comprovare il possesso del requisito di cui al punto 6.1 lettera b) solo se l'ausiliario esegue direttamente la prestazione per cui tale requisito è richiesto. In tal caso, l'ausiliario agisce in qualità di subappaltatore.

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 5 e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- b) possedere i requisiti di cui all'articolo 6 oggetto di avvalimento e dichiararli nel proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- c) impegnarsi, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse (riferite a requisiti di partecipazione e/o premiali) oggetto di avvalimento.

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

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

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

Non è sanabile la mancata indicazione delle risorse messe a disposizione dall'ausiliario in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

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

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

Con riguardo ai consorzi stabili valgono i limiti di cui di cui all'art. 67 comma 7.

Per i requisiti del contratto di avvalimento avente ad oggetto la SOA si richiamano gli artt. 26 e 45 dell'allegato II.12

## **8. SUBAPPALTO**

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

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

N.B. La stazione appaltante prescinde dal valutare eventuali ragioni volte a prevenire il rischio di infiltrazione mafiosa nel caso in cui le imprese subappaltatrici o i subappaltatori ulteriori siano iscritti nelle white list o nell'anagrafe antimafia.

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

## **9. IMPEGNI DELL'OPERATORE ECONOMICO: CCNL APPLICABILE E CLAUSOLA SOCIALE**



L'aggiudicatario è tenuto ad applicare le disposizioni di cui l'art. 11 (Principio di applicazione dei contratti collettivi nazionali di settore. Inadempienze contributive e ritardo nei pagamenti) in combinato disposto con l'art. 57 (Clausole sociali) e 102 (Impegni dell'operatore economico).

Nell'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del presente Disciplinare, ai sensi dell'art. 11 comma 1 del D.lgs. 36/2023, dovrà essere applicato il contratto **CCNL K411 CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione**.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 11 del D.lgs. 36/2023, gli operatori economici possono indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla stazione appaltante.

In tal caso, ai sensi del comma 4 dell'art. 11 del D.lgs. 36/2023, l'operatore economico individuato dovrà dichiarare l'impegno ad applicare il contratto collettivo nazionale e territoriale indicato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto per tutta la sua durata, ovvero la dichiarazione di equivalenza delle tutele.

Ai sensi del comma 1 dell'art. 102 del D.Lgs 36/2036, gli operatori economici dichiarano nell'offerta di adempiere ai seguenti impegni:

- a) garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- b) garantire l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, tenendo conto, in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prestazioni da eseguire, anche in maniera prevalente, di quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, nonché garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoro irregolare;
- c) garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

## **10. GARANZIA PROVVISORIA**

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al **2% del valore complessivo dell'appalto comprensivo quindi di eventuali rinnovi e opzioni** e precisamente di importo pari ad **€ 95.442,76**.

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

- a) **€ 66.809,93** .-, importo al netto, per gli operatori economici in possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie **UNI CEI ISO 9000**, del 30% calcolato sull'importo di € 95.442,76.

**In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:**

- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti i soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
- per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

- b) € **47.721,38**, importi al netto, in caso di partecipazione di **micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese**, del 50% calcolato sull'importo di € 95.442,76. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).
- c) Riduzione del **20 %** in caso di possesso di una o più delle certificazioni/marchi indicate nell'allegato II.13 del Codice. La riduzione di cui alla lettera c) è cumulabile con quelle indicate alle lett. a) e b). In caso di partecipazione in forma associata la riduzione si ottiene:
- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice se uno dei soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o una delle imprese retiste che partecipano alla gara sia in possesso della certificazione;
  - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice se il consorzio o una delle consorziate sia in possesso della certificazione;

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

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

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

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente sotto forma di cauzione o di fideiussione.

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto n. IT40 C 03069 62962 100000002569 della Intesa Sanpaolo;

La fideiussione può essere rilasciata:

- da imprese bancarie o assicurative che rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività;
- da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; e che abbia i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

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

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- [http://www.ivass.it/ivass/imprese\\_jsp/HomePage.jsp](http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp)

La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante.

L'operatore economico presenta una garanzia fideiussoria verificabile telematicamente presso l'emittente, indicando nella domanda il sito internet presso il quale è possibile verificare la garanzia.

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in

- caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
  - d) avere validità per **180 giorni** dalla data di presentazione dell'offerta;
  - e) prevedere espressamente:
    - 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
    - 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
    - 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

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.

#### **11. SOPRALLUOGO**

Non previsto.

#### **12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC**

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 165,00 secondo le modalità di cui alla Delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023.

Il contributo dovuto è riportato nella sottostante tabella:

CIG	Importo contributo ANAC
B0E742EDC3	€ 165,00

Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

In ipotesi di impossibilità di procedere alla generazione dell'avviso di pagamento pagoPA tramite il sistema di Gestione dei Contributi Gara mediante il portale ANAC al seguente link. <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac> e al successivo pagamento del contributo dovuto da parte degli Operatori Economici, è possibile versare il contributo tramite bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate bancarie:

IBAN: IT 92 E 01030 03200 000005748153

Nella causale del bonifico dovrà essere indicato il codice CIG della gara cui si intende partecipare, il nominativo e il codice fiscale del debitore.

La ricevuta del pagamento dovrà essere inviata alla casella di posta elettronica [ufficio.urf@anticorruzione.it](mailto:ufficio.urf@anticorruzione.it) avendo cura di specificare:

- codice fiscale del debitore
- nominativo del debitore
- indirizzo mail del debitore

In sede di gara dovrà essere fornita la prova dell'avvenuto pagamento.

*N.B. Indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>  
L'importo del contributo è calcolato sul valore stimato d'appalto comprensivo delle eventuali opzioni contrattuali previste nella documentazione di gara.*

### **13. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DOCUMENTI DI GARA**

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma (Portale di e-procurement sviluppato da BravoSolution, soggetto terzo cui è affidata da parte di ETRA SpA la gestione del sistema di acquisti telematici, accessibile all'indirizzo internet: <https://etraspa.bravosolution.com>).

Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare.

L'offerta deve essere sottoscritta con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 19, 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.

La documentazione presentata in copia viene prodotta ai sensi del decreto legislativo n. 82/05.

**L'offerta deve pervenire entro e non oltre  
le ore 12:00 del giorno 07 maggio 2024 a pena di irricevibilità.**

La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

Per l'individuazione di data e ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dalla Piattaforma.

Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto al paragrafo 1.1 del presente Disciplinare.

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso.

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

Ogni operatore economico ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 104857600 bytes (circa 100 MB), per singolo file nei parametri delle buste di gara; mentre per l'area generica allegati, la dimensione massima totale è pari a 1073741824 bytes (circa 1 GB).

La Piattaforma non accetta file con i seguenti formati: *bin exe dll pif bat cmd com htm html msi js json reg.*

### 13.1 Regole per la presentazione dell'offerta

L'offerta deve essere costituita dalla documentazione elettronica di seguito indicata, inserita in tre Buste digitali denominate:

- “Risposta di Qualifica”, contenente la documentazione amministrativa;
- “Risposta Tecnica”, contenente la documentazione dell'offerta tecnica;
- “Risposta Economica”, contenente la documentazione dell'offerta economica.

L'operatore economico ha facoltà di inserire nella Piattaforma offerte successive che sostituiscono la precedente, ovvero ritirare l'offerta presentata, nel periodo di tempo compreso tra la data e ora di inizio e la data e ora di chiusura della fase di presentazione delle offerte. La stazione appaltante considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.

Al momento della presentazione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della propria. La Piattaforma inoltre consente in qualsiasi momento di visualizzare lo stato della domanda.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/ConSORZI, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.

Tutta la documentazione da produrre mediante inserimento nel Fascicolo virtuale deve essere in lingua italiana.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica il soccorso istruttorio.

L'offerta vincola il concorrente per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine fissato da quest'ultima o comunque in tempo utile alla celere prosecuzione della procedura è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

Fino al giorno fissato per l'apertura delle offerte, l'operatore economico può effettuare, tramite la Piattaforma, una richiesta di rettifica di un errore materiale contenuto nell'offerta tecnica o nell'offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione. A tal fine, richiede alla stazione appaltante di potersi avvalere di tale facoltà.

A seguito della richiesta, sono comunicate all'operatore economico le modalità e i tempi con cui procedere all'indicazione degli elementi che consentono l'individuazione dell'errore materiale e la sua correzione. La rettifica è operata nel rispetto della segretezza dell'offerta e non può comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale.

Se la rettifica è ritenuta non accoglibile perché sostanziale, è valutata la possibilità di dichiarare l'offerta inammissibile.

Per partecipare all'appalto, gli operatori economici interessati dovranno registrarsi sul Portale completando la procedura di registrazione on line sul medesimo Portale.

Per operare sul Portale gli Utenti dovranno possedere i requisiti informatici previsti dall'informativa "Requisiti di sistema" consultabile all'indirizzo internet <https://etraspa.bravosolution.com/web/login.html>

Al fine della partecipazione alla presente procedura interamente gestita con sistema telematico è necessario:

1. possedere (da parte del legale rappresentante ovvero di un procuratore con idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale in corso di validità conforme ai requisiti indicati dal DigitPA ([www.digitpa.gov.it](http://www.digitpa.gov.it));
2. essere registrati al Portale con le seguenti modalità:
  - 2.i. cliccare su "Nuova registrazione" e completare il form relativo ai Dati di registrazione, tenendo presente che la email indicata nell'area "Informazioni utente" riceverà la password di accesso al Portale nonché ogni ulteriore comunicazione inerente il Portale medesimo al termine del processo di registrazione.
  - 2.ii. La registrazione al suddetto portale dovrà essere completata in tempo utile per poter effettuare la propria offerta. Si precisa che la registrazione è a titolo gratuito ed è condizione necessaria per la partecipazione alla gara, per l'invio di quesiti alla stazione appaltante, per la lettura delle risposte alle richieste di chiarimenti inviate dalla Stazione appaltante. In caso di raggruppamento temporaneo, la registrazione dovrà essere effettuata dal concorrente capogruppo/mandatario.
3. accedere al Portale (previa attivazione di apposita user ID e password) nella sezione "Procedure ad evidenza pubblica" e cliccare su "RDO per tutti".
- 3.i. Accedere all'evento "**tender\_1501 – Appalto 34/2024: Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA**" contenente:
  - **rfq\_2267 - Appalto 34/2024: Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA - RISPOSTA DI QUALIFICA;**
  - **rfq\_2267 - Appalto 34/2024: Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA - RISPOSTA TECNICA;**
  - **rfq\_2267- Appalto 34/2024: Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA – RISPOSTA ECONOMICA**
- 3.ii. cliccare su "*esprimi interesse*";
- 3.iii. Scaricare la documentazione fornita da ETRA dall'area "*Allegati Buyer*";
- 3.iv. Accedere a "*Mia Risposta*" e cliccare su "*Rispondi*" per procedere alla compilazione dei campi richiesti;

L'utente è tenuto a non diffondere a terzi la chiave di accesso (Username), a mezzo della quale verrà identificato dalla Stazione Appaltante, e la password.

Per supporto tecnico relativo all'utilizzo della piattaforma telematica si può prendere contatto con il Centro Operativo, da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, **al numero di telefono 02 124121 303 o utilizzando la funzione "Richiedi Assistenza on line" nella Home page.**

### 13.2 Firma digitale delle buste elettroniche

Per inviare la propria offerta e firmare le buste digitalmente, è necessario:

1. cliccare entro il termine perentorio per la presentazione dell'offerta, su "Invia Risposta". Tale operazione consente la trasmissione di tutte le buste costituenti l'offerta;
2. seguire le istruzioni della piattaforma per generare i file PDF delle Risposte create ( Busta di qualifica, Busta Tecnica (se del caso), Busta Economica) e caricarli firmati digitalmente, (dal titolare o legale rappresentante) secondo le indicazioni della piattaforma medesima;
3. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo d'impresе costituendo o di Consorzio Ordinario costituendo la "Risposta di qualifica" e la "Risposta tecnico/economica" create dovranno essere

controfirmate con firma digitale tanto dal rappresentante o procuratore della impresa mandataria capogruppo che da quello/i della impresa/e mandante/i, a pena di esclusione..

**Tuttavia, qualora non sia stata apposta la/e firma/e digitale/i rispettivamente nella “Risposta di qualifica” e/o nella “Risposta tecnica”, e/o nella “Risposta economica”, ma sia comunque presente in uno qualsiasi degli allegati alle stesse la firma digitale del rappresentante legale dell’impresa, o in caso di RTI/Consorzio, le firme dei rappresentanti legali di tutte le componenti il raggruppamento/consorzio, tale/i firma/e saranno sufficienti a garantire la provenienza dell’offerta e pertanto non si applicherà nessun soccorso istruttorio.**

#### **14. SOCCORSO ISTRUTTORIO E RICHIESTA DI CHIARIMENTI**

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

Con la medesima procedura può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della domanda di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l’offerta tecnica e l’offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l’identità del concorrente. A titolo esemplificativo, si chiarisce che:

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

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

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

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

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

## SOCCORSO ISTRUTTORIO INFORMALE

La Stazione appaltante:

- a) può esperire un soccorso collaborativo, per irregolarità o carenze per le quali è ammesso il soccorso istruttorio, ma che appaiono ragionevolmente di facile soluzione, con richiesta via telefono o posta elettronica, anche non certificata, purché con risposta obbligatoriamente proveniente dal domicilio digitale (PEC) o mail del concorrente ai sensi del punto 2.3, per la soluzione in tempi utili prima della conclusione della fase di ammissione ed esclusione dei concorrenti.

La mancata ottemperanza al soccorso istruttorio collaborativo informale di cui alla lettera a), non comporta l'esclusione bensì, se del caso, l'attivazione del soccorso istruttorio formale.

- b) può invitare i concorrenti, se lo ritiene necessario, a fornire chiarimenti e precisazioni in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

## **15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA (BUSTA DIGITALE "RISPOSTA DI QUALIFICA")**

I documenti, indicati nel Portale, sono da prodursi con firma digitale (SOLAMENTE OVE RICHIESTA) dal titolare o legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente o, nei casi specificatamente indicati in appresso, in formato elettronico (scansione dell'originale cartaceo).

I documenti così prodotti dovranno poi essere inseriti nella busta digitale "Risposta di qualifica".

Il Concorrente, per inserire la propria domanda di partecipazione e la relativa documentazione amministrativa, dovrà:

1. accedere, previa registrazione e con le proprie credenziali, all'evento sul Portale <https://etraspa.bravosolution.com>;
2. all'interno della sezione "Mia Risposta" della "rfq\_ 2267 - Appalto 34/2024: Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA - RISPOSTA DI QUALIFICA" sarà tenuto ad indicare la modalità di partecipazione alla presente procedura, tale selezione comporterà l'obbligo di valorizzare i campi delle sezioni relative che compariranno a video, relativamente alle dichiarazioni da fornire in caso di impresa singola, ovvero in caso di soggetto raggruppato, o di avalimento, secondo le istruzioni contenute nel file PDF "Gruppo Offerta \_Operatore Economico";
3. compilare il DGUE;
4. compilare il questionario proposto (busta di qualifica) e allegare i documenti richiesti nel predetto, firmati con firma elettronica digitale ove richiesto.

**Il questionario compilato con le informazioni di seguito elencate dovrà essere salvato e firmato digitalmente**, dal titolare o legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente munito di apposita procura; in tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura. Non è necessario allegare la procura se dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti al procuratore.



## 15.1 DGUE

Accedendo via web all'Area Riservata del portale telematico, nonché alla RdO indicata, all'interno della sezione "Mia Risposta", il DGUE è presentato compilando esclusivamente i campi proposti dal sistema, secondo le istruzioni contenute nel file pdf "DGUE\_Operatore Economico" messo a disposizione nell'Area Allegati.

**Gli eventuali operatori economici concorrenti secondari (quali ad es. i soggetti mandanti o i consorziati esecutori) o delle cui capacità il concorrente principale si avvale per poter partecipare alla gara di appalto (l'ausiliario), sono tenuti alla compilazione e presentazione del proprio DGUE, lo compilano utilizzando l'apposita funzione della piattaforma - accessibile dalla busta di qualifica - "gruppo offerta". In ogni caso gli operatori concorrenti secondari dovranno essere abilitati al portale ETRA. Si rinvia al manuale disponibile nella homepage del portale e alle istruzioni contenute nel file "DGUE\_Operatore Economico".**

## 15.2 BUSTA DIGITALE "RISPOSTA DI QUALIFICA"

Ai fini della compilazione della risposta di qualifica si precisa quanto segue.

Nella risposta di qualifica il concorrente dichiara:

- di essere in possesso dell'idoneità tecnico professionale ai sensi dell'art. 26, comma 1 lett. a), del D.lgs.81/2008, in materia di sicurezza;
- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali (art. 68 c. 14 e art. 95 c.1 lett. d del Codice);
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di essere in possesso dell'idoneità tecnico professionale ai sensi dell'art. 26, comma 1 lett. a), del D.lgs.81/2008, in materia di sicurezza;
- di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di garantire, secondo quanto indicato all'articolo 9, la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- di garantire, secondo quanto indicato all'articolo 9, le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante "Codice di Comportamento dei dipendenti di ETRA Spa ai sensi del DPR 16 aprile 2013, n.62" reperibile al link:

<https://www.etraspa.it/sites/etraspa.it/files/Codice%20di%20comportamento%20ETRA.pdf>

- di essere, altresì, edotto degli obblighi derivanti dal Codice Etico adottato dalla stazione appaltante, disponibile al link:

[https://www.etraspa.it/sites/etraspa.it/files/CODICE%20ETICO%20DEFINITIVO%20REV\\_0.pdf](https://www.etraspa.it/sites/etraspa.it/files/CODICE%20ETICO%20DEFINITIVO%20REV_0.pdf)

e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, i suddetti codici, pena la risoluzione del contratto;

- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale, il codice fiscale, la partita IVA, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui all'art. 29 del presente Disciplinare.

Nella risposta di qualifica il concorrente allega:

- **la dichiarazione di equivalenze delle tutele sulla equivalenza del proprio CCNL, nel caso dichiarare un CCNL diverso da quello indicato all'articolo 3.** La dichiarazione di equivalenza delle tutele previste nel proprio CCNL rispetto a quelle previste dal CCNL indicato all'art. 3 non dovrà contenere documentazione probatoria sull'equivalenza, poiché quest'ultima verrà richiesta in sede di verifica dell'anomalia dell'offerta ex art. 110 del D.lgs. 36/2023;
- **Garanzia provvisoria.** Allegare a garanzia della sottoscrizione del contratto, a pena esclusione, la scansione della documentazione originale cartacea relativa alla garanzia provvisoria, qualora non sia disponibile l'originale in formato elettronico e firmato digitalmente, nella misura del 2 % del valore complessivo della procedura indicato nel bando. La garanzia provvisoria deve essere costituita ex articolo 106 del Codice.
- **Documentazione in caso di avvalimento di cui al punto 15.4.** Allegare negli appositi parametri della Risposta di qualifica, la documentazione richiesta al successivo punto 15.4.
- **Documentazione per i soggetti associati di cui al punto 15.5.** Allegare negli appositi parametri della Risposta di qualifica, la documentazione richiesta al successivo punto 15.5; **Documento d'identità:** inserire la scansione dell'originale di un documento di identità del sottoscrittore dell'offerta.
- **Contributo ANAC:** inserire scansione dell'attestazione dell'avvenuto pagamento in favore dell'ANAC, se dovuto.
- **Documentazione in caso di accesso agli atti.** Allegare nell'apposito spazio il file "ETRA\_template\_Dichiarazione accesso atti", scaricabile nell'area allegati, debitamente compilato e firmato digitalmente.
- **Documentazione per informativa antimafia.** Allegare nell'apposito spazio la **documentazione per l'acquisizione dell'informazione antimafia**, mediante compilazione dei seguenti modelli: "Modello 2 - Dichiarazione sostitutiva del certificato di iscrizione alla camera di commercio industria artigianato agricoltura" e "Modello 3 – informazione antimafia Dichiarazione sostitutiva familiari conviventi", secondo le indicazioni contenute nel "Modello 4 – Schema controlli antimafia", disponibili tra gli Allegati della Risposta di qualifica;
- **Attestazione del pagamento dell'imposta di bollo.** La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle

Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento. A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario. In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

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

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:

a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;

b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;

c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.

- nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

### **15.3. DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019 , n. 14**

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

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

### **15.4. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO**

Allegare, nel caso di avvalimento negli spazi dedicati all'interno della Risposta di Qualifica, la documentazione di cui all'art. 104 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.:

- il documento **"Dichiarazioni Integrative Ausiliaria"** debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso;

- il **contratto di avvalimento in originale o copia autentica**, corredata dalla duplice firma digitale, del concorrente e dell'impresa ausiliaria, in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto; il contratto deve essere allegato anche in caso di avvalimento infragruppo;
- la **dichiarazione di avvalimento**.

## 15.5. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

### Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.
- documento **“Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati”** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso

### Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- copia dell'atto costitutivo e dello statuto del consorzio o GEIE, con indicazione del soggetto designato quale capofila;
- dichiarazione sottoscritta delle parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizi/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.
- documento **“Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati”** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso

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

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
  - a) a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
  - b) l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
  - c) le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.
- documento **“Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati”** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso

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

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
- il documento **“Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati”** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso

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

- copia del contratto di rete;
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;
- documento **"Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati"** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso.

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

- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**
  - copia del contratto di rete;
  - copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria;
  - dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;
  - documento **"Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati"** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso.
- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:**
  - copia del contratto di rete;
  - dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:
    - a) a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
    - b) l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
    - c) le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
  - documento **"Dichiarazioni Integrative Mandanti e Consorziati"** disponibile tra gli allegati di gara, debitamente compilato e firmato digitalmente secondo quanto indicato nel documento stesso

**Al termine dell'inserimento della documentazione richiesta, cliccare su "Salva ed Esci" per salvare quanto inserito e tornare alla propria pagina riepilogativa della sezione "mia offerta".**

## **16. OFFERTA TECNICA (BUSTA DIGITALE "RISPOSTA TECNICA")**

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma secondo le modalità di seguito indicate. L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 13 e deve contenere, a pena di inammissibilità, i seguenti documenti:

- sezione *"2.1 Offerta tecnico-qualitativa"*;
- sezione *"2.2 Offerta tecnico-quantitativa"* ;
- in caso di avalimento premiale, contratto di avalimento;

- se del caso offerta tecnica oscurata nelle singole parti espressamente soggette a brevetto, diritto d'autore, marchio e/o altro comprovato segreto tecnico – industriale, con esclusione di qualsiasi generico know how relativo all'offerta. Dovrà essere inoltre precisato che, in caso di istanza di accesso agli atti, si acconsente alla divulgazione dell'offerta senza la necessità di ulteriore comunicazione.

L'offerta tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana e incondizionata.

All'interno della "Risposta Tecnica" sezione "2.1 Offerta tecnico-qualitativa" allegare nell'apposito spazio, a pena di esclusione immediata dalla gara senza possibilità di soccorso istruttorio, l'allegato "**relazione tecnica**" redatto secondo le modalità riportate nel Disciplinare di valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa e se del caso i relativi allegati;

All'interno della "Risposta Tecnica" sezione "2.2 Offerta tecnico-quantitativa" indicare/allegare quanto richiesto dai parametri.

Per le modalità redazionali si rimanda al Disciplinare di Valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa e alle indicazioni presenti nelle buste tecniche della piattaforma.

**Si ricorda che l'offerta tecnica non deve recare, pena l'esclusione, alcun riferimento al prezzo offerto, ovvero agli elementi che consentano di desumere in tutto o in parte l'offerta economica del concorrente.**

Nel rispetto di quanto previsto dal bando-tipo ANAC n. 1/2023, approvato con Delibera dell'Autorità n. 309 del 27 giugno 2023, l'offerta tecnica deve rispettare, pena l'esclusione dalla procedura di gara, le caratteristiche minime stabilite nei documenti di gara, nel rispetto del principio di equivalenza.

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

**Al termine dell'inserimento della documentazione richiesta, cliccare su "Salva ed Esci" per salvare quanto inserito e tornare alla propria pagina riepilogativa della sezione "Mia Risposta".**

## **17. OFFERTA ECONOMICA (BUSTA DIGITALE "RISPOSTA ECONOMICA")**

All'interno della "Risposta economica" della rfq 2267 è necessario, **a pena di esclusione immediata dalla gara senza possibilità di soccorso istruttorio**:

⇒ inserire nella sezione "**Offerta economica**", al parametro 3.1.1, **a pena esclusione**, l'Allegato "Modulo offerta economica", debitamente compilato, e firmato digitalmente. Tale importo dovrà essere espresso in cifre, con al massimo due cifre decimali dopo la virgola, e varrà ai fini dell'aggiudicazione. Per offrire un importo con eventuali decimali, apporre la virgola e non il punto, prima dei decimali;

- **Sezione obbligatoria: "servizi di base"**

Il concorrente dovrà indicare per ciascuna voce il prezzo offerto nella colonna "PREZZO offerto €/Cad". Il modulo calcolerà automaticamente l'importo complessivo offerto per la singola voce, derivato dalla moltiplicazione del "prezzo offerto €/Cad" con le quantità presunte di cui alla colonna "Q.tà presunte - 24 mesi" di ogni singola voce; il modulo calcolerà automaticamente l'importo complessivo offerto ed il relativo ribasso percentuale offerto, conseguentemente il concorrente dovrà indicare l'importo complessivo offerto e

il ribasso percentuale offerto in lettere. Il ribasso unico percentuale offerto così come calcolato dal modulo allegato, varrà ai fini dell'aggiudicazione.

- **Sezione facoltativa: “servizi opzionali a richiesta”.**

Il concorrente potrà indicare per ciascuna voce il prezzo offerto nella colonna “PREZZO offerto €/Cad”. Il modulo calcolerà automaticamente l'importo complessivo offerto per la singola voce, derivato dalla moltiplicazione del “prezzo offerto €/Cad” con le quantità presunte di cui alla colonna “Q.tà presunte” di ogni singola voce. L'eventuale offerta dei “servizi opzionali a richiesta” non costituisce elemento di valutazione ai fini della aggiudicazione.

⇒ compilare la sezione 3.2 **“Costi di sicurezza interni all'azienda”** indicando, al fine di consentire a questa stazione appaltante di valutarne la congruità, la stima dei costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro, rispetto all'entità ed alle caratteristiche del servizio in appalto;

⇒ compilare la sezione 3.3 **“Costi della manodopera”** indicando l'importo dei costi della manodopera sostenuti dal concorrente. Ai sensi dell'articolo 41 comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al punto 3 del presente disciplinare non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera;

⇒ qualora ricorra una situazione di controllo, ai sensi dell'art. 2359 c.c., inserire all'interno dell'Area Allegati Generici, copia dei documenti utili a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta. Nominare il file “Documentazione in caso di controllo ex art. 2359 c.c.”;

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

Le offerte economiche si intendono al netto di IVA e/o al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

In caso di R.T.I./consorzio ordinario, ogni componente dovrà indicare i propri costi, precisando nell'apposito campo la propria ragione sociale;

Quindi cliccare su “Salva ed Esci” per salvare quanto inserito e tornare alla propria pagina riepilogativa dell'offerta della sezione “Mia Risposta”.

## 18. **CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

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

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

	<b>Punteggio massimo</b>
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
<b>Totale</b>	<b>100</b>

### 18.1 **CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA**

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

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

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i “Punteggi quantitativi”, vale a dire i punteggi il cui

coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Nella colonna identificata dalla 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.

**Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica**

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
A	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ED ESPERIENZA MATURATA</b>	50	A.1	Caratteristiche tecniche della sede operativa, infrastruttura tecnologica, sistemi di sicurezza presenti	6		
			A.2	Possesso delle certificazioni UNI EN 15838, ISO 18295-1:2017, ISO 18295-2:2018, ISO/IEC 27001:2017		4	
			A.3	Numero di risorse messe a disposizione dalla ditta aggiudicataria presso le sedi dislocate in Veneto		10	
			A.4	Soluzioni tecniche ed organizzative per guasti ed interruzioni del sistema (compreso scioperi)	2		
			A.5	Disponibilità di operatori con conoscenza della lingua inglese e francese con livello B1 del QCER (Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue) dimostrata da appositi attestati allegati		SS	
			A.6	Curriculum professionale del personale che la ditta aggiudicataria intende impiegare nel ruolo di supervisore e di operatore	8		
			A.7	Conoscenza della normativa di settore, compresi i regolamenti e le carte dei servizi in vigore nel territorio gestito dalla committente, relativi al servizio idrico integrato e al servizio rifiuti	8		
			A.8	Attestati relativi a specifiche formazioni sulla gestione del cliente	4		
			A.9	Sistema di monitoraggio e controllo dei servizi quantitativi e qualitativi on line	6		
B	<b>SERVIZI OPZIONALI</b>	8	B.1	Servizio di avviso all'utenza di mancato pagamento o relativo a campagne informative mirate			1
			B.2	Servizio di preavviso di lettura contatore idrico non accessibile o parzialmente accessibile tramite sms/e-mail/chiamata			1



			B.3	Servizio di aggiornamento della banca dati utenze non domestiche servizi ambientali	3		
			B.4	Servizio di aggiornamento anagrafiche su resi postali			2
			B.5	Servizio di customer satisfaction			1
C	<b>PROPOSTE MIGLIORATIVE</b>	12	C.1	Progetto specifico per miglioramento dei livelli minimi di servizio, con mappatura annuale delle strategie adottate e dei target di performance raggiungibili	4		
			C.2	Invio di messaggio (sms) di presa in carico della mancata raccolta del servizio rifiuti, entro 5 minuti dalla segnalazione da parte dell'utente			2
			C.3	Messaggio registrato a conclusione della telefonata, per valutare il grado di soddisfazione del cliente			2
			C.4	Agevolazioni, migliorie rispetto al servizio richiesto, (non rientranti nel precedente punto C1)	4		
<b>Totale</b>		<b>70</b>					

**Soglia di sbarramento al punteggio tecnico:** il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a **42 punti**. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al punto 2.4 del Disciplinare di valutazione delle offerte.

Le modalità e i criteri di attribuzione dei punteggi sono riportati nel Disciplinare di valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

E' fatto presente che le specifiche tecniche dichiarate per corrispondere ai criteri e/o subcriteri motivazionali qualitativi sopra esposti saranno, in caso di aggiudicazione, sottoposte a verifica probatoria mediante acquisizione, da parte della stazione appaltante, di attestazioni certificate e/o documentazione tecnica. In mancanza, le dichiarazioni rese in sede di offerta assumeranno il carattere di falsa dichiarazione e sottoposte alle sanzioni previste dalle leggi in materia, tra le quali rientrano, tra l'altro, la revoca dell'aggiudicazione, l'escussione della garanzia provvisoria e la segnalazione alle Autorità competenti.

## 18.2 DISPOSIZIONE ECCEZIONALE IN PRESENZA DI UNA SOLA OFFERTA

Se vi è un solo offerente ammesso, venendo meno l'oggetto del giudizio di merito in quanto non vi sono offerte da giudicare comparativamente e in oggettiva assenza di controinteressati, tutte le operazioni di valutazione delle offerte possono essere omesse e la Commissione giudicatrice può proseguire limitando tali operazioni alla verifica di ammissibilità dell'Offerta tecnica e dell'Offerta economica e alla loro compatibilità con le condizioni e le prescrizioni di cui al presente Documento.

Qualora nel seggio di gara sia presente il RUP, oggettivamente competente per materia, le stesse operazioni possono essere svolte direttamente dal RUP stesso, anche con l'ausilio di altri soggetti competenti, omettendo la nomina della Commissione giudicatrice.

## **19. COMMISSIONE GIUDICATRICE**

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

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

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

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

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

## **20. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA**

La prima seduta telematica di gara avrà luogo nel giorno e nell'ora comunicati ai concorrenti tramite Piattaforma.

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

Le successive sedute sono comunicate ai concorrenti tramite la Piattaforma.

Le sedute di gara si svolgeranno in modalità riservata telematica presso la sede operativa di ETRA SpA di Via del Telarolo n. 9 - 35013 Cittadella (PD).

Trattandosi di gara telematica, le operazioni di gara avvengono in seduta riservata poiché tale sistema consente la tracciabilità delle operazioni compiute e garantisce l'immodificabilità delle offerte.

La Piattaforma consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

- della documentazione amministrativa;
- delle offerte tecniche;
- delle offerte economiche.

La piattaforma garantisce il rispetto delle disposizioni del codice in materia di riservatezza delle operazioni e delle informazioni relative alla procedura di gara, nonché il rispetto dei principi di trasparenza.

**La stazione appaltante si riserva la facoltà di ricorrere all'inversione procedimentale e di esercitare tale facoltà dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte nel caso in cui le offerte pervenute siano superiori a n. 3.**

Con l'inversione procedimentale si procede prima alla valutazione dell'offerta tecnica, poi alla valutazione dell'offerta economica, di tutti i concorrenti, poi alla verifica dell'anomalia e, in parallelo, alla verifica della documentazione amministrativa del concorrente primo in graduatoria.

## **21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

### **21.1 In caso di mancato ricorso alla facoltà c.d. di inversione procedimentale**

Nella prima seduta il Seggio di gara costituito da personale afferente all'ufficio Approvvigionamenti accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;

- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13, se necessario;

Gli eventuali provvedimenti di esclusione dalla procedura di gara sono comunicati entro cinque giorni dalla loro adozione. È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

### **21.2 In caso di ricorso alla facoltà c.d. di inversione procedimentale**

In parallelo alla verifica di anomalia delle offerte, di cui all'art. 23, il Seggio di gara costituito da personale afferente all'ufficio Approvvigionamenti procede in relazione al soggetto che ha presentato la migliore offerta a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13, se necessario.

Gli eventuali provvedimenti di esclusione dalla procedura di gara sono comunicati entro cinque giorni dalla loro adozione.

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

## **22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE (APERTURA DELLE BUSTE DIGITALI “RISPOSTA TECNICA” e “RISPOSTA ECONOMICA”)**

### **22.1 In caso di mancato ricorso alla facoltà c.d. di inversione procedimentale**

La data e l'ora in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite la Piattaforma ai concorrenti ammessi alla presente fase di gara. La commissione giudicatrice procede all'apertura, esame e valutazione delle offerte presentate dai predetti concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare, oltre che nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale e relativi allegati.

### **22.2 In caso di ricorso alla facoltà c.d. di inversione procedimentale**

La data e l'ora in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite la Piattaforma ai concorrenti che hanno presentato la domanda di partecipazione nei termini previsti dal bando di gara. La commissione giudicatrice procede ad 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, oltre che nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale e relativi allegati.

La commissione giudicatrice procede all'apertura della busta digitale “Risposta tecnica” concernente l'offerta tecnica qualitativa ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente disciplinare.

In particolare la Commissione procede alla verifica della rispondenza dell'offerta tecnica alle indicazioni rispetto al numero di pagine, caratteri, distanziamento, in ogni caso il superamento del numero massimo di pagine non costituisce causa di esclusione ma è valutato negativamente nell'ambito dell'attribuzione dei punteggi come indicato nel Disciplinare di valutazione delle offerte.

Ultimato tale adempimento, in una o più sedute riservate la commissione procede all'esame ed alla valutazione delle offerte tecniche per la parte qualitativa e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente Disciplinare e nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

Successivamente, procede all'apertura e alla valutazione dell'offerta tecnica per la parte quantitativa attribuendo i relativi punteggi.

Nella medesima seduta, o in seduta successiva, la Commissione procede all'apertura della busta digitale contenente l'offerta economica e quindi alla relativa valutazione, secondo i criteri e le modalità descritte al punto 17, che rinvia a quanto stabilito nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale.

La stazione appaltante procederà dunque 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 il termine che sarà comunicato dalla stazione appaltante. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste all'articolo 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, secondo le modalità previste all'articolo 2.3.

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

L'offerta è esclusa in caso di:

- 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;
- mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

### **23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE ED EVENTUALE VALUTAZIONE DEI COSTI DELLA MANODOPERA**

**Sono considerate anormalmente basse le offerte che presentano, sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara. Il calcolo di cui al periodo precedente è effettuato ove il numero delle offerte ammesse sia pari o superiore a tre.**

La stazione appaltante si riserva la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base anche ad altri ad elementi, ivi inclusi i costi della manodopera, appaia anormalmente bassa.

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

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

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

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

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

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

## **24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO**

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

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

Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare:

- l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui al punto 9;

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

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

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

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

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

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

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

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 119, comma 3, lett. d) del Codice.

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

Il contratto è stipulato mediante scrittura privata.

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

In caso di interpello a seguito di risoluzione/recesso del contratto in corso di esecuzione, il nuovo affidamento avviene alle condizioni proposte dall'operatore economico interpellato, ai sensi dell'art. 124 comma 2 del Codice.

## **25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

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

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

## **26. CODICE DI COMPORTAMENTO, CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel Codice di Comportamento di questa stazione appaltante, nonché alle prescrizioni del Codice Etico e del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo n. 231/01 e del relativo allegato Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, adottati da Etra S.p.A.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario [nel caso di più lotti: di ciascun lotto] ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante al link <https://www.etraspa.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-generalis>.

**27. ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di e-procurement, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.

**28. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara e fino alla stipula del contratto, l'Organo competente è il T.A.R. del Veneto, Cannaregio 2277, 30121 Venezia. Tutte le controversie che sorgeranno dopo la stipula del contratto e che non si siano potute definire con le procedure dell'accordo bonario di cui agli articoli 211 e 212 del Codice, saranno attribuite alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria del del Tribunale di Venezia.

Trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti. Il CCT svolgerà le sue funzioni secondo quanto disposto dalla legge e dal "Regolamento ETRA S.p.A. per la costituzione e il funzionamento del Collegio Consultivo Tecnico" allegato al presente. Si rimanda, altresì, alla relativa clausola inserita nel capitolato.

**29. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali saranno trattati da Etra S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii, in conformità all'informativa ai fornitori disponibile al link: <https://www.etraspa.it/privacy> .

Con la sottoscrizione dell'offerta, l'operatore economico dichiara di avere preso visione dell'informativa sopra indicata.

**30. RATING FORNITORE "EX-POST"**

Come previsto all'art. 6 del Regolamento n. 2 del 20.09.2019, reperibile all'interno della piattaforma per le gare telematiche all'indirizzo <https://etraspa.bravosolution.com/>, l'operatore economico affidatario della prestazione oggetto del presente appalto, al termine del contratto, sarà sottoposto a valutazione relativamente alla prestazione eseguita, a cura del RUP (o del RdP per la fase di esecuzione ove nominato) e del DEC, i quali compileranno l'apposita "Scheda di valutazione" in allegato al Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale. Si rimanda all'apposito articolo della Relazione Tecnico – Illustrativa.

IL PROCURATORE SPECIALE  
AREA SERVIZI GENERALI E APPROVVIGIONAMENTI  
(F.to Ing. Daniele Benin)

**Referente Servizio Approvvigionamenti**: Tamara Merighi – tel. 338 4910694 mail [t.merighi@etraspa.it](mailto:t.merighi@etraspa.it)